



MANUAL DE USO

Manual del solicitante

Para quien pide trabajos a mantenimiento: entrar, crear una solicitud, reportar con el QR del equipo y seguir el estado.

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. Para empezar

1. Entrar a Sigoo
2. Instalar la app en el celular
3. Conocer la pantalla
4. Buscar y crear
5. Sigoo en el celular

2. Pedir trabajos

1. Pedir un trabajo desde Sigoo
2. Reportar una falla con el QR del equipo
3. Notificaciones

3. Dudas y palabras clave

1. Preguntas frecuentes
2. Glosario

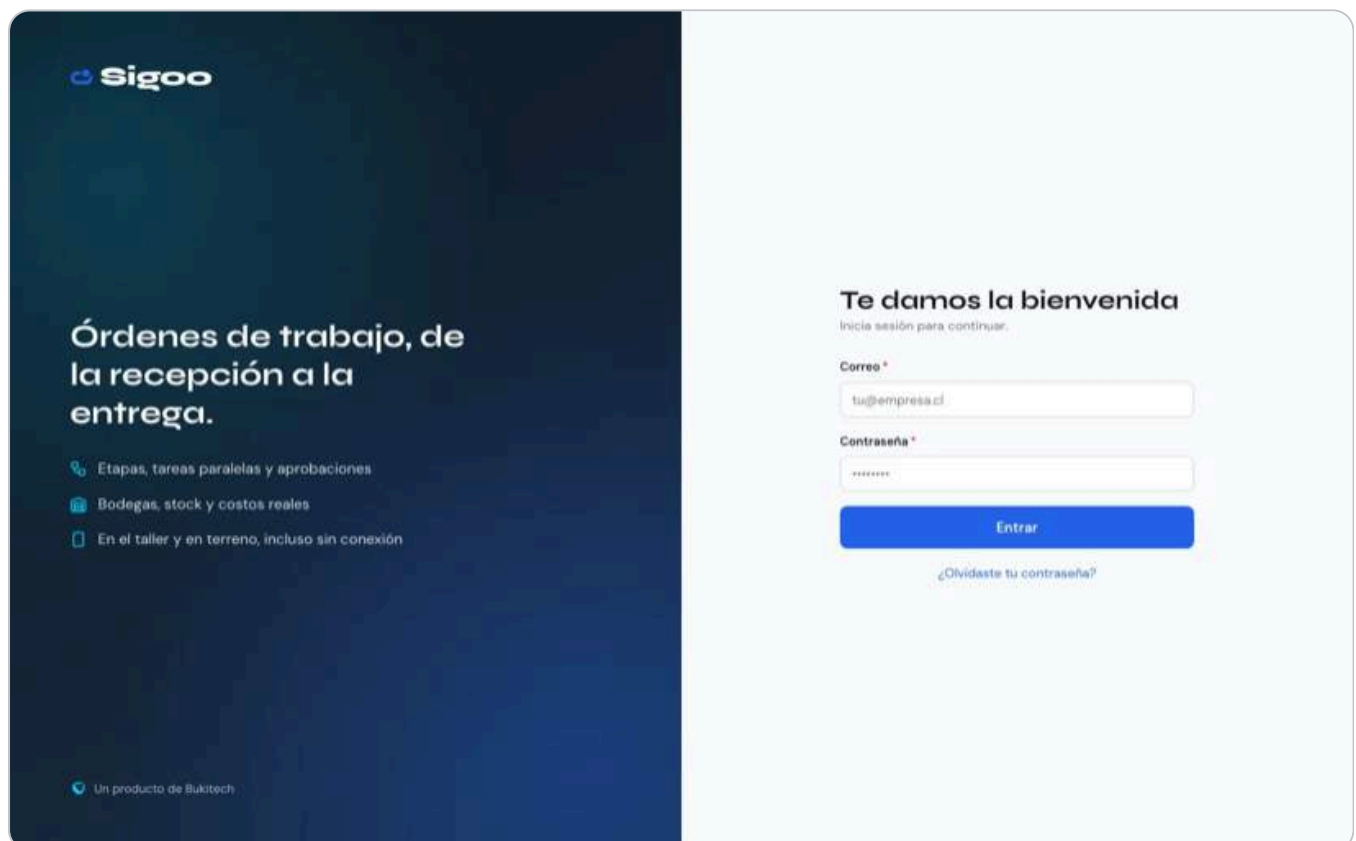
Para empezar

Entrar a Sigoo

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

Entrar

- 1 Abre **app.sigoo.cl** en el navegador.
- 2 Escribe tu **Correo** y tu **Contraseña**.
- 3 Toca **Entrar**.



¿Primera vez?

Cuando te crean un usuario, te llega un correo de invitación para que **crees tu contraseña**. Si no lo encuentras, 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 1 hora**.
- 4 Escribe tu nueva contraseña dos veces y toca **Guardar contraseña**.
- 5 Vuelve a la pantalla de entrada y entra con la contraseña nueva.

La contraseña debe tener **al menos 8 caracteres, con una mayúscula y un número**.

Si el enlace dice «El enlace no es válido», ya venció o ya se usó: pide uno nuevo con **Solicitar enlace**.

Verificación en dos pasos

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

- 1 Abre la app autenticadora en tu celular.
- 2 Escribe el código que aparece para Sigoo.
- 3 Toca **Verificar**.

Si perdiste el celular, usa uno de tus **códigos de respaldo** en el mismo campo. Cómo activarla: [Mi cuenta](#).

Cerrar sesión

- 1 Toca tu nombre o tu foto, arriba a la derecha, para abrir tu menú de usuario.
- 2 Toca **Cerrar sesión**.

Si tienes cosas guardadas sin señal que aún no se envían, Sigoo te avisa antes de salir ([Trabajar sin señal](#)).

Cierra sesión siempre que uses un computador o celular compartido.

Mi cuenta

Toca tu nombre, arriba a la derecha, y luego **Mi cuenta**. Ahí puedes:

- **Cambiar contraseña:** escribe la actual, la nueva dos veces y toca **Actualizar contraseña**.
- **Activar la verificación en dos pasos:** toca **Configurar**, escanea el código con tu app autenticadora, escribe el código de 6 dígitos y toca **Activar**. Guarda los **códigos de respaldo** en un lugar seguro: no se vuelven a mostrar.
- **Ver de nuevo el tour de bienvenida.**

Nota

Si tu empresa usa una cuenta común para varios productos, la contraseña y la verificación en dos pasos se cambian con el botón **Ir a mi cuenta**.

Instalar la app en el celular

Sigoo 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 seguir trabajando **sin señal** ([cómo funciona](#)).
- En iPhone, es la **única forma** de recibir notificaciones.
- Tienes la [barra inferior del celular](#) con **Escanear** para leer los códigos QR.

Android

- 1 Abre **app.sigoo.cl** en **Chrome** y entra con tu cuenta.
- 2 Toca el menú de los tres puntos, arriba a la derecha.
- 3 Toca **Instalar app** (o **Agregar a la pantalla principal**).
- 4 Confirma con **Instalar**.
- 5 Busca el ícono de Sigoo en tu pantalla de inicio.

iPhone o iPad

- 1 Abre **app.sigoo.cl** en **Safari** (no sirve otro navegador).
- 2 Toca el botón **Compartir** (el cuadrado con una flecha hacia arriba).
- 3 Baja y toca **Agregar a inicio**.
- 4 Toca **Agregar**.
- 5 Abre Sigoo **desde el ícono nuevo**, no desde Safari.

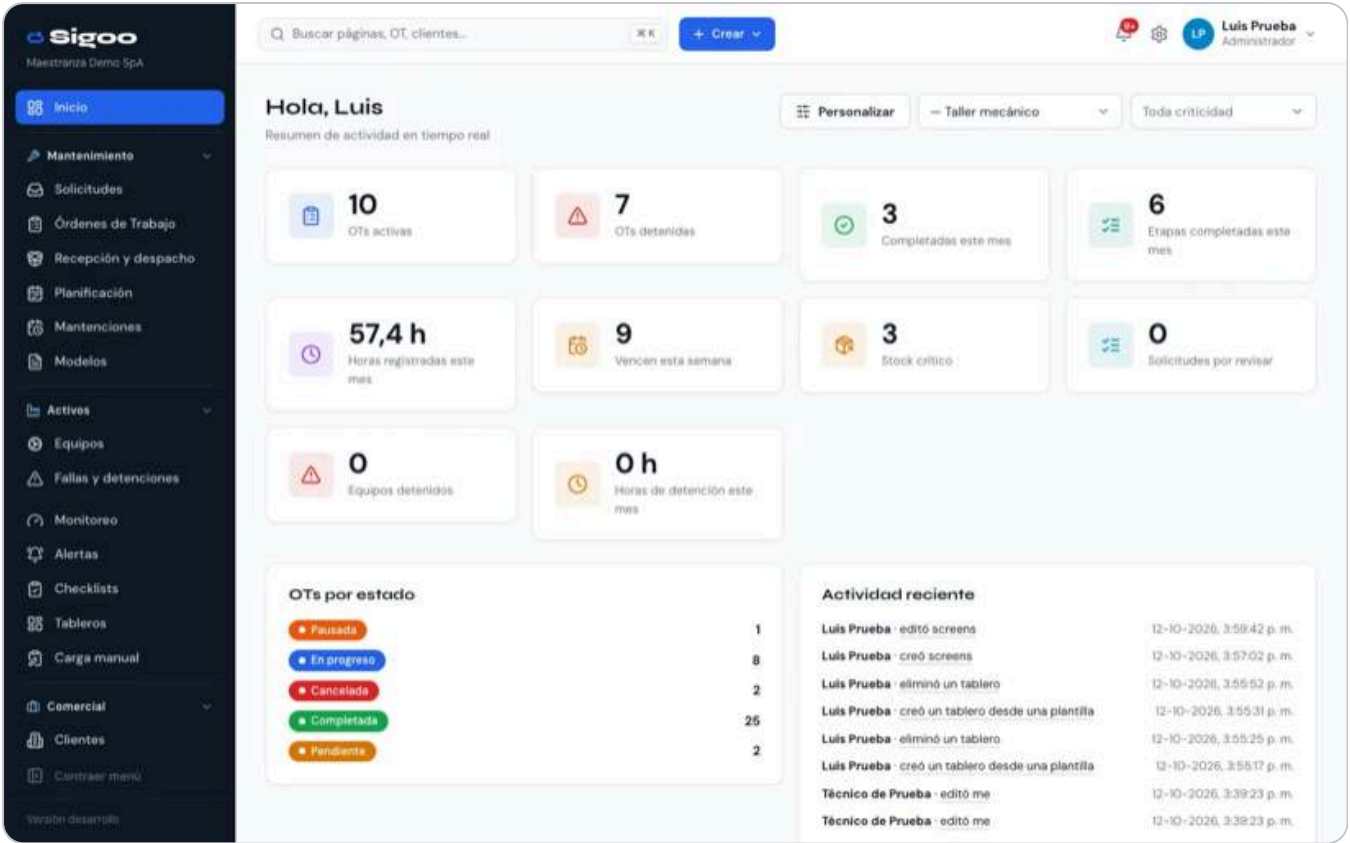
Computador

- 1 Abre **app.sigoo.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**.

Versión nueva

Cuando hay una versión nueva de Sigoo aparece el aviso «**Hay una versión nueva de Sigoo**». Toca **Actualizar** cuando termines lo que estás llenando. Sigoo no se recarga solo, para que no pierdas un formulario a medio llenar.

Conocer la pantalla



El menú

A la izquierda está el menú, ordenado **por áreas de trabajo**. Solo ves lo que tu rol puede usar y lo que tu empresa tiene activo. Toca el nombre de un área para abrirla o cerrarla.

Área	Qué hay
Inicio	Tu resumen: OT activas, tareas pendientes y lo que vence.
Mantenimiento	Solicitudes, Órdenes de Trabajo, Recepción y despacho, Planificación, Mantenciones y Modelos.
Activos	Equipos, Fallas y detenciones y, si tu empresa lo tiene, Monitoreo (Alertas, Checklists, Tableros y Carga manual).
Comercial	Clientes, Cotizaciones y las apps del área, como Facturación .
Abastecimiento	Materiales, Proveedores y Compras.

Área	Qué hay
Análisis y documentos	Reportes, Archivos y Pantallas para TV.

En el computador puedes **achicar el menú a íconos** con **Contrajer menú**, abajo. El nombre de cada opción aparece al pasar el mouse. Para volver a verlo completo, toca **Expandir menú**.

En el celular el menú se abre con el botón **Menú** de la barra inferior ([Sigoo en el celular](#)).

La barra superior



A la izquierda:

- **Buscar páginas, OT, clientes...** abre el buscador. También se abre con **Ctrl K** (en Mac, **⌘ K**).
- **Crear** abre la lista de lo que puedes crear: **Nueva OT, Nueva cotización, Nuevo cliente** o **Nuevo equipo**, según tu rol.

Ver [Buscar y crear](#).

A la derecha puedes encontrar:

- **Tu ubicación**, si tu usuario solo ve una sucursal o un taller.
- **Cronómetro activo**, si estás midiendo horas en una OT. Tócalo para volver a esa OT.
- **Ícono de sincronización**, si hay cosas guardadas sin señal que faltan por enviar ([Trabajar sin señal](#)).
- **Selector de productos** (la cuadrícula), para abrir otros productos de tu cuenta.
- **Campana**: tus [notificaciones](#). El número dice cuántas no has leído.
- **Engranaje (Configuración)**: solo si tu rol puede configurar algo. Ver [Configuración](#).
- **Tu nombre y tu rol**: abre tu menú de usuario.

Tu menú de usuario

Toca tu nombre o tu foto, arriba a la derecha. Ahí ves tu nombre, tu rol, tu empresa y, si corresponde, la ubicación que puedes ver. Las opciones son:

- **Mi cuenta:** tu contraseña y la verificación en dos pasos ([Entrar a Sigoo](#)).
- **Ver como otro rol:** solo para quien administra roles ([Roles y permisos](#)).
- **Centro de ayuda:** abre esta ayuda.
- **Ver tour de bienvenida:** repite el recorrido por lo principal.
- **Cerrar sesión.**

El inicio

Al entrar ves tarjetas con números según tu rol. Toca una tarjeta para ver el detalle.

- Si ves todas las OT: **OTs activas**, **OTs detenidas**, **Completadas este mes**, **Vencen esta semana**, **Stock crítico** si manejas materiales, **Solicitudes por revisar** si apruebas solicitudes, y **Equipos detenidos** y **Horas de detención este mes** si ves las fallas.
- Si ves solo las tuyas: **Mis OT en curso**, **Mis etapas completadas este mes**, **Mis horas registradas este mes** y **Mis OT que vencen esta semana**.
- **Mis tareas pendientes:** las tareas que tienes asignadas. Toca una para abrir su OT.

Con **Personalizar** eliges qué tarjetas ver y en qué orden. Si tu empresa usa ubicaciones o clasifica sus equipos por criticidad, puedes filtrar el inicio por ubicación y por [criticidad](#).

Tour de bienvenida

La primera vez que entras, Sigoo te muestra un recorrido corto por lo principal. Para verlo de nuevo, abre tu menú de usuario y toca **Ver tour de bienvenida**.

Buscar y crear

Arriba, en la barra, hay dos atajos para no recorrer el menú: el **buscador** y el botón **Crear**.

El buscador

Sirve para ir directo a una página o a un registro.

- 1 Toca **Buscar páginas, OT, clientes...** en la barra superior. En el computador también se abre con **Ctrl K** (en Mac, **⌘ K**). En el celular, toca la lupa.
- 2 Escribe lo que buscas: el nombre de una página («compras», «reportes»), un número de OT («OT-2026-015»), un cliente, un equipo o una cotización.
- 3 Muévete con las flechas **↑** y **↓** y abre con **Enter**, o toca el resultado.
- 4 Para cerrar sin elegir, toca **Esc** o la **X**.

Esc

ÓRDENES DE TRABAJO

	OT-2026-0074 · Inspección mensual bomba de pulpa · 15-10-2026	En progreso	
	OT-2026-0073 · Cambio de aceite bomba planta de tratamiento · 10-10-20...	En progreso	
	OT-2026-0070 · Mantenición de bomba de pulpa — SEL-0201	En progreso	
	OT-2026-0066 · Mantenición de bomba de pulpa — BOM-0202	Completada	
	OT-2026-0062 · Mantenición de bomba de pulpa — BOM-0201	En progreso	

EQUIPOS

	BOM-0201 · Bomba de pulpa Warman 8/6	Minera Cordón Andino SpA
	BOM-0202 · Bomba centrífuga planta de tratamiento	Sanitaria Cachapoal S.A.
	MOT-0201 · Motor eléctrico bomba de pulpa	Minera Cordón Andino SpA
	SEL-0201 · Sello mecánico bomba de pulpa	Minera Cordón Andino SpA

COTIZACIONES

	COT-2026-0012 · Recuperación de carcasa de bomba con sol...	Constructora Ruta Sur Ltda.
	COT-2026-0008 · Mantenición de bomba de pulpa	Sanitaria Cachapoal S.A.

↑
↓
moverse
Enter
abrir
Esc
cerrar

Los resultados salen agrupados:

Grupo	Qué trae
Páginas	Las páginas del menú que tu rol puede ver.
Crear	Las mismas opciones del botón Crear .
Órdenes de trabajo, Clientes, Equipos y Cotizaciones	Los registros que coinciden con lo que escribiste (desde 2 letras).

Consejo

No necesitas escribir el nombre completo ni con tildes: «mantencion» encuentra **Mantenciones**.

Solo aparecen los registros que tu rol puede ver. Si buscas algo que no está, revisa [Roles](#).

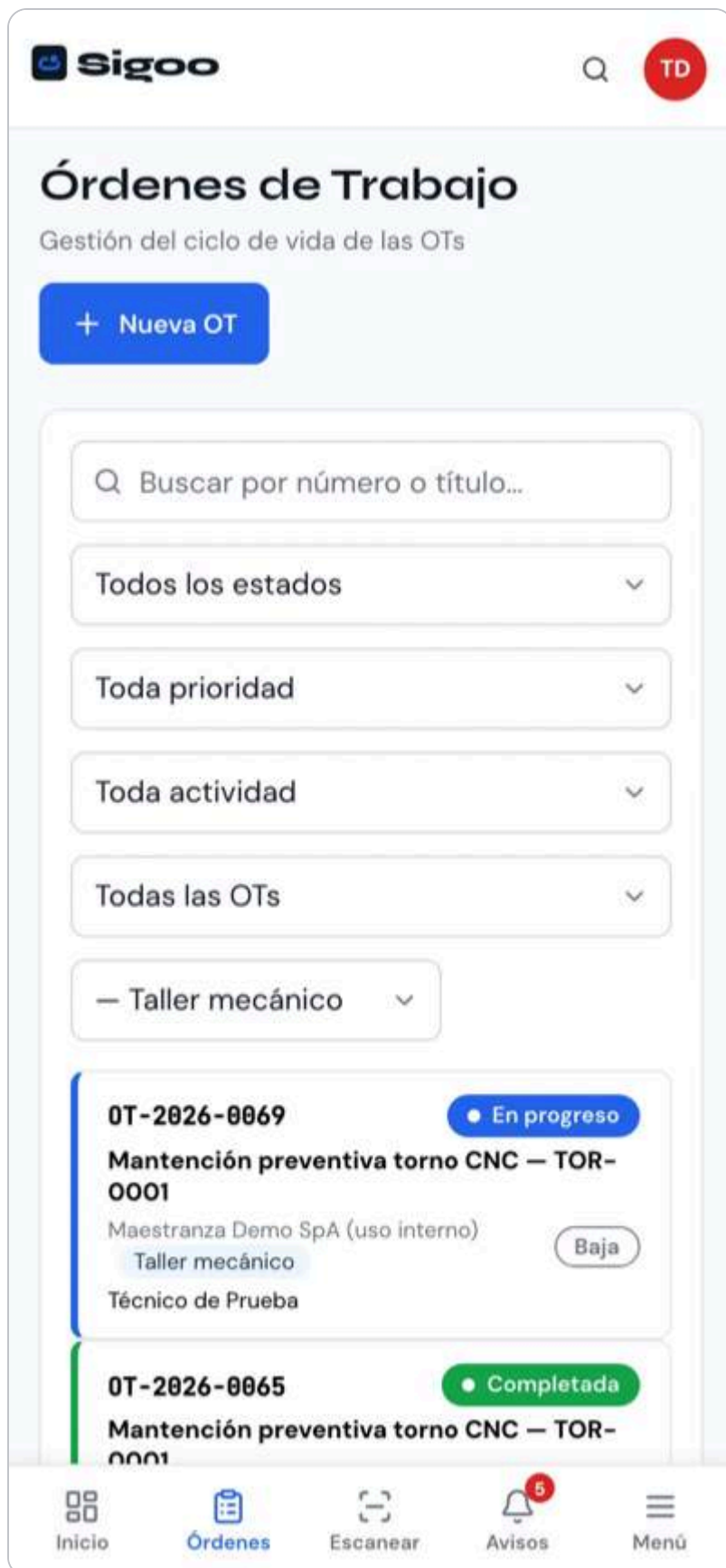
El botón Crear

- 1 Toca **Crear** en la barra superior.
- 2 Elige qué quieres crear: **Nueva OT**, **Nueva cotización**, **Nuevo cliente** o **Nuevo equipo**.
- 3 Se abre el formulario de siempre ([Crear una OT](#), [Cotizaciones](#), [Clientes](#), [Equipos](#)).

Solo ves las opciones que tu rol puede crear. Si no puedes crear nada, el botón no aparece. Tampoco aparece mientras usas **Ver como otro rol** ni si la cuenta está en [solo lectura](#).

Sigoo en el celular

En el celular, Sigoo se ordena para usarlo con una mano. Funciona en el navegador, pero es mejor [instalarlo en la pantalla de inicio](#).



La barra inferior

Abajo tienes siempre a mano:

Botón	Qué hace
Inicio	Vuelve a tu resumen.
Órdenes	Abre Órdenes de Trabajo (si tu rol las ve).
Escanear	Lee el código QR de una etiqueta (ver abajo).
Avisos	Abre tus notificaciones. El número dice cuántas no has leído.
Menú	Abre el menú completo, con todas las áreas.

El botón atrás

Arriba a la izquierda, cuando estás dentro de una ficha, un formulario o una subpágina, aparece una flecha con el nombre de la página a la que vuelves (por ejemplo, **Órdenes de Trabajo**).

- Si llegaste navegando dentro de Sigoo, vuelve a la pantalla anterior.
- Si entraste directo (desde un correo o una notificación), te lleva a la página del menú que corresponde.

En las páginas principales no hay flecha: ahí se ve el logo de Sigoo.

Buscar y tu menú de usuario

- La **lupa**, arriba, abre el buscador ([Buscar y crear](#)).
- Tu **foto o iniciales**, arriba a la derecha, abre tu menú de usuario: Mi cuenta, Centro de ayuda, el tour y Cerrar sesión. Si tu rol puede configurar algo, desde ahí también entras a **Configuración**.

Escanear un código QR

- 1 Toca **Escanear** en la barra inferior.
- 2 Si el navegador lo pide, permite usar la **cámara**.

- 3 Apunta al código QR de la etiqueta de un **equipo** o de un **punto de control** de un checklist.
- 4 Sigoo abre directo la ficha del equipo o el checklist del punto.

Si tu celular no permite leer el QR desde Sigoo, abre la **cámara del teléfono** y apunta a la etiqueta: el enlace abre Sigoo en el mismo lugar. Desde el mismo cuadro puedes ir a **Ver equipos** o **Ver checklists**.

Nota

Si el código no es de Sigoo, verás «Este código no es de Sigoo». Apunta a la etiqueta de un equipo o de un punto de control.

Quien no tiene cuenta también puede escanear el QR de un equipo para [reportar una falla](#).

Sin señal y el ícono de sincronización

Sigoo sigue funcionando sin señal: lo que haces queda guardado en el celular y se envía solo al volver la conexión.

- Sin conexión, arriba aparece el ícono de **wifi tachado**.
- Si quedan cosas por enviar, aparece el **ícono de sincronización** con un número.
- Si algo no se pudo enviar, el ícono cambia a un **triángulo de aviso**.

Toca el ícono para ver la lista y **Sincronizar ahora**, **Reintentar**, **Revisar** o **Descartar**. Todo el detalle en [Trabajar sin señal](#).

Pedir trabajos

Pedir un trabajo desde Sigoo

Una **solicitud de trabajo** es un pedido: «la bomba 3 tiene una fuga», «hay que revisar el portón». No es todavía una orden de trabajo. Mantenimiento la revisa y decide si la aprueba, la rechaza o la convierte en OT.

Pueden pedir trabajos desde Sigoo:

- Quienes tienen el rol **Solicitante**: solo pueden pedir trabajos y ver los suyos.
- Técnicos y bodegueros (sus roles traen este permiso).
- Cualquier rol al que la empresa le dé el permiso de crear solicitudes.

Crear una solicitud

- 1 En el menú, entra a **Mantenimiento > Solicitudes**.
- 2 Toca **Nueva solicitud**.
- 3 Si el trabajo es sobre un equipo, elígelo en **Equipo** (busca por código o nombre).
- 4 Escribe **¿Qué pasa?** y elige la **Urgencia**.
- 5 Agrega **Fotos** si sirven.
- 6 Toca **Enviar solicitud**.

Nueva solicitud de trabajo

Quién aprueba la revisará y te avisaremos por correo cada vez que cambie.

Equipo

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

También puedes escanear el QR del equipo y tocar **Reportar una falla**: con tu sesión abierta, la solicitud queda a tu nombre.

Sin señal

Si no hay señal, la solicitud queda guardada en el equipo y se envía sola al volver la conexión ([Trabajar sin señal](#)).

Ver tus solicitudes

En **Solicitudes** ves **tus pedidos de trabajo y su estado**:

Estado	Qué significa
Nueva	Llegó y nadie la ha revisado.
Aprobada	Mantenimiento la aceptó; falta crear la OT.
Convertida en OT	Ya hay una orden de trabajo para tu pedido.
Rechazada	No se hará. Verás el Motivo del rechazo .

Te llega un aviso en la campana y un correo cada vez que se decide.

Clientes

Los clientes de tu empresa piden trabajos desde su portal, con **Pedir un trabajo** en cada equipo ([Portal de clientes](#)).

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](#)).

Notificaciones

La campana

La **campana**, arriba a la derecha, junta tus avisos. El número rojo dice cuántos no has leído. En el celular está en la barra inferior, como **Avisos**.

- Toca un aviso para abrir lo que avisa (una OT, una cotización, una solicitud, una alerta...). Queda marcado como leído.
- **Marcar todas** las deja como leídas.
- La campana se actualiza sola cada minuto.

Qué te avisa Sigoo

Aviso	Cuándo llega
Nueva OT asignada	Te dejan a cargo de una OT.
Etapas asignadas	Te dejan a cargo de una etapa.
Etapas disponibles	Una etapa que tu rol puede tomar quedó libre.
Tarea asignada	Te asignan una tarea paralela.
Etapas pendientes de aprobación	Eres aprobador y alguien pidió tu visto bueno.
Etapas aprobadas / rechazadas	Respondieron una etapa de una OT donde participas.
Etapas listas para avanzar	Se cerraron todas las tareas de tu etapa.
Nuevo archivo en tu etapa	Alguien subió un archivo a tu etapa o tarea.
OT sin movimiento	Una OT lleva días detenida.
Urgente: checklist crítico no conforme	Falló un punto crítico. También llega por correo.

Aviso	Cuándo llega
Cotización aprobada / rechazada	El cliente respondió una cotización que creaste.
Solicitud de trabajo	Llegó una solicitud nueva (si apruebas solicitudes) o decidieron una tuya.
Compras	Una solicitud de compra espera tu aprobación, aprobaron o rechazaron la tuya, hay una sugerencia de reposición o llegó el material que esperaba tu OT.
Recepción y despacho	Piezas de clientes detenidas en planta o esperando que el cliente apruebe su cotización.
Alerta de Monitoreo	Se disparó una alerta de un equipo monitoreado.
Checklist	Un checklist con QR quedó no conforme, o hay uno pendiente para hoy.
Pendiente de facturar	Hay un documento listo para emitir en Facturación.

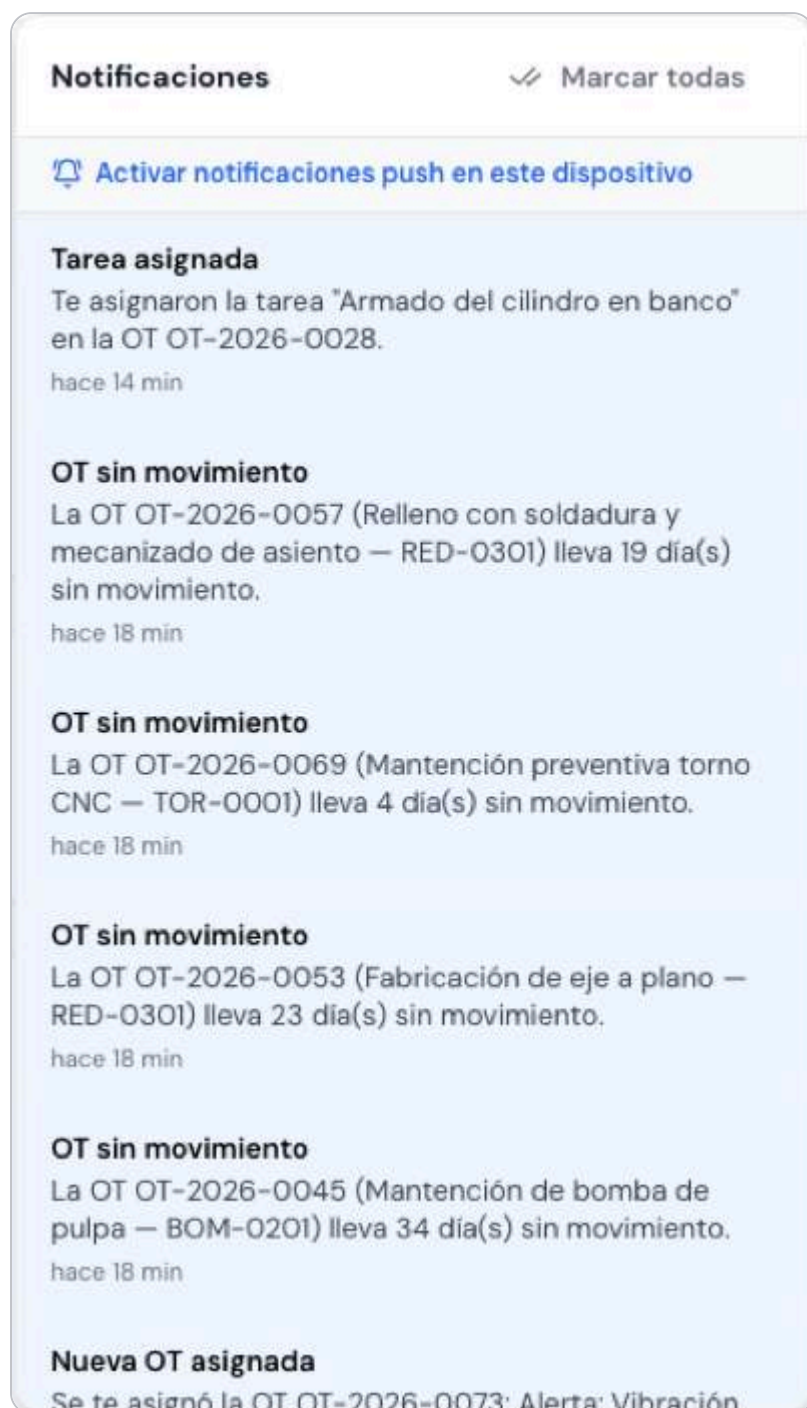
No te llegan avisos por lo que haces tú mismo. Las asignaciones y aprobaciones llegan a la app, **no por correo**. Algunos avisos urgentes (checklist crítico, alertas que lo piden) llegan también por correo.

Avisos en el celular o computador

Para que los avisos aparezcan en tu celular aunque Sigoo esté cerrado:

- 1 Abre la **campana**.
- 2 Toca **Activar notificaciones push en este dispositivo**.
- 3 Cuando el navegador pregunte, elige **Permitir**.
- 4 Verás «Notificaciones push activadas».

Hazlo **en cada equipo** donde uses Sigoo. Para dejar de recibirlos, toca **Desactivar** en el mismo lugar.



No me llegan las notificaciones

Revisa en este orden:

- 1 **¿Usas iPhone?** Tienes que [instalar Sigoo en la pantalla de inicio](#) y abrirlo desde ese ícono. Safari no entrega avisos a la página web.

- 2 **¿Activaste los avisos en este equipo?** Abre la campana. Si ves el botón **Activar notificaciones push en este dispositivo**, tócalo.
- 3 **¿Dice «Notificaciones bloqueadas en el navegador»?** Las bloqueaste antes. Ve a los ajustes del navegador, busca **app.sigoo.cl** en notificaciones y elige **Permitir**.
- 4 **¿El celular tiene los avisos apagados?** Revisa en los ajustes del celular que el navegador (o Sigoo, si lo instalaste) pueda mostrar notificaciones, y que no esté en **No molestar**.
- 5 **¿Ahorro de batería?** Algunos celulares cierran el navegador para ahorrar batería. Quita Sigoo o Chrome de la lista de ahorro.
- 6 **¿Otra persona entró en este equipo?** Los avisos siguen a la última persona que los activó. Vuelve a activarlos con tu cuenta.

Aunque no lleguen al celular, **todos los avisos quedan en la campana**.

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.
- **Mantenimiento programada:** Plan que crea solo las OT de mantenimiento 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 solicitante · sigoo-manual-solicitante.pdf