MANUAL DEL USUARIO · CENTRO DE AYUDA DE SIAC

Facturación

Tu saldo, tus recargas y el detalle de todo lo que consumes. IA, servidores de Dev Studio, almacenamiento y aplicaciones, mes a mes; recarga con Mercado Pago en segundos si tu cuenta es prepago o a crédito, y cruza cada dólar con la factura de Huawei Cloud.

Dirigido a	Plataforma	Tiempo	Pantallas capturadas
Administradores y finanzas	**SIAC v1.0.147**	**10 minutos**	**30 de septiembre de 2026**

Contenido

1 · Antes de empezar 3

2 · Cómo funciona 4

3 · Tu saldo y tu consumo de un vistazo 5

4 · El desglose del consumo 7

5 · Recargar saldo 8

6 · Si el saldo o el cupo se agotan 11

7 · Movimientos, pagos y notificaciones 12

8 · Conciliación con Huawei 16

9 · ¿Quién consumió qué? (detalle 360) 2

10 · Preguntas frecuentes 22

CAPÍTULO 1

Antes de empezar

PARA QUIÉN ES
Administradores de la organización y personas con el permiso de facturación.

TIEMPO ESTIMADO
10 minutos

PANTALLAS DE
SIAC v1.0.147 · capturadas el 30 de septiembre de 2026

Lo que necesita

- Ser administrador de tu organización, o tener el permiso **Facturación** (`facturacion.view`) en **Accesos y roles**.

Tabla 1. Permisos

Rol	Qué puede hacer aquí
Administrador de la organización	Ver el saldo, el consumo y el historial, descargar el estado de cuenta, recargar con Mercado Pago y ver la conciliación con Huawei de toda la organización.
Usuario de la organización	Con el permiso de facturación, lo mismo que el administrador. Un líder con delegación de gobernanza ve en la conciliación solo el consumo de su subárbol del organigrama.

CAPÍTULO 2

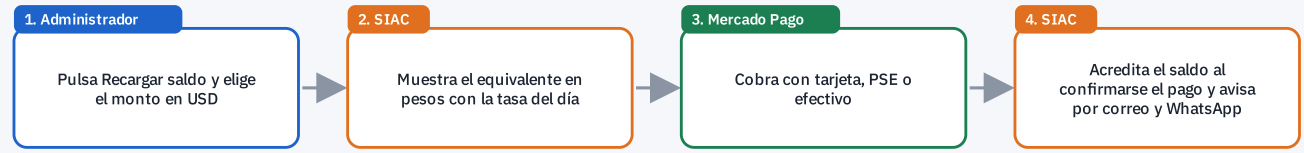
Cómo funciona

Postpago, prepago o crédito

El **modo** de tu cuenta lo define SIAC en la ficha de tu organización (**Clientes**), y determina qué ves en esta pantalla:

- **Postpago**: consumes sin límite de saldo; se te factura aparte, fuera de la plataforma.
- **Prepago**: necesitas saldo cargado. Recargas con Mercado Pago cuando quieras, con tarjeta, PSE o efectivo.
- **Crédito**: consumes contra un cupo autorizado; el saldo puede ponerse negativo hasta ese límite.

Cada petición a la IA, cada hora de servidor y cada gigabyte guardado se valora con tu tarifa (ver el manual Precios) y se suma al consumo del mes.



De la recarga al saldo

CAPÍTULO 3

Tu saldo y tu consumo de un vistazo

Lo que tienes, lo que llevas y cuánto del cupo usaste

DÓNDE ESTÁ
Finanzas › Facturación

DIRECCIÓN
`/billing`

QUIÉN LA USA
Administradores de la organización

CUÁNDO USARLA
Cada semana, y siempre antes de un cierre o cuando llegue un aviso de saldo bajo.

Arriba ves el **saldo disponible** 1 y, a su lado, el cupo de crédito y el **consumo del mes** 2. En una cuenta a crédito, la barra **Cupo utilizado** 3 dice cuánto del cupo llevas usado; se pone amarilla al 70 % y roja al 90 %. En una cuenta prepago, en su lugar aparece la barra del saldo restante sobre tu último abono.

Las tarjetas del desglose 4 reparten el consumo del mes por concepto. **Estado de cuenta (PDF)** 5 descarga el estado de cuenta del mes con la marca de tu organización, y **Actualizar** 6 vuelve a leer todo.

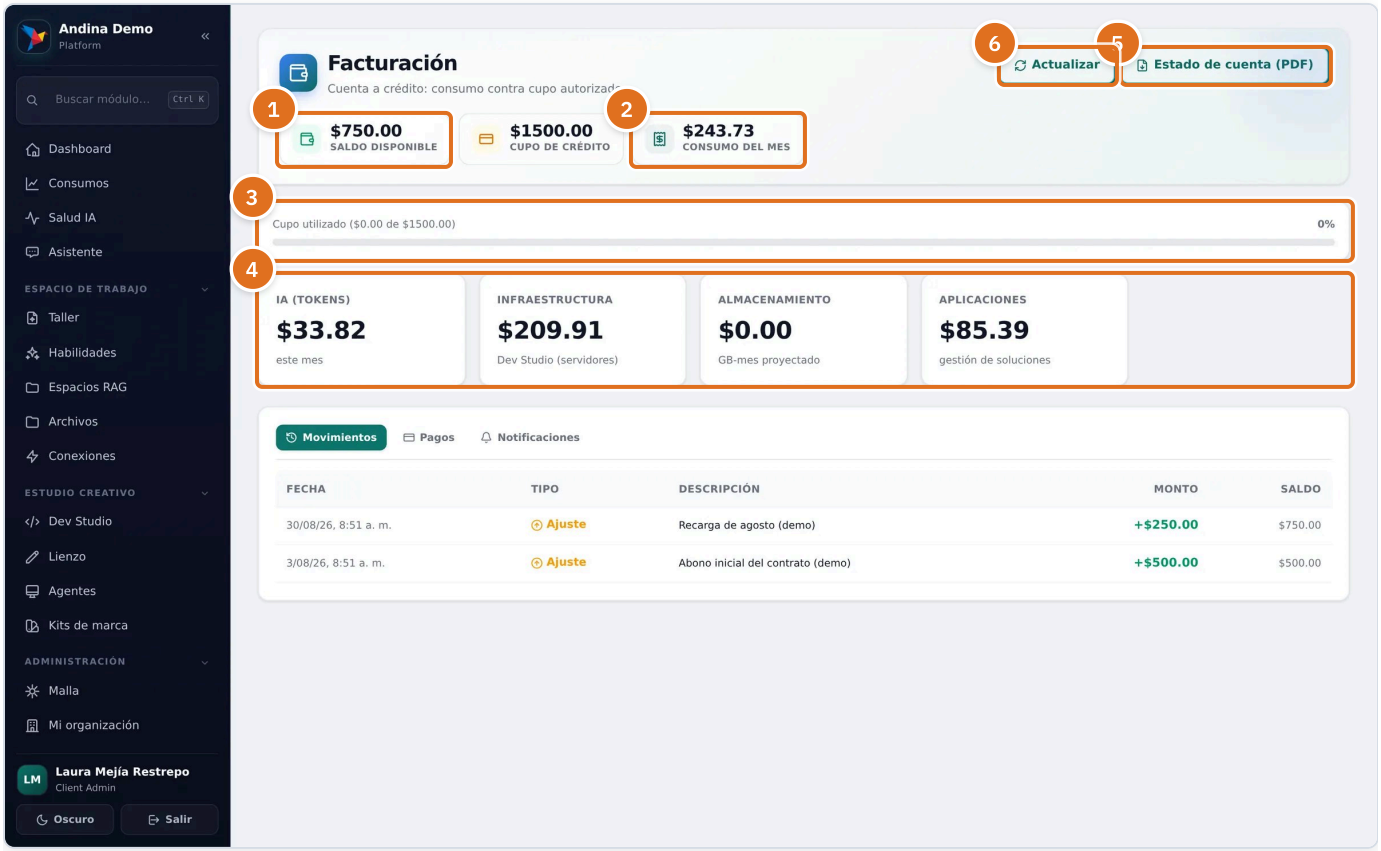


Figura 1. La facturación de Andina Demo, una cuenta a crédito.

1. **Saldo disponible.** Saldo actual de la cuenta en USD; en rojo si está negativo.
2. **Consumo del mes.** Lo gastado este mes sumando IA, infraestructura y almacenamiento.
3. **Cupo utilizado.** Solo en cuentas a crédito: cuánto del cupo autorizado llevas usado; se pone amarilla al 70 % y roja al 90 %.
4. **IA (tokens).** Desglose del consumo del mes por concepto: IA (tokens), infraestructura de Dev Studio, almacenamiento y, si hay, aplicaciones.
5. **Estado de cuenta (PDF).** Descarga el estado de cuenta del mes en PDF, con la marca de tu organización.
6. **Actualizar.** Vuelve a cargar el saldo, los movimientos, los pagos y las notificaciones.

CONSEJO

El estado de cuenta en PDF es el documento para tu área contable: lleva el logo y los colores de tu organización.

Tabla 2. Qué hace cada elemento de «Tu saldo y tu consumo de un vistazo» · los usan: Administradores de la organización

Elemento	Qué hace
Saldo disponible	Saldo actual de la cuenta en USD; en rojo si está negativo.
Consumo del mes	Lo gastado este mes sumando IA, infraestructura y almacenamiento.
Cupo utilizado	Solo en cuentas a crédito: cuánto del cupo autorizado llevas usado; se pone amarilla al 70 % y roja al 90 %.
IA (tokens)	Desglose del consumo del mes por concepto: IA (tokens), infraestructura de Dev Studio, almacenamiento y, si hay, aplicaciones.
Estado de cuenta (PDF)	Descarga el estado de cuenta del mes en PDF, con la marca de tu organización.
Actualizar	Vuelve a cargar el saldo, los movimientos, los pagos y las notificaciones.

CAPÍTULO 4

El desglose del consumo

Tres (o cuatro) categorías, cada mes

DÓNDE ESTÁ	DIRECCIÓN
Finanzas › Facturación	`/billing`
QUIÉN LA USA	**CUÁNDO USARLA**
Administradores de la organización	Cuando quieres saber en qué se va el consumo del mes.

- **IA (tokens)**: lo consumido por conversaciones, complementos, agentes y generación de contenido.
- **Infraestructura**: los servidores de Dev Studio, si los usas.
- **Almacenamiento**: proyectado por GB-mes de tus archivos.
- **Aplicaciones**: la cuota de gestión de las soluciones instaladas en Dev Studio; solo aparece si aplica.

Para ver **quién** consumió cada dólar, abre la conciliación (más abajo).

CAPÍTULO 5

Recargar saldo

Con Mercado Pago, en segundos

DÓNDE ESTÁ
Finanzas › Facturación

DIRECCIÓN
`/billing`

QUIÉN LA USA
Administradores de la organización

CUÁNDO USARLA
En cuentas prepago o a crédito, cuando el saldo baja o llega un aviso.

Pulsa **Recargar saldo**. En la ventana escribe el monto en dólares 1 o usa los atajos de $10, $20, $50 o $100 2. Antes de pagar ves cuánto pagarás en pesos colombianos y la **tasa aplicada** 3. **Pagar** 4 te lleva a Mercado Pago para pagar con tarjeta, PSE o efectivo.



Figura 2. Una recarga de US$ 50: el equivalente en pesos y la tasa, antes de ir a Mercado Pago.

1. **Monto a recargar (USD).** Escribe el monto en dólares o elige uno de los botones rápidos ($10, $20, $50, $100).
2. **Montos rápidos.** Botones para recargar $10, $20, $50 o $100 de un toque.
3. **Pagarás en pesos colombianos.** Lo que pagarás en COP por el monto elegido y la tasa aplicada, antes de ir a Mercado Pago.

4 **Pagar.** Te lleva a Mercado Pago para completar el pago; el saldo se acredita solo al confirmarse y te llega confirmación por correo y WhatsApp.

PASO A PASO

1. Pulsa **Recargar saldo** arriba a la derecha.
2. Escribe el monto 1 o elige un atajo 2.
3. Revisa el valor en pesos y la tasa 3.
4. Pulsa **Pagar** 4 y completa el pago en Mercado Pago.
5. Al volver, la pantalla espera y se refresca sola hasta ver el abono reflejado.

REGLA DEL SISTEMA

El saldo se acredita **automáticamente** al confirmarse el pago, y recibes la confirmación por correo y WhatsApp. La tasa USD → COP la fija SIAC para todas las recargas.

CUÁNDO USARLO

El botón **Recargar saldo** solo aparece en cuentas prepago o a crédito, y cuando el cobro por Mercado Pago está habilitado en la plataforma.

SI SIAC NO LO DEJA AVANZAR

«El pago no se completó. Puedes intentarlo de nuevo.»

Por qué aparece. Mercado Pago rechazó o canceló el pago (por ejemplo, fondos insuficientes).

Qué hacer. Vuelve a pulsar Recargar saldo e inténtalo con otro medio de pago. En la pestaña Pagos verás el intento como rechazado.

Tabla 3. Qué hace cada elemento de «Recargar saldo» · los usan: Administradores de la organización

Elemento	Qué hace
Monto a recargar (USD)	Escribe el monto en dólares o elige uno de los botones rápidos ($10, $20, $50, $100).
Montos rápidos	Botones para recargar $10, $20, $50 o $100 de un toque.
Pagarás en pesos colombianos	Lo que pagarás en COP por el monto elegido y la tasa aplicada, antes de ir a Mercado Pago.
Pagar	Te lleva a Mercado Pago para completar el pago; el saldo se acredita solo al confirmarse y te llega confirmación por correo y WhatsApp.

CAPÍTULO 6

Si el saldo o el cupo se agotan

Qué pasa y cómo se reactiva

DÓNDE ESTÁ	DIRECCIÓN
Finanzas › Facturación	`/billing`
QUIÉN LA USA	**CUÁNDO USARLA**
Administradores de la organización	Cuando tus usuarios reportan que la IA dejó de responder por saldo.

Si tu cuenta es **prepago** y el saldo llega a cero, el servicio se **suspende** hasta que recargues; se reactiva de inmediato al confirmarse el pago. Si es **a crédito** y alcanzas el cupo, debes realizar un pago para continuar.

En ambos casos verás arriba un aviso rojo, **Servicio suspendido**, con el botón **Recargar ahora** a mano.

SI SIAC NO LO DEJA AVANZAR

«Servicio suspendido. El saldo se agotó: recarga para reactivar de inmediato.»

Por qué aparece. Tu cuenta prepago llegó a cero.

Qué hacer. Pulsa Recargar ahora; el servicio vuelve en cuanto Mercado Pago confirma el pago.

«Servicio suspendido. Se alcanzó el límite de crédito: realiza un pago para continuar.»

Por qué aparece. Tu cuenta a crédito usó todo el cupo autorizado.

Qué hacer. Realiza un pago (o recarga) y, si necesitas más cupo, pídelo a SIAC.

CAPÍTULO 7

Movimientos, pagos y notificaciones

Tres pestañas con el historial completo

DÓNDE ESTÁ
Finanzas › Facturación

DIRECCIÓN
`/billing`

QUIÉN LA USA
Administradores de la organización

CUÁNDO USARLA
Para cuadrar el saldo, revisar una recarga o saber si un aviso llegó.

- **Movimientos** 1: cada recarga, consumo, ajuste o promoción, con el saldo resultante después de cada uno 4.
- **Pagos** 2: tus recargas por Mercado Pago, con el monto en USD y en COP, la tasa aplicada y el estado.
- **Notificaciones** 3: los avisos de saldo bajo, pagos recibidos o rechazados y límite de crédito, por correo o WhatsApp, y si se enviaron. La bandeja es la de todos los avisos de tu organización: también verás los de misiones que esperan una decisión o las invitaciones de usuarios.

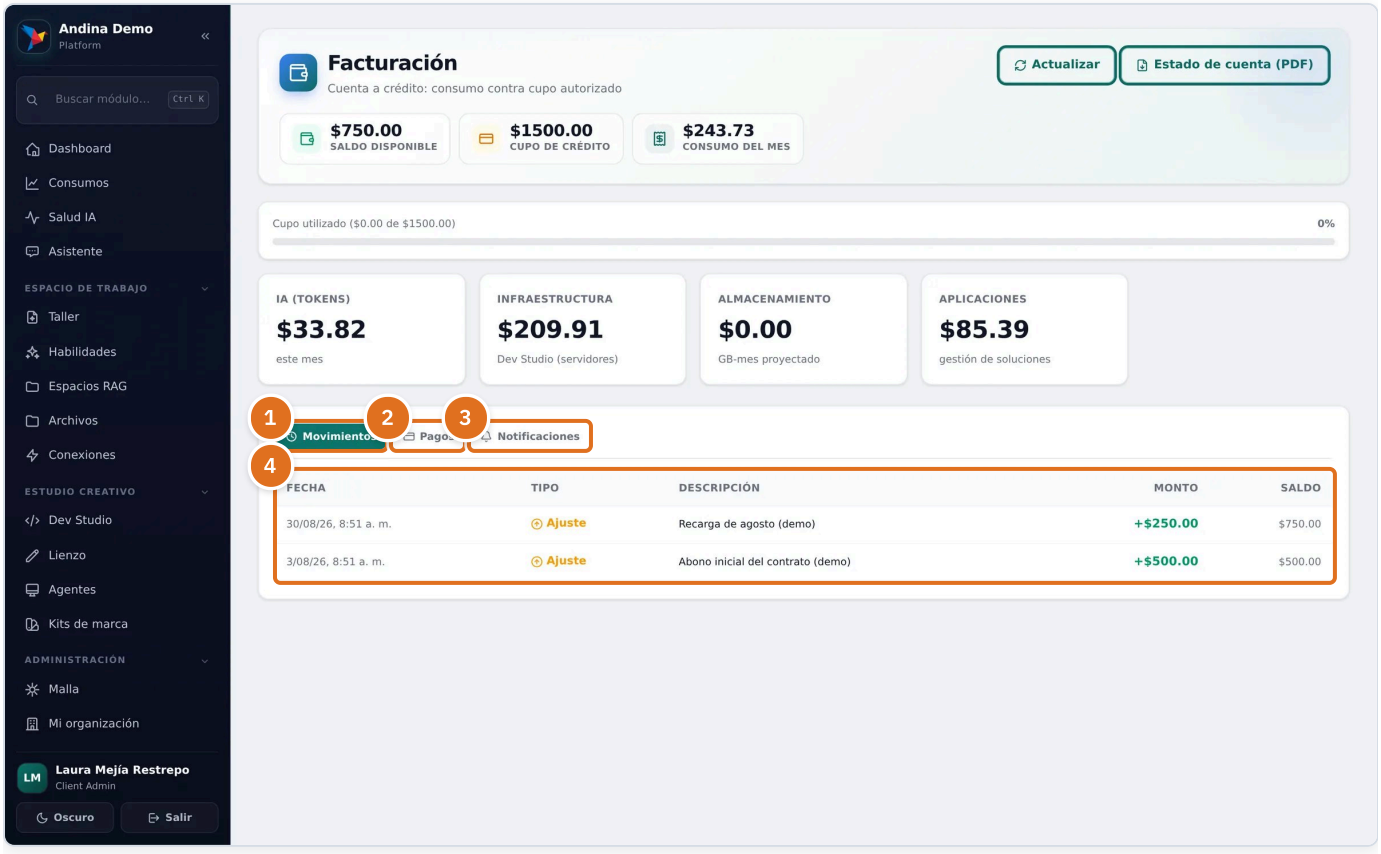


Figura 3. El libro de movimientos: cada abono con su motivo y el saldo que dejó.

1. **Movimientos.** Muestra el libro de movimientos: cada abono y cada débito con su descripción y el saldo que quedó.
2. **Pagos.** Muestra los pagos hechos por Mercado Pago con su valor en USD y COP, la tasa y el estado.
3. **Notificaciones.** Muestra los avisos de facturación enviados por correo o WhatsApp y si se entregaron.
4. **Movimientos.** Tabla de movimientos del saldo: fecha, tipo, descripción, monto (+ abono, – débito) y saldo resultante.

PASO A PASO

1. Pulsa la pestaña **Pagos** para ver tus recargas: aprobadas y rechazadas, con su tasa.

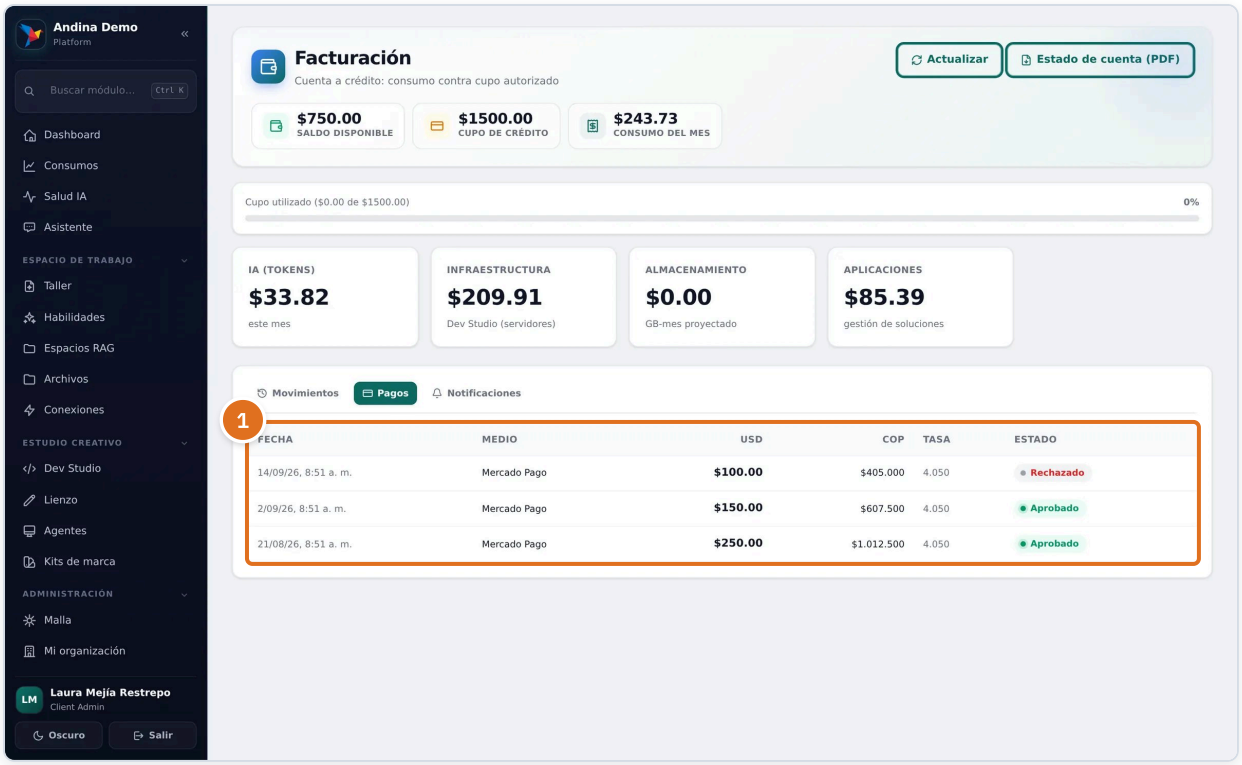


Figura 4. Los pagos por Mercado Pago de Andina Demo.

1. **Pagos.** Tabla de pagos por Mercado Pago con monto en USD y COP, tasa aplicada y estado del pago.

2. Pulsa **Notificaciones** para ver qué avisos se enviaron y por qué canal.

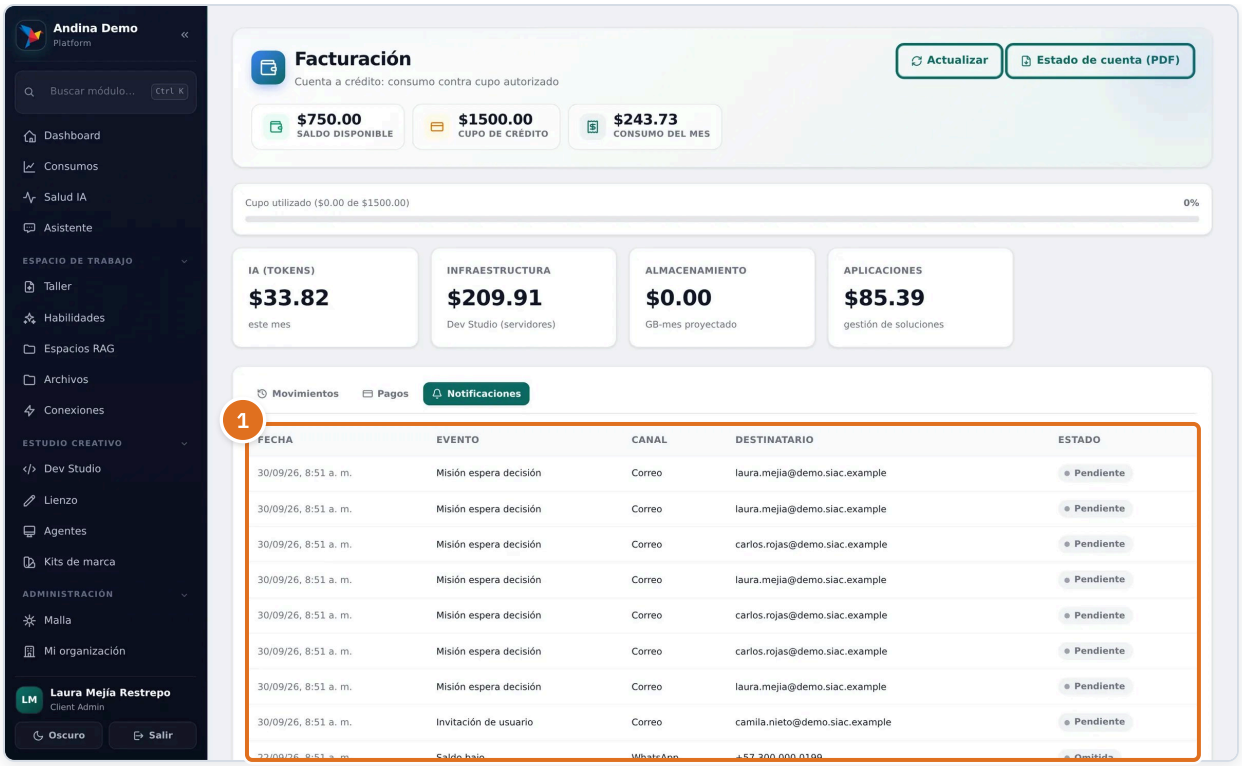


Figura 5. La bandeja de avisos: misiones, invitaciones y, más abajo, los de saldo y pagos.

1. **Notificaciones.** Tabla de notificaciones de facturación: evento, canal, destinatario y si se envió, quedó pendiente o falló.

CONSEJO

Los ajustes que hace SIAC (una compensación, un abono inicial) aparecen como **Ajuste** con su motivo escrito: nada se mueve sin explicación.

Tabla 4. Qué hace cada elemento de «Movimientos, pagos y notificaciones» · los usan: Administradores de la organización

Elemento	Qué hace
Movimientos	Muestra el libro de movimientos: cada abono y cada débito con su descripción y el saldo que quedó.
Pagos	Muestra los pagos hechos por Mercado Pago con su valor en USD y COP, la tasa y el estado.
Notificaciones	Muestra los avisos de facturación enviados por correo o WhatsApp y si se entregaron.
Movimientos	Tabla de movimientos del saldo: fecha, tipo, descripción, monto (+ abono, – débito) y saldo resultante.
Pagos	Tabla de pagos por Mercado Pago con monto en USD y COP, tasa aplicada y estado del pago.
Notificaciones	Tabla de notificaciones de facturación: evento, canal, destinatario y si se envió, quedó pendiente o falló.

CAPÍTULO 8

Conciliación con Huawei

Tus consumos con el mismo corte y los mismos ítems que Huawei Cloud

DÓNDE ESTÁ
Finanzas › Conciliación Huawei

DIRECCIÓN
`/conciliacion`

QUIÉN LA USA
Administradores de la organización

CUÁNDO USARLA
Al cierre de cada mes, para cruzar lo que pagas con la factura de la nube.

La pantalla **Conciliación Huawei** muestra tus consumos con **corte mensual** 1 y agrupados con los mismos ítems que usa Huawei Cloud (Cloud Host, Volume, ModelArts Tokens, NAT Gateway…), para que el cruce sea directo. El estado 2 dice si el ciclo sigue en curso o ya está sellado.

- **Si operas sobre la cuenta de SIAC** (lo normal): la tabla 3 muestra tu porción del costo Huawei por ítem y, al lado, lo que SIAC te facturó, que incluye el margen de operación pactado.
- **Si tienes cuenta Huawei propia** (BYOC, ver Cuenta Huawei propia): la columna «Huawei» es tu factura tal cual y debe cruzar con tu consola de Huawei, siempre. Se separa lo **Generado por SIAC** de **Tus recursos propios** (consumos tuyos que no provienen de la plataforma), y la comisión de SIAC va aparte, explícita, en Facturación.

Debajo, **¿Quién consumió qué?** 4 abre el detalle 360.

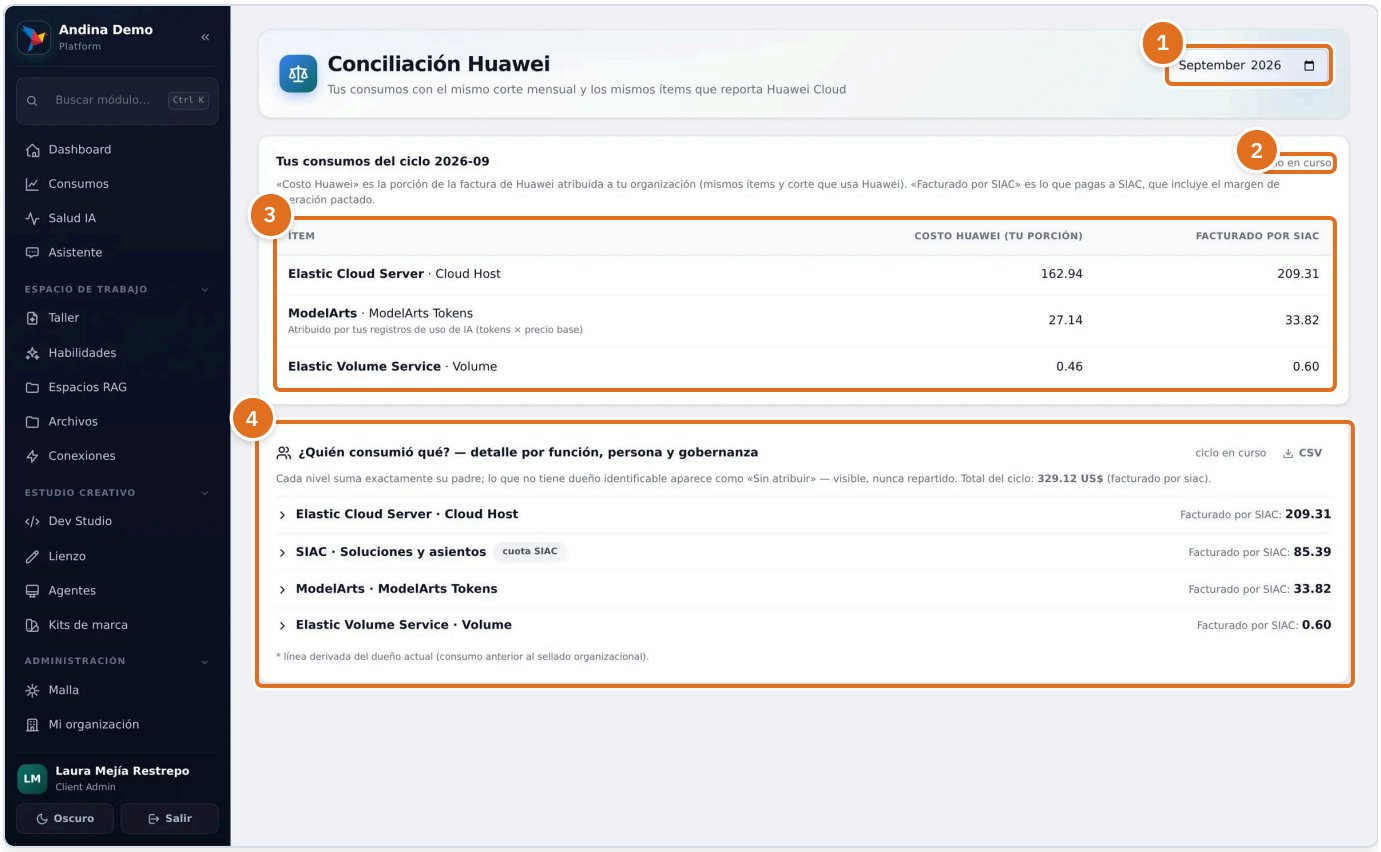


Figura 6. El ciclo en curso de Andina Demo: servidores, IA y discos, con lo que cobró Huawei y lo que facturó SIAC.

1. **Mes del corte.** Selector del mes (ciclo) que quieres conciliar; al cambiarlo se recargan los consumos y el detalle de ese mes.
2. **ciclo en curso.** Dice si el mes sigue abierto o ya está sellado (🔒): un ciclo sellado queda inmutable.
3. **Ítem.** Tabla por ítem de Huawei (ModelArts Tokens, Cloud Host, Volume…) con el costo Huawei atribuido a tu organización y lo facturado por SIAC.
4. **¿Quién consumió qué? — detalle por función, persona y gobernanza.** Desglose del ciclo: abre un ítem para ver sus funciones y cada función para ver las personas y su línea de gobernanza; lo sin dueño sale como «Sin atribuir».

IMPORTANTE

El ciclo en curso muestra cifras de Huawei con hasta **48 horas de rezago**. Al cierre (a partir del **día 5** del mes siguiente) el ciclo se **sella**: queda inmutable, con huella de verificación, y esas son las cifras exigibles.

CONSEJO

La diferencia entre la columna de Huawei y la de SIAC es el margen de operación pactado, más el pequeño desfase entre la tarifa real de Huawei y la medida del día.

Tabla 5. Qué hace cada elemento de «Conciliación con Huawei» · los usan: Administradores de la organización

Elemento	Qué hace
Mes del corte	Selector del mes (ciclo) que quieres conciliar; al cambiarlo se recargan los consumos y el detalle de ese mes.
ciclo en curso	Dice si el mes sigue abierto o ya está sellado (🔒): un ciclo sellado queda inmutable.
Ítem	Tabla por ítem de Huawei (ModelArts Tokens, Cloud Host, Volume…) con el costo Huawei atribuido a tu organización y lo facturado por SIAC.
¿Quién consumió qué? — detalle por función, persona y gobernanza	Desglose del ciclo: abre un ítem para ver sus funciones y cada función para ver las personas y su línea de gobernanza; lo sin dueño sale como «Sin atribuir».

CAPÍTULO 9

¿Quién consumió qué? (detalle 360)

Del ítem de Huawei a la persona, sin perder un centavo

DÓNDE ESTÁ
Finanzas › Conciliación Huawei

DIRECCIÓN
`/conciliacion`

QUIÉN LA USA
Administradores de la organización

CUÁNDO USARLA
Cuando necesitas repartir el costo entre áreas, o explicar un ítem que subió.

Debajo de la tabla de ítems, cada ítem se abre en cascada 1: **ítem de Huawei → función del sistema** 2 (Asistente, Taller, Complementos, SIAC Desktop, servidores…) **→ personas** 3 y su línea de gobernanza (unidad → sub-unidad), con subtotales por unidad. CSV 4 descarga el detalle completo.

Cada nivel suma exactamente su padre; lo que no tiene dueño identificable aparece como **Sin atribuir**, visible, nunca repartido.

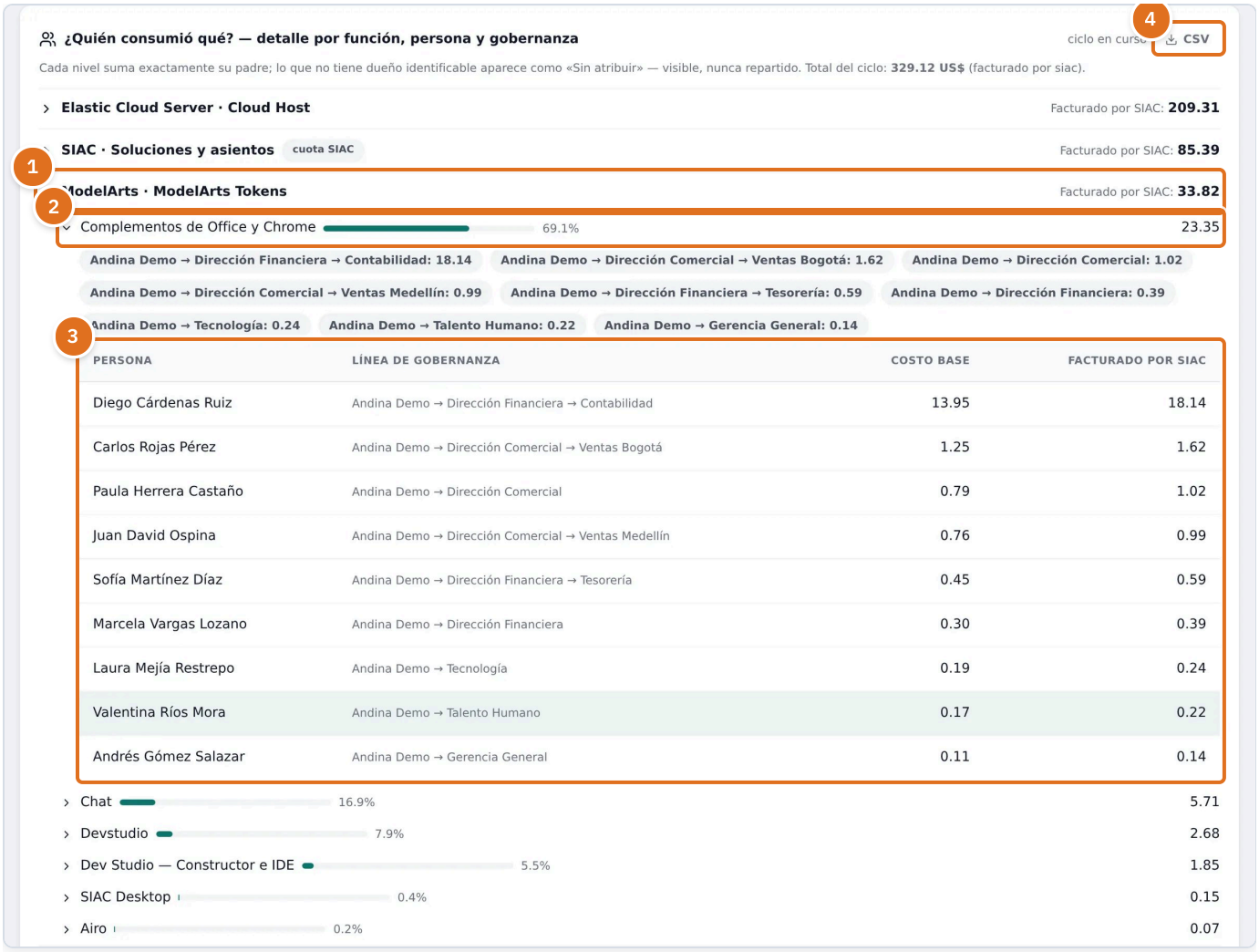


Figura 7. ModelArts Tokens abierto: la función Complementos de Office y Chrome y las personas que la usaron.

1. **Ítem del detalle 360.** Pulsa un ítem para desplegar en qué funciones se gastó; dentro, pulsa una función para ver quién la consumió.
2. **Función del sistema.** Una función (Asistente, Taller, Complementos, SIAC Desktop, servidores…) con su parte del ítem; púlsala para ver quién la consumió.
3. **Persona.** Las personas que consumieron esa función, con su línea de gobernanza (unidad → sub-unidad), el costo base y lo facturado.
4. **CSV.** Descarga el detalle 360 del ciclo (ítem, función, persona y gobernanza) en un archivo CSV.

PASO A PASO

1. Pulsa un ítem para ver en qué funciones se gastó 1.
2. Pulsa una función para ver quién la consumió 2.
3. Lee la tabla de personas 3: costo base y lo facturado, con su unidad del organigrama.
4. Pulsa CSV 4 para llevarte el detalle del ciclo a una hoja de cálculo.

REGLA DEL SISTEMA

Un líder con delegación de gobernanza ve solo su subárbol del organigrama. El resumen del ciclo también aparece como tarjeta en el panel principal.

Tabla 6. Qué hace cada elemento de «¿Quién consumió qué? (detalle 360)» · los usan: Administradores de la organización

Elemento	Qué hace
Ítem del detalle 360	Pulsa un ítem para desplegar en qué funciones se gastó; dentro, pulsa una función para ver quién la consumió.
Función del sistema	Una función (Asistente, Taller, Complementos, SIAC Desktop, servidores…) con su parte del ítem; púlsala para ver quién la consumió.
Persona	Las personas que consumieron esa función, con su línea de gobernanza (unidad → sub-unidad), el costo base y lo facturado.
CSV	Descarga el detalle 360 del ciclo (ítem, función, persona y gobernanza) en un archivo CSV.

CAPÍTULO 10

Preguntas frecuentes

¿Cuánto tarda en acreditarse una recarga con PSE o efectivo?

Puede tardar más que con tarjeta; el saldo se refleja automáticamente cuando Mercado Pago confirma el pago.

¿Qué es el saldo «promocional»?

Un crédito de bienvenida con fecha de vencimiento, si tu organización lo tiene configurado.

¿Cómo cambio mi modo de facturación?

Solo un superadmin de SIAC puede cambiarlo, desde **Clientes**. Escríbele a tu contacto comercial.

¿Por qué el mes en curso no cuadra al centavo con Huawei?

Porque Huawei reporta con hasta 48 horas de rezago. Las cifras exigibles son las del ciclo sellado, a partir del día 5 del mes siguiente.