MANUAL DEL USUARIO · CENTRO DE AYUDA DE SIAC

Plataforma

La sala de máquinas de SIAC. Lo que afecta a todos los clientes a la vez: los cambios del proveedor de modelos, el catálogo de agentes que SIAC entrega, la tasa de cambio de las recargas, la promoción de bienvenida, las plantillas de WhatsApp aprobadas por Meta y la salud del correo saliente (SPF, DKIM, DMARC).

Dirigido a	Plataforma	Tiempo	Pantallas capturadas
Operadores de SIAC	**SIAC v1.0.135**	**15 minutos**	**28 de septiembre de 2026**

Contenido

1 · Antes de empezar 3
2 · Cómo funciona 4
3 · Cambios del Proveedor 5
4 · Agentes de plataforma 7
5 · Entregar y retirar un agente 10
6 · Facturación global y promoción de bienvenida 12
7 · WhatsApp (notificaciones) 14
8 · Correo de notificaciones 2
9 · Canales activos 18
10 · Manuales internos 19
11 · Asumir agencias de cuentas Huawei propias 20
12 · Preguntas frecuentes 22

CAPÍTULO 1

Antes de empezar

PARA QUIÉN ES
Operadores de la plataforma SIAC (superadmin).

TIEMPO ESTIMADO
15 minutos

PANTALLAS DE
SIAC v1.0.135 · capturadas el 28 de septiembre de 2026

Lo que necesita

- Ser superadministrador de la plataforma.

Tabla 1. Permisos

Rol	Qué puede hacer aquí
Operador de la plataforma	Todo lo de esta pantalla: registrar cambios del proveedor y avisar a los afectados, entregar y retirar agentes de plataforma, fijar la tasa de cambio, los umbrales y la promoción, configurar WhatsApp y el correo, y encender o apagar los canales.

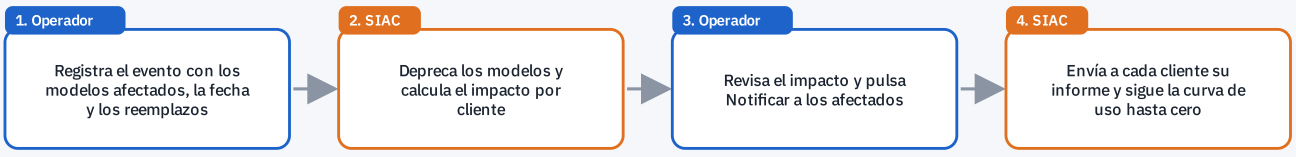
CAPÍTULO 2

Cómo funciona

Configuración que afecta a todos los clientes

A diferencia de Clientes, que configura una organización a la vez, este módulo controla ajustes **globales** de toda la instancia de SIAC: cómo se calculan las recargas, qué promoción reciben los clientes nuevos, qué hacer cuando el proveedor de IA retira un modelo, qué agentes llegan a cada cliente y el estado de los canales de notificación (WhatsApp y correo).

Los cambios de facturación, promoción, WhatsApp y canales se guardan juntos con **Guardar cambios**, arriba a la derecha.



Retiro de un modelo: registro → impacto → campaña → curva de extinción

CAPÍTULO 3

Cambios del Proveedor

Retiros de modelos sin dolor: registro → impacto → campaña → curva de extinción

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Plataforma

DIRECCIÓN
`/platform`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando el proveedor de IA anuncia que retira un modelo, cambia precios o publica uno nuevo.

Cada evento registrado es una fila 2 con su tipo, su título, su fecha de corte y su estado (**Abierto**, **Clientes notificados** o **Cerrado**). Al abrirla ves la nota del proveedor, los modelos afectados, la tabla de impacto por cliente —usuarios y peticiones de 30 días, consumo y **Δ costo estimado** con los precios efectivos de cada cliente (verde = baja, ámbar = sube)— y la curva de extinción. **Registrar evento** 1 abre el formulario de uno nuevo y **Notificar a los afectados** 3 dispara la campaña.



Figura 1. El retiro de GLM-5 abierto: quién lo usa, cuánto consume y cuánto cambiaría su costo con GLM-5.2.

1. **Registrar evento.** Abre el formulario para registrar un cambio del proveedor (tipo, fecha, modelos afectados y reemplazos) y analizar su impacto.
2. **Evento del proveedor.** Un cambio registrado; púlsalo para ver qué clientes usan esos modelos, su consumo, el cambio de costo estimado y la curva de extinción.
3. **Notificar a los afectados.** Envía la campaña de aviso a los clientes que usaron los modelos afectados en los últimos 30 días.

PASO A PASO

1. **Registrar el evento.** Pulsa **Registrar evento** 1: tipo, título, modelos afectados (códigos), fecha efectiva y el mapeo de reemplazos («afectado → reemplazo»). Al pulsar **Registrar y analizar impacto**, los modelos afectados quedan **deprecados** en el catálogo y salen del pool del Modelo Automático de inmediato.
2. **Revisar el impacto.** Abre el evento 2: el módulo calcula solo, por cliente, los usuarios y el consumo de 30 días de los modelos afectados y el delta de costo estimado. Revísalo ANTES de avisar.
3. **Disparar la campaña.** **Notificar a los afectados** 3 envía a cada cliente su informe personalizado por correo (no una circular genérica). Es idempotente: no duplica avisos si se reintenta.
4. **Seguir la curva de extinción.** El uso diario de los modelos afectados debe caer a cero antes de la fecha; tras el corte, las redirecciones del alias muestran quién sigue llamando al modelo retirado (migró de nombre pero no de configuración).

REGLA DEL SISTEMA

El día del retiro nadie ve un error: toda petición al modelo retirado se sirve con su reemplazo y queda etiquetada en los registros de ruteo. Si el usuario tenía permiso sobre el modelo retirado, el permiso se hereda al reemplazo automáticamente.

CONSEJO

La política visible para los clientes está en el manual del Asistente — «¿Qué pasa cuando un proveedor retira un modelo?».

Tabla 2. Qué hace cada elemento de «Cambios del Proveedor» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Registrar evento	Abre el formulario para registrar un cambio del proveedor (tipo, fecha, modelos afectados y reemplazos) y analizar su impacto.
Evento del proveedor	Un cambio registrado; púlsalo para ver qué clientes usan esos modelos, su consumo, el cambio de costo estimado y la curva de extinción.
Notificar a los afectados	Envía la campaña de aviso a los clientes que usaron los modelos afectados en los últimos 30 días.

CAPÍTULO 4

Agentes de plataforma

El catálogo transversal que SIAC entrega a sus clientes

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Agentes de plataforma

DIRECCIÓN
`/agentes/plataforma`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando SIAC publica un agente nuevo o una versión nueva, o un cliente nuevo debe recibir los suyos.

En **Centro de Agentes › Agentes de plataforma** vive el catálogo de SIAC: los agentes que la plataforma —no el cliente— decide entregar. El filtro 1 separa las tres familias, con reglas distintas:

- **Base**: van a todos los clientes y reproducen, como agentes, lo que cualquier persona ya podía hacer en la herramienta: ordenar su escritorio, redactar en Word, analizar en Excel, investigar en Chrome, consultar Power BI y resolver problemas del equipo. Un cliente nuevo nace con ellos entregados.
- **Especializados**: aplican a ciertas actividades económicas. La pantalla los sugiere según la actividad de cada cliente; la entrega la confirma una persona.
- **A la medida**: hechos para un cliente concreto. Nunca se entregan en masa.

Cada fila del catálogo 2 dice su familia 3, su versión y a cuántos clientes está entregado 4.



Figura 2. El catálogo de agentes de plataforma, con sus entregas.

1. **Todos / Base / Especializados / A la medida.** Filtra el catálogo por familia: los Base van a todos, los Especializados a ciertas actividades y los A la medida a un cliente.
2. **Fila del agente.** Un agente del catálogo con su familia, versión y a cuántos clientes está entregado; al pulsarlo abre sus entregas.
3. **Familia.** La familia del agente: Base, Especializado o A la medida.
4. **Entregas.** A cuántos clientes está entregado el agente, sobre el total de clientes.

IMPORTANTE

Entregar no autoriza a nadie. Entregar hace que el agente *exista* en el cliente; quién puede usarlo lo aprueba después su administrador en la ficha del agente. Son dos niveles a propósito: colapsarlos entregaría agentes que nadie autorizó, o escondería agentes que el cliente ya está pagando.

Tabla 3. Qué hace cada elemento de «Agentes de plataforma» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Todos / Base / Especializados / A la medida	Filtra el catálogo por familia: los Base van a todos, los Especializados a ciertas actividades y los A la medida a un cliente.
Fila del agente	Un agente del catálogo con su familia, versión y a cuántos clientes está entregado; al pulsarlo abre sus entregas.
Familia	La familia del agente: Base, Especializado o A la medida.
Entregas	A cuántos clientes está entregado el agente, sobre el total de clientes.

CAPÍTULO 5

Entregar y retirar un agente

A quién le llega, en qué versión, y qué pasa con lo que el cliente adaptó

DÓNDE ESTÁ
Agentes › Agentes de plataforma

DIRECCIÓN
`/agentes/plataforma`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Al publicar una versión nueva, o cuando un cliente deja de necesitar un agente.

Pulsa un agente del catálogo y se abre la ventana de sus entregas 1: la lista de clientes 2 con la versión entregada, si está desactualizada, si el cliente editó su copia o si se suspendió. Marca los clientes 3 y pulsa **Entregar a …** 5; en un agente Base, **Entregar a todos** 4 lo lleva a todos a la vez.

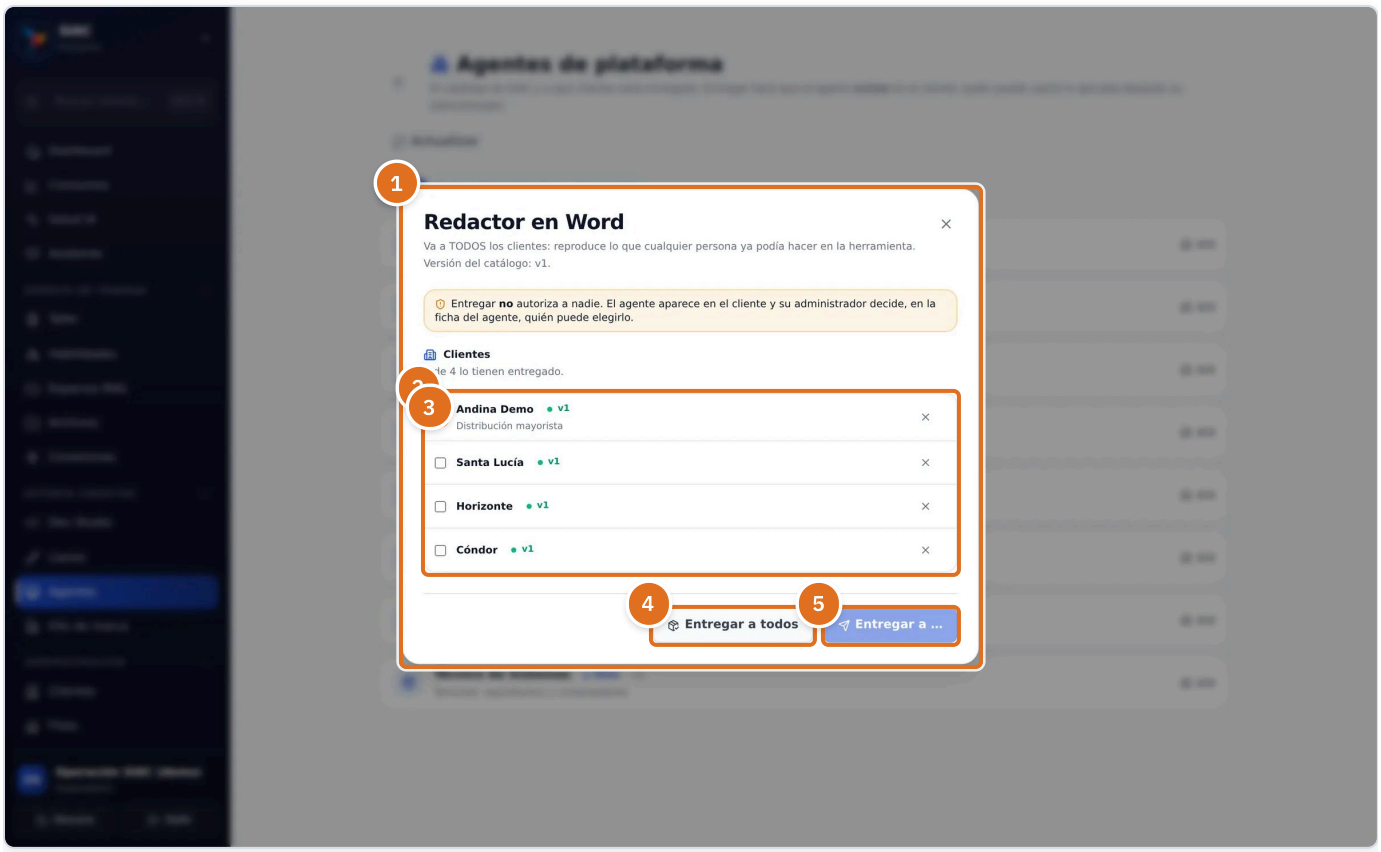


Figura 3. Redactor en Word, entregado a los cuatro clientes en su versión v1.

1. **Entregas del agente.** A qué clientes está entregado el agente y en qué versión; recuerda que entregar no autoriza a nadie a usarlo.
2. **Clientes.** La lista de clientes con su versión entregada, si está desactualizada, si el cliente editó su copia o si se sugiere por su actividad.

3. **Seleccionar cliente.** Marca el cliente para incluirlo en la próxima entrega.
4. **Entregar a todos.** Solo para agentes Base: lo entrega a todos los clientes; las copias que un cliente editó no se pisan.
5. **Entregar a.** Entrega (o actualiza) el agente a los clientes marcados; llega sin aprobar y cada administrador decide quién lo usa.

REGLA DEL SISTEMA

Re-entregar actualiza… salvo lo que el cliente adaptó. Si un cliente editó su copia, la pantalla lo marca y la entrega no la pisa: su trabajo manda.

REGLA DEL SISTEMA

Retirar pausa, no borra. La instancia del cliente queda pausada y su historial se conserva: lo que ese agente hizo es información suya.

REGLA DEL SISTEMA

Un cliente sin administrador no recibe. El agente necesita una cuenta bajo la cual provisionar su identidad técnica; la pantalla dice el motivo en vez de callarlo.

Tabla 4. Qué hace cada elemento de «Entregar y retirar un agente» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Entregas del agente	A qué clientes está entregado el agente y en qué versión; recuerda que entregar no autoriza a nadie a usarlo.
Clientes	La lista de clientes con su versión entregada, si está desactualizada, si el cliente editó su copia o si se sugiere por su actividad.
Seleccionar cliente	Marca el cliente para incluirlo en la próxima entrega.
Entregar a todos	Solo para agentes Base: lo entrega a todos los clientes; las copias que un cliente editó no se pisan.
Entregar a	Entrega (o actualiza) el agente a los clientes marcados; llega sin aprobar y cada administrador decide quién lo usa.

CAPÍTULO 6

Facturación global y promoción de bienvenida

Tasa de cambio, umbrales de aviso y saldo de regalo

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Plataforma

DIRECCIÓN
`/platform`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando cambia la tasa del dólar que cobras, o lanzas una promoción para clientes nuevos.

- **Tasa USD → COP** 1: la que se aplica a todas las recargas por Mercado Pago.
- **Umbrales de saldo bajo (%)** 2: a qué porcentajes del saldo se disparan avisos automáticos, separados por coma (por ejemplo `50,20,10`).
- **Saldo promocional de bienvenida** 3: define el monto en USD (0 = sin promoción) y su vigencia en días (0 = no vence). Se otorga automáticamente al crear un cliente nuevo con modo de facturación **prepago**.

Guarda con **Guardar cambios**.

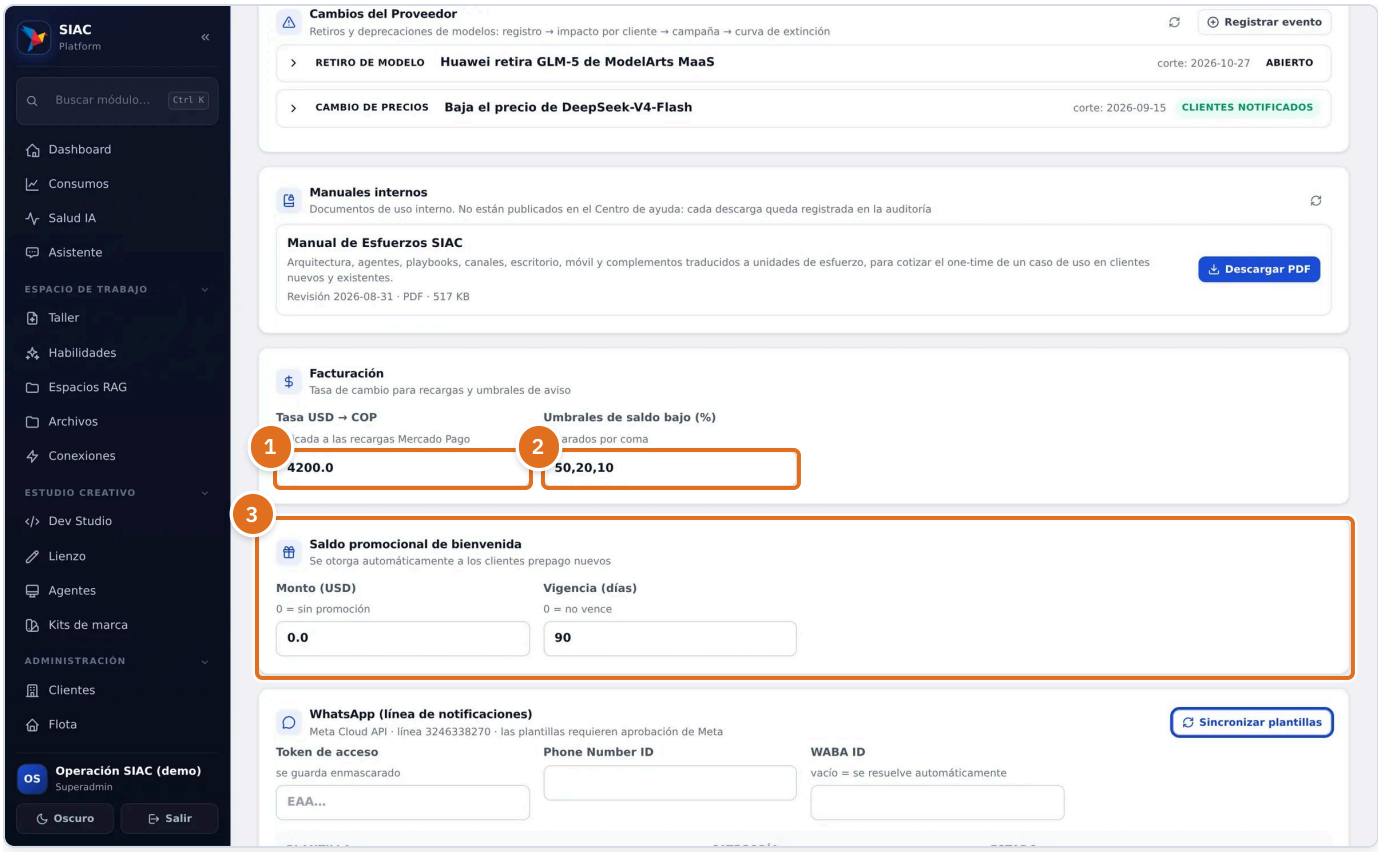


Figura 4. Tasa de cambio, umbrales de aviso y promoción de bienvenida.

1. **Tasa USD → COP.** Los pesos por dólar que se aplican a las recargas por Mercado Pago; se guarda con «Guardar cambios».
2. **Umbrales de saldo bajo (%).** A qué porcentajes del saldo se envían los avisos automáticos de saldo bajo, separados por coma (por ejemplo 50,20,10).
3. **Saldo promocional de bienvenida.** Monto en USD y vigencia en días del saldo que se regala a cada cliente prepago nuevo (0 = sin promoción).

Tabla 5. Qué hace cada elemento de «Facturación global y promoción de bienvenida» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Tasa USD → COP	Los pesos por dólar que se aplican a las recargas por Mercado Pago; se guarda con «Guardar cambios».
Umbrales de saldo bajo (%)	A qué porcentajes del saldo se envían los avisos automáticos de saldo bajo, separados por coma (por ejemplo 50,20,10).
Saldo promocional de bienvenida	Monto en USD y vigencia en días del saldo que se regala a cada cliente prepago nuevo (0 = sin promoción).

CAPÍTULO 7

WhatsApp (notificaciones)

Meta Cloud API, con plantillas aprobadas

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Plataforma

DIRECCIÓN
`/platform`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Al configurar la línea por primera vez, al crear o cambiar una plantilla en Meta, o si los avisos por WhatsApp dejan de llegar.

Configura el token de acceso, el Phone Number ID y (opcional) el WABA ID de la línea de notificaciones de SIAC 1. **Sincronizar plantillas** 2 crea en Meta las plantillas que falten y trae su estado real de aprobación 3: aprobada, en revisión o rechazada. **Probar WhatsApp** 4 te envía una plantilla de prueba al número que escribas para confirmar que todo funciona.

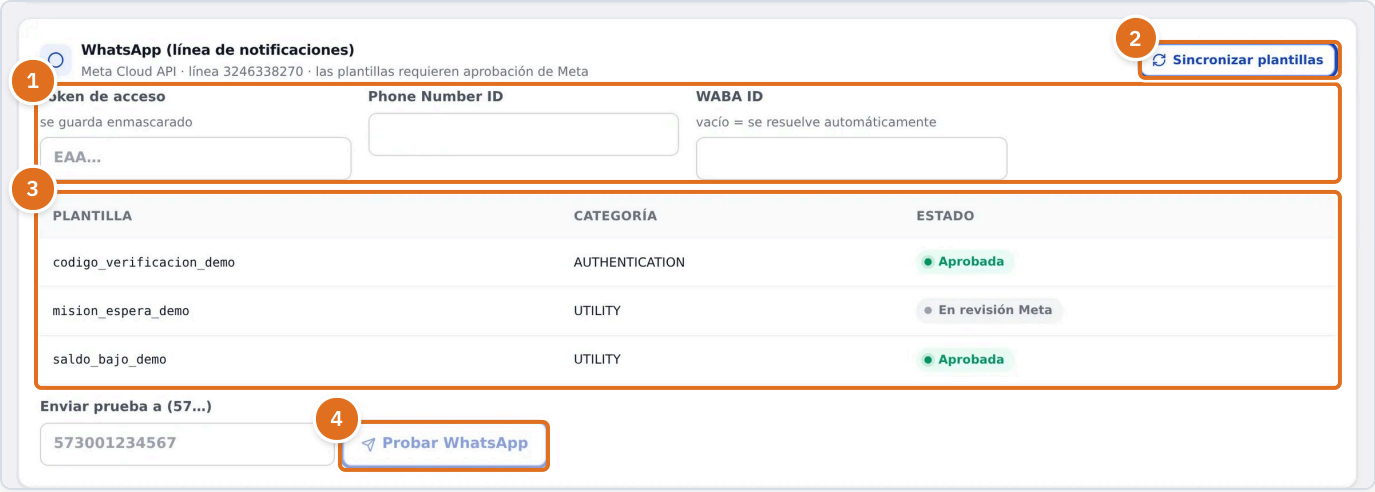


Figura 5. La línea de notificaciones con dos plantillas aprobadas y una en revisión.

1. **Credenciales de Meta.** El token de acceso (se guarda enmascarado), el Phone Number ID y el WABA ID de la línea de notificaciones.
2. **Sincronizar plantillas.** Crea en Meta las plantillas que falten y trae su estado de aprobación.
3. **Plantilla.** Las plantillas de WhatsApp con su categoría y su estado en Meta (aprobada, en revisión o rechazada).
4. **Probar WhatsApp.** Envía la plantilla de saldo bajo al número escrito (57...) para comprobar que la línea funciona.

IMPORTANTE

Las plantillas de WhatsApp requieren **aprobación de Meta** antes de poder enviarse: puede tardar horas o días la primera vez.

Tabla 6. Qué hace cada elemento de «WhatsApp (notificaciones)» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Credenciales de Meta	El token de acceso (se guarda enmascarado), el Phone Number ID y el WABA ID de la línea de notificaciones.
Sincronizar plantillas	Crea en Meta las plantillas que falten y trae su estado de aprobación.
Plantilla	Las plantillas de WhatsApp con su categoría y su estado en Meta (aprobada, en revisión o rechazada).
Probar WhatsApp	Envía la plantilla de saldo bajo al número escrito (57…) para comprobar que la línea funciona.

CAPÍTULO 8

Correo de notificaciones

Servidor propio, con DKIM y diagnóstico en vivo

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Plataforma

DIRECCIÓN
`/platform`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Si los correos de SIAC llegan a spam o no llegan, y después de cualquier cambio de DNS.

SIAC envía notificaciones desde `no-reply@notificaciones.siac.com.co` con su propio servidor de correo. El panel diagnostica en tiempo real 2:

- **SPF, DKIM y DMARC**: publicados y propagados correctamente.
- **DMARC raíz**: el del dominio principal `siac.com.co`.
- **PTR (DNS inverso)**: se configura en el panel del proveedor del servidor, no aquí.
- **Puerto 25 saliente**: necesario para entregar correo directamente, sin relay.

Publicar DNS en GoDaddy 1 crea automáticamente los registros que falten y vuelve a comprobar, y **Probar correo** 3 te envía un mensaje de prueba para revisar sus cabeceras («Mostrar original»).



Figura 6. El diagnóstico del correo saliente: todo en verde salvo el PTR, que se configura en el proveedor del servidor.

1. **Publicar DNS en GoDaddy.** Publica en GoDaddy los registros DNS del correo (SPF, DKIM, DMARC) y vuelve a comprobar su estado.
2. **Servicio SMTP configurado.** La lista de comprobaciones del correo: SMTP, llave DKIM, SPF, DKIM, DMARC, PTR y puerto 25; en rojo lo que falta.
3. **Probar correo.** Envía un correo de prueba a la dirección escrita; revisa SPF/DKIM/DMARC en «Mostrar original».

Tabla 7. Qué hace cada elemento de «Correo de notificaciones» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Publicar DNS en GoDaddy	Publica en GoDaddy los registros DNS del correo (SPF, DKIM, DMARC) y vuelve a comprobar su estado.
Servicio SMTP configurado	La lista de comprobaciones del correo: SMTP, llave DKIM, SPF, DKIM, DMARC, PTR y puerto 25; en rojo lo que falta.
Probar correo	Envía un correo de prueba a la dirección escrita; revisa SPF/DKIM/DMARC en «Mostrar original».

CAPÍTULO 9

Canales activos

Encender o apagar por completo

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Plataforma

DIRECCIÓN
`/platform`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Durante un incidente con un canal, o una ventana de mantenimiento.

Dos interruptores globales 1: **Notificaciones por correo** y **Notificaciones por WhatsApp**. Desactivarlos detiene el envío de avisos automáticos (saldo bajo, pagos, bienvenida) por ese canal en **toda** la plataforma.



Figura 7. Los dos canales de notificación, encendidos.

1 **Canales activos.** Activa o desactiva las notificaciones por correo y por WhatsApp para toda la plataforma.

IMPORTANTE

Apagar un canal afecta a todos los clientes, no solo a uno. Para excepciones por cliente usa la configuración de cobro en Clientes.

Tabla 8. Qué hace cada elemento de «Canales activos» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Canales activos	Activa o desactiva las notificaciones por correo y por WhatsApp para toda la plataforma.

CAPÍTULO 10

Manuales internos

Documentos que no están en el Centro de ayuda

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Plataforma

DIRECCIÓN
`/platform`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando necesitas un documento de uso interno de SIAC, como el Manual de Esfuerzos para cotizar.

Los documentos de uso interno 1 no se publican en el Centro de ayuda. **Descargar PDF** 2 los descarga, y **cada descarga queda registrada en la auditoría**.



Figura 8. El Manual de Esfuerzos SIAC, de uso interno.

1. **Manuales internos.** Documentos de uso interno que no están en el Centro de ayuda; cada descarga queda registrada en la auditoría.
2. **Descargar PDF.** Descarga el PDF del manual interno; la descarga queda registrada en la auditoría.

Tabla 9. Qué hace cada elemento de «Manuales internos» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Manuales internos	Documentos de uso interno que no están en el Centro de ayuda; cada descarga queda registrada en la auditoría.
Descargar PDF	Descarga el PDF del manual interno; la descarga queda registrada en la auditoría.

CAPÍTULO 11

Asumir agencias de cuentas Huawei propias

La política que le falta a SIAC, no al cliente

DÓNDE ESTÁ Sistema › Plataforma	DIRECCIÓN `/platform`
QUIÉN LA USA Operador de la plataforma	CUÁNDO USARLA Una sola vez, en la cuenta de Huawei de SIAC; y otra vez si cambian las credenciales de infraestructura.

Cuando un cliente conecta su cuenta Huawei propia (ver Cuenta Huawei propia), delega el acceso creando una agencia IAM. Para usarla, SIAC tiene que **asumirla**: pedir un token temporal en nombre de esa agencia. Ese permiso se evalúa en la cuenta de **SIAC**, no en la del cliente, y por eso se configura una vez, no cliente por cliente.

Sin él, «Validar conexión» falla con este error, que a primera vista parece del cliente:

```
User: ...:user:siac-obs-user is not authorized to perform: iam:tokens:assume
```

Política — `siac-assume-agency`:

```
{
  "Version": "1.1",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "iam:tokens:assume"
      ]
    }
  ]
}
```

Dónde se asigna, en la consola de Huawei de la cuenta de SIAC:

1. IAM → Permissions → Policies/Roles → Create Custom Policy → pestaña JSON → pega el bloque de arriba y nómbrala `siac-assume-agency`.
2. IAM → User Groups → el grupo del usuario de infraestructura (aquel cuyas claves están en `HUAWEI_ECS_AK/SK`) → Authorize.
3. Alcance **Global services**, no por proyecto: los tokens de agencia no pertenecen a ninguna región.
4. Vuelve a pulsar **Validar conexión** en la cuenta del cliente. No hace falta redesplegar nada.

CONSEJO

Se prefiere esta política a mano antes que el rol **Agent Operator** de Huawei: concede exactamente una acción en lugar de la administración de agencias completa. Si algún día se separan las credenciales de infraestructura en otro usuario IAM, hay que repetir esta autorización para el usuario nuevo: el permiso viaja con la identidad que asume, no con la agencia.

IMPORTANTE

Si un cliente te escribe con este error en rojo, no le pidas que toque su agencia: no hay nada que pueda hacer de su lado. La propia validación se lo dice («no es un permiso de tu cuenta Huawei»). El arreglo está aquí.

CAPÍTULO 12

Preguntas frecuentes

¿Por qué el PTR aparece en rojo?

El DNS inverso se configura en el panel del proveedor del servidor (VPS), no desde aquí: es informativo.

¿Qué pasa si desactivo un canal de notificaciones?

Deja de enviarse a todos los clientes, no solo a uno; para excepciones por cliente usa la configuración en **Clientes**.

¿Con qué frecuencia debo sincronizar las plantillas de WhatsApp?

Cada vez que crees o cambies una plantilla en Meta Business Manager.

¿Registrar un evento del proveedor avisa solo a los clientes?

No: registrar depreca los modelos y calcula el impacto. El aviso sale únicamente cuando pulsas Notificar a los afectados.