MANUAL DEL USUARIO · CENTRO DE AYUDA DE SIAC

Soporte

Cómo entrar, qué hacer cuando algo no sale y a quién escribir. SIAC es una herramienta corporativa: no hay registro público ni cuentas personales, el acceso lo entrega la organización que contrató el servicio. Si descargaste la aplicación y tu empresa aún no trabaja con SIAC, escríbenos y hablamos con quien corresponda.

Dirigido a	Plataforma	Tiempo	Pantallas capturadas
Todo el personal	**SIAC v1.0.147**	**4 minutos**	**30 de septiembre de 2026**

Contenido

1 · Antes de empezar 3

2 · Cómo entrar 4

3 · «Tu cuenta no tiene activado SIAC» 5

4 · Problemas frecuentes 7

5 · Requisitos 9

6 · Escríbenos 10

7 · Preguntas frecuentes 11

CAPÍTULO 1

Antes de empezar

PARA QUIÉN ES
Cualquier persona que use SIAC en el navegador, el computador, el iPhone o el iPad, y quien administra SIAC en su organización.

TIEMPO ESTIMADO
4 minutos

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

Lo que necesita

- Una cuenta de SIAC que te haya dado tu empresa.
- iPhone o iPad con iOS/iPadOS 17 o superior, o la versión para Windows o macOS.
- Conexión a la red donde vive el servidor de tu organización.

Tabla 1. Permisos

Rol	Qué puede hacer aquí
Usuario de la organización	Entrar con los datos que le da su empresa y resolver lo frecuente con esta página.
Administrador de la organización	Dar o quitar el acceso a la aplicación, ampliar las carpetas autorizadas y revisar los aparatos de su organización.

CAPÍTULO 2

Cómo entrar

Tres datos, y los tres te los da tu empresa

1. **La dirección del servidor.** En la pantalla de acceso, abre **Servidor** y escríbela. Suele ser `https://ia.siac.com.co` o, si tu organización tiene instancia propia, la suya (`https://tuempresa.ia.siac.com.co`).
2. **Tu correo corporativo.**
3. **Tu contraseña**, o el botón **Continuar con Microsoft** si tu empresa usa Entra ID.

La primera vez, el aparato se **enrola solo** en la flota de tu organización. Desde ese momento tu administrador puede verlo y revocarlo.

> **IMPORTANTE**
> SIAC es una herramienta corporativa. No hay registro público ni cuentas personales: el acceso lo entrega la organización que contrató el servicio. Si tu empresa aún no trabaja con SIAC, escríbenos y hablamos con quien corresponda.

CAPÍTULO 3

«Tu cuenta no tiene activado SIAC»

Tu usuario existe, pero no tiene el permiso de uso

DÓNDE ESTÁ
Administración › Accesos y roles › Acceso al escritorio

DIRECCIÓN
`/seguridad`

QUIÉN LA USA
Quien administra SIAC en tu empresa.

CUÁNDO USARLA
Cuando la aplicación te deja entrar con tu correo pero dice que tu cuenta no tiene activado SIAC.

Tu usuario existe pero no tiene el permiso de uso de la aplicación. Pídeselo a quien administra SIAC en tu empresa: en **Accesos y roles → Acceso al escritorio** 1 ve quién puede usar la aplicación y por qué (por un rol o por una excepción), y te da el permiso **«Usar el runtime»**. Puede buscarte por tu nombre o tu correo 2.

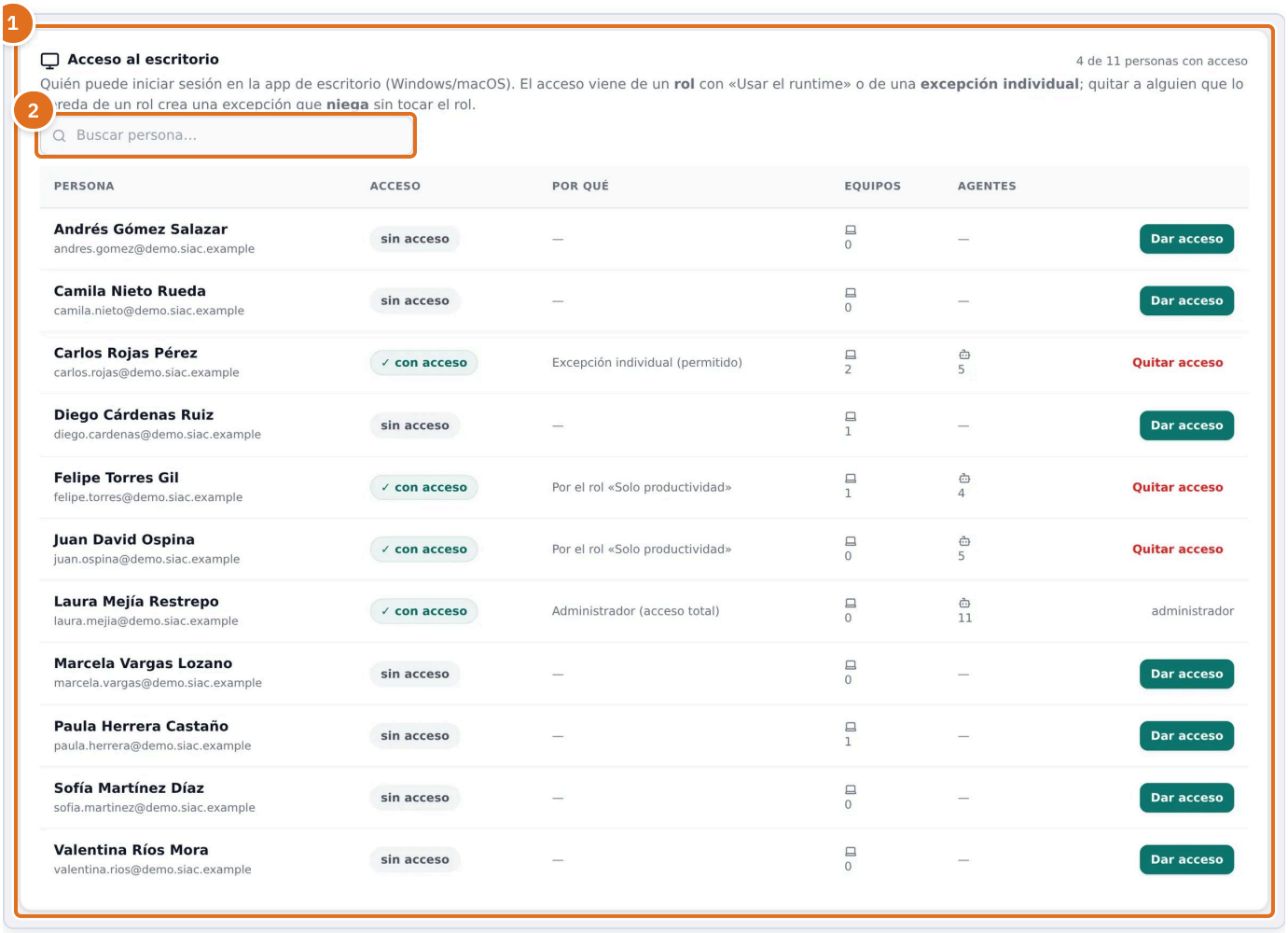

Figura 1. Accesos y roles → Acceso al escritorio, visto por la administradora.

1. **Acceso al escritorio.** Lista quién puede iniciar sesión en SIAC Desktop, por qué (rol o excepción), cuántos equipos y agentes tiene, con acciones para dar o quitar el acceso.
2. **Buscar persona…** Filtra la tabla de acceso al escritorio por nombre o correo.

SI SIAC NO LO DEJA AVANZAR
«Tu cuenta no tiene activado SIAC»
Por qué aparece. Tu usuario existe, pero no tiene el permiso «Usar el runtime».
Qué hacer. Pídeselo a quien administra SIAC en tu empresa: Accesos y roles → Acceso al escritorio → permiso «Usar el runtime».

Tabla 2. Qué hace cada elemento de ««Tu cuenta no tiene activado SIAC»» · los usan: Administradores de la organización

Elemento	Qué hace
Acceso al escritorio	Lista quién puede iniciar sesión en SIAC Desktop, por qué (rol o excepción), cuántos equipos y agentes tiene, con acciones para dar o quitar el acceso.
Buscar persona…	Filtra la tabla de acceso al escritorio por nombre o correo.

CAPÍTULO 4

Problemas frecuentes

Lo que parece un error y no lo es

DÓNDE ESTÁ
Administración › Accesos y roles › Runtime de escritorio

DIRECCIÓN
`/seguridad`

QUIÉN LA USA
Tú, y quien administra SIAC en tu empresa cuando hace falta ampliar algo.

CUÁNDO USARLA
Cuando el agente de la aplicación no hace algo que esperabas.

El agente dice que una carpeta «está fuera de lo autorizado». No es un error: es la política de tu organización haciendo su trabajo. Si esa carpeta debería estar permitida, quien administra puede añadirla al **ámbito del equipo**: en **Accesos y roles → Runtime de escritorio** 1 edita la política —por empresa, área, perfil o persona— con sus carpetas de trabajo, o crea una con **Nueva política** 2.

El documento sale sin la marca de la empresa. El agente te lo dice al entregarlo, con el motivo. Casi siempre es que el kit de marca de tu organización todavía no tiene plantilla para ese formato, o que el servidor no pudo entregarla. Muéstrale ese mensaje a tu administrador: ahí está la causa exacta.

No encuentro los archivos que creó en el teléfono. Están en la app **Archivos** de iOS, dentro de **En mi iPhone → SIAC**. Desde la propia conversación puedes tocarlos para abrirlos o compartirlos.

Se pide autorización a cada rato. Es deliberado: lo que toca datos o sale de tu equipo se aprueba una vez por acción. Puedes usar **Permitir todo en esta tarea** para el trabajo en curso. Lo irreversible siempre vuelve a preguntar.



Figura 2. Las políticas del runtime: qué puede hacer el agente y en qué carpetas.

1. **Runtime de escritorio.** Políticas de qué puede hacer el agente en los computadores y teléfonos de la organización, por empresa, área, perfil o persona; lo negado en cualquier nivel queda negado.
2. **Nueva política.** Abre el editor de una política del runtime: alcance, capacidades permitidas, carpetas de trabajo y horario.

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

Elemento	Qué hace
Runtime de escritorio	Políticas de qué puede hacer el agente en los computadores y teléfonos de la organización, por empresa, área, perfil o persona; lo negado en cualquier nivel queda negado.
Nueva política	Abre el editor de una política del runtime: alcance, capacidades permitidas, carpetas de trabajo y horario.

CAPÍTULO 5

Requisitos

Dónde funciona SIAC

- iPhone o iPad con **iOS/iPadOS 17** o superior.
- Conexión a la red donde vive el servidor de tu organización.
- También hay versión para **Windows** y **macOS**, y complementos de Office: descargas.

CAPÍTULO 6

Escríbenos

Soporte de SIAC

- Correo: soporte@siac.com.co
- Bernardo Contreras y Compañía Ltda. — Bogotá, Colombia.
- Horario de atención: lunes a viernes, 8:00–18:00 (GMT-5).
- Para asuntos de datos personales: política de privacidad · privacidad@siac.com.co

CONSEJO

Cuando nos escribas, cuéntanos la dirección del servidor que usas, desde qué aparato (teléfono, computador o navegador) y el mensaje exacto que viste: así te respondemos a la primera.

CAPÍTULO 7

Preguntas frecuentes

¿Puedo crear una cuenta yo mismo?

No. SIAC es corporativo: la cuenta te la da la organización que contrató el servicio.

¿Dónde descargo la aplicación?

En descargas: iPhone y iPad, Windows, macOS y los complementos de Office.