MANUAL DEL USUARIO · CENTRO DE AYUDA DE SIAC

La web pública

Lo que pasa en ia.siac.com.co, visto desde el panel. Los contactos que llegan por el formulario del sitio, con dueño y plazo, y la lectura diaria de la web —visitas, páginas, idiomas, orígenes, brochure, casos y contactos— medida en el servidor, sin rastreadores.

Dirigido a	Plataforma	Tiempo	Pantallas capturadas
Operador de SIAC	**SIAC v1.0.147**	**6 minutos**	**30 de septiembre de 2026**

Contenido

1 · Antes de empezar 3

2 · Cómo funciona 4

3 · La bandeja de contactos 5

4 · Atender un contacto 7

5 · La lectura de la web 9

6 · Día a día y privacidad 11

7 · Preguntas frecuentes 13

CAPÍTULO 1

Antes de empezar

PARA QUIÉN ES
El equipo que opera SIAC (superadministradores del plano) y atiende a quien escribe desde la web pública.

TIEMPO ESTIMADO
6 minutos

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

Lo que necesita

- Una cuenta de **superadministrador** de SIAC, en el plano (ia.siac.com.co).

Tabla 1. Permisos

Rol	Qué puede hacer aquí
Operador de la plataforma	Ver los contactos de la web, moverlos de estado, anotar quién los atiende y leer las cifras de la web. Nadie más ve estas pantallas.

Estas dos pantallas son del **operador de SIAC**, no de una organización cliente: miran el sitio público de SIAC. Solo existen en el plano; una **instancia dedicada** no tiene web pública, así que ahí no aparecen en el menú y su API responde «No encontrado».

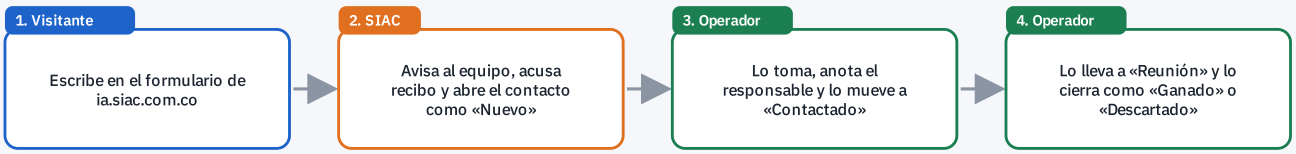
CAPÍTULO 2

Cómo funciona

De un mensaje en la web a una conversación con una persona

La web promete a quien escribe **una respuesta de una persona en un día hábil**. Para cumplirlo, cada mensaje del formulario se vuelve un **contacto** con dueño y plazo:

- Al llegar, SIAC avisa por correo al equipo (a la dirección configurada en los ajustes de plataforma o, si no hay, a la del superadministrador) y le envía a la persona un **acuse de recibo en su idioma** (español o inglés) que le dice qué pasa después.
- El contacto entra como **Nuevo** y vence un día hábil después: el plazo salta sábados y domingos, así que uno del viernes por la tarde vence el lunes.
- Una vez al día SIAC revisa los que siguen en **Nuevo** con el plazo vencido y manda **un solo correo** con todos ellos; lo repite cada día mientras nadie los mueva.



Quién hace qué con un contacto



Ciclo de vida de un contacto (desde Nuevo, Contactado o Reunión también puede terminar como Descartado)

CAPÍTULO 3

La bandeja de contactos

Quién escribió, qué pidió y quién lo atiende

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Contactos de la web

DIRECCIÓN
`/contactos-web`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cada mañana, y cada vez que llegue el correo de un contacto nuevo o el aviso de vencidos.

Los contactos aparecen del más reciente al más antiguo. Arriba eliges qué **estado** ver 1 y SIAC te dice **cuántos** hay en la vista 2; si alguno lleva más de un día hábil en **Nuevo**, aparece el aviso de **vencidos** 3 y su tarjeta se marca con un borde ámbar.

Cada **tarjeta** 4 trae la empresa, la persona, su correo y teléfono, el mensaje, el caso que eligió en la web, el idioma, cuándo llegó, cuándo vence y quién lo atiende. A la derecha, su **estado** 5. Debajo escribes el **responsable** 6 y lo mueves con los botones del **siguiente estado** 7.

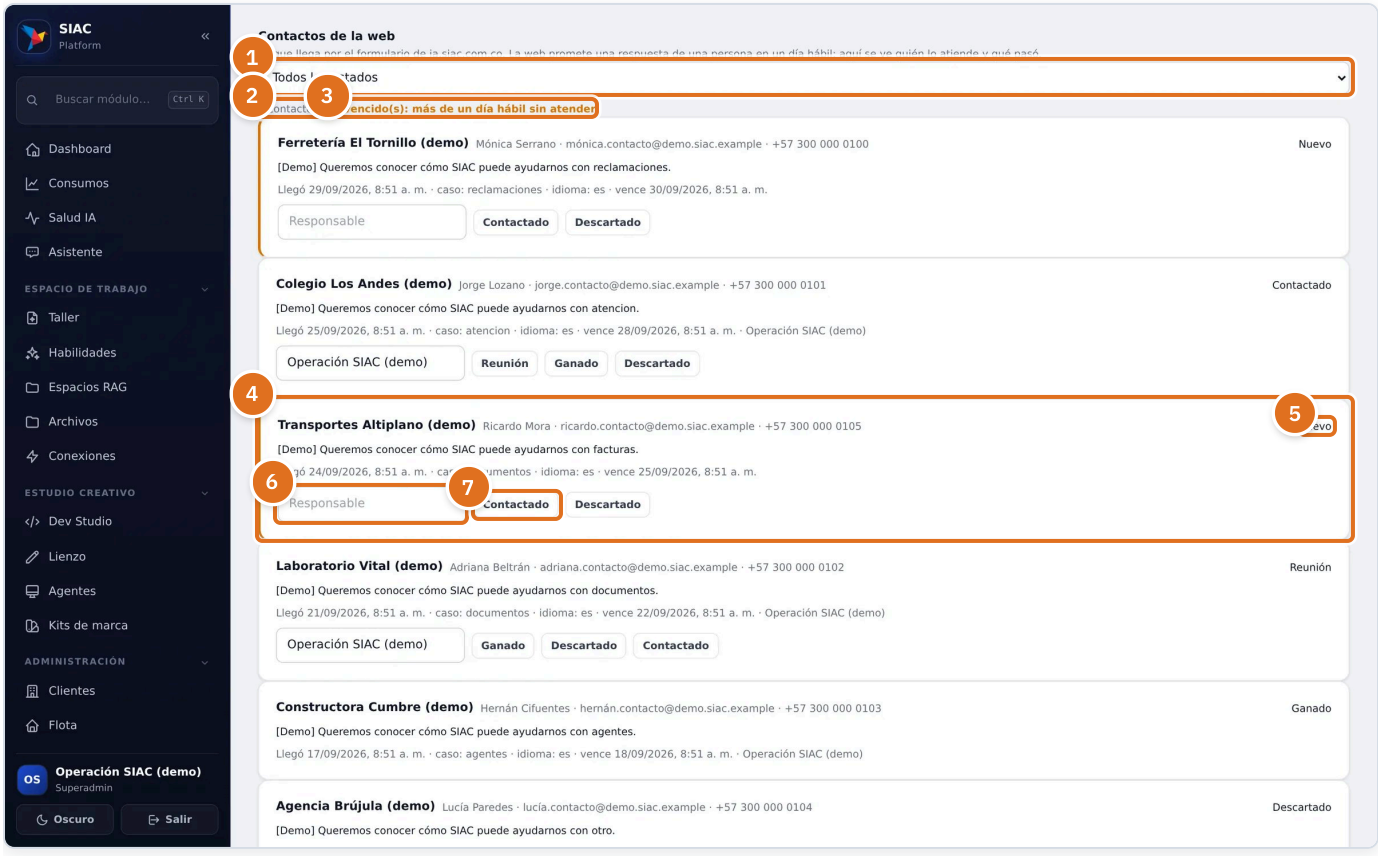


Figura 1. La bandeja con un contacto vencido (borde ámbar) y los demás en distintos estados.

1. **Todos los estados.** Muestra solo los contactos en un estado: nuevo, contactado, reunión, ganado o descartado.
2. **contacto(s).** Cuántos contactos hay en la vista actual.
3. **vencido(s): más de un día hábil sin atender.** Aparece cuando hay contactos que pasaron el plazo de un día hábil sin atender; esos se marcan en ámbar.
4. **Contacto.** Un contacto: empresa, nombre, correo, teléfono, mensaje, caso, idioma, cuándo llegó, cuándo vence y quién lo atiende.
5. **Nuevo.** El estado actual del contacto: nuevo, contactado, reunión, ganado o descartado.
6. **Responsable.** Escribe quién atiende el contacto; se guarda al moverlo de estado.
7. **Contactado.** Mueve el contacto al estado del botón (solo los pasos permitidos) y guarda el responsable; el cambio queda en la auditoría.

REGLA DEL SISTEMA

Solo se cuenta como vencido un contacto en **Nuevo**. En cuanto lo mueves a otro estado, SIAC anota la hora en que se atendió y deja de avisar.

CONSEJO

Filtra por **Nuevo** para ver solo lo que está pendiente de primer contacto: es la lista que el correo diario te recuerda.

Tabla 2. Qué hace cada elemento de «La bandeja de contactos» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Todos los estados	Muestra solo los contactos en un estado: nuevo, contactado, reunión, ganado o descartado.
contacto(s)	Cuántos contactos hay en la vista actual.
vencido(s): más de un día hábil sin atender	Aparece cuando hay contactos que pasaron el plazo de un día hábil sin atender; esos se marcan en ámbar.
Contacto	Un contacto: empresa, nombre, correo, teléfono, mensaje, caso, idioma, cuándo llegó, cuándo vence y quién lo atiende.
Nuevo	El estado actual del contacto: nuevo, contactado, reunión, ganado o descartado.
Responsable	Escribe quién atiende el contacto; se guarda al moverlo de estado.
Contactado	Mueve el contacto al estado del botón (solo los pasos permitidos) y guarda el responsable; el cambio queda en la auditoría.

CAPÍTULO 4

Atender un contacto

Anota quién lo tiene y muévelo

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Contactos de la web

DIRECCIÓN
`/contactos-web`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
En cuanto alguien del equipo toma el contacto, y cada vez que la conversación avanza.

En la tarjeta 1 escribe el nombre de quien atiende en **Responsable** 2 y pulsa el botón del estado al que pasa 3. Solo ves los pasos permitidos desde el estado actual:

- **Nuevo** → Contactado o Descartado.
- **Contactado** → Reunión, Ganado o Descartado.
- **Reunión** → Ganado, Descartado o de vuelta a Contactado.
- **Descartado** → Contactado, si la conversación se retoma.
- **Ganado** es el final: la tarjeta ya no muestra botones.

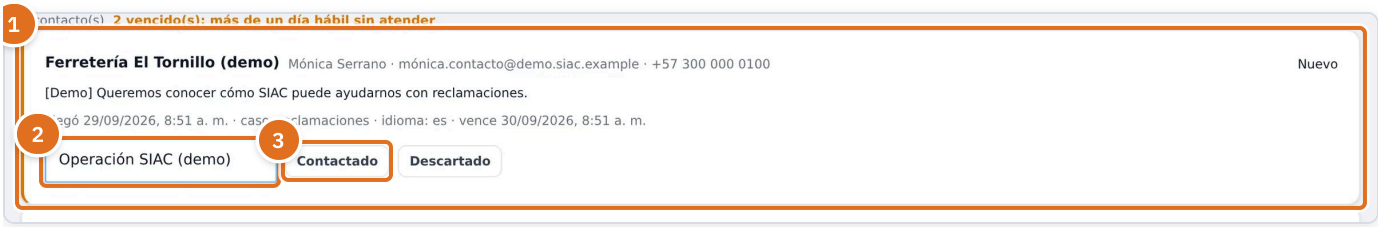


Figura 2. Un contacto nuevo con el responsable escrito, listo para pasar a «Contactado».

1. **Contacto.** Un contacto: empresa, nombre, correo, teléfono, mensaje, caso, idioma, cuándo llegó, cuándo vence y quién lo atiende.
2. **Responsable.** Escribe quién atiende el contacto; se guarda al moverlo de estado.
3. **Contactado.** Mueve el contacto al estado del botón (solo los pasos permitidos) y guarda el responsable; el cambio queda en la auditoría.

PASO A PASO

1. Busca el contacto (el filtro **Nuevo** ayuda).
2. Escribe quién lo atiende en **Responsable** 2.
3. Pulsa **Contactado** 3 —o el estado que corresponda—. SIAC confirma «… pasa a contactado».

IMPORTANTE

El responsable se guarda **al mover** el contacto de estado: escribirlo y salir de la pantalla no lo guarda.

REGLA DEL SISTEMA

Un contacto no vuelve a **Nuevo**, y cada cambio de estado queda en la auditoría: quién lo movió, de qué estado a cuál y con qué responsable.

SI SIAC NO LO DEJA AVANZAR

«de «ganado» no se pasa a «contactado»»

Por qué aparece. Otra persona movió el contacto mientras tenías la pantalla abierta, y ese paso ya no está permitido desde su estado actual.

Qué hacer. Recarga la página para ver el estado real y elige uno de los botones que muestre.

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

Elemento	Qué hace
Contacto	Un contacto: empresa, nombre, correo, teléfono, mensaje, caso, idioma, cuándo llegó, cuándo vence y quién lo atiende.
Responsable	Escribe quién atiende el contacto; se guarda al moverlo de estado.
Contactado	Mueve el contacto al estado del botón (solo los pasos permitidos) y guarda el responsable; el cambio queda en la auditoría.

CAPÍTULO 5

La lectura de la web

Cuánta gente entra, qué lee y qué se lleva

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Lectura de la web

DIRECCIÓN
`/lectura-web`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cada semana, para ver si la web trae conversaciones, y después de publicar una página o una campaña.

Arriba, las **seis cifras de la semana** 1: visitas, páginas vistas, brochure bajado, casos reproducidos, contactos y robots descartados. Cada **cifra** 2 suma los últimos 7 días **cerrados** y dice cuánto cambió frente a los 7 anteriores («nuevo» si la semana anterior fue cero).

Debajo, las **listas** de la semana 3: las páginas más leídas, de dónde viene la gente y en qué idioma lee, con los 8 primeros de cada una 4.

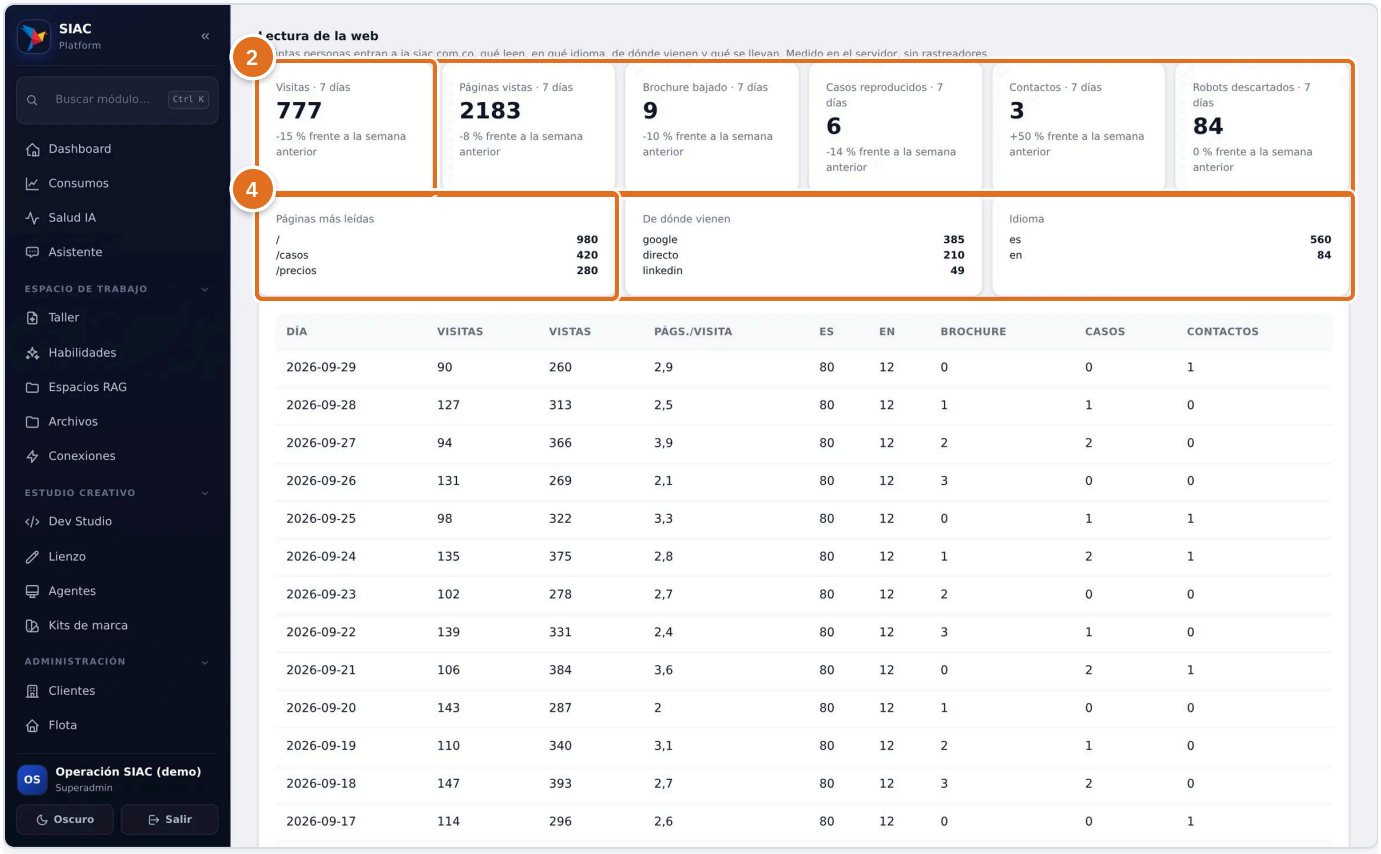


Figura 3. La lectura de la web: seis cifras comparadas con la semana anterior y las listas de la semana.

1. **Cifras de la semana.** Las seis cifras de los últimos 7 días cerrados, cada una comparada con la semana anterior.
2. **Visitas · 7 días.** Una cifra de la semana (visitas, páginas vistas, brochure, casos, contactos o robots descartados) y su cambio frente a la semana anterior.
3. **Listas de la semana.** Las páginas más leídas, de dónde viene la gente y en qué idioma lee, en los últimos 7 días.
4. **Páginas más leídas.** Una lista de los 8 primeros con su número de visitas.

CONSEJO

Mira las cifras en orden de embudo: visitas → páginas vistas → brochure y casos → contactos. Si suben las visitas y no los contactos, lo que hay que revisar es la página, no la campaña.

Tabla 4. Qué hace cada elemento de «La lectura de la web» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Cifras de la semana	Las seis cifras de los últimos 7 días cerrados, cada una comparada con la semana anterior.
Visitas · 7 días	Una cifra de la semana (visitas, páginas vistas, brochure, casos, contactos o robots descartados) y su cambio frente a la semana anterior.
Listas de la semana	Las páginas más leídas, de dónde viene la gente y en qué idioma lee, en los últimos 7 días.
Páginas más leídas	Una lista de los 8 primeros con su número de visitas.

CAPÍTULO 6

Día a día y privacidad

Cuatro semanas, una fila por día, sin rastreadores

DÓNDE ESTÁ
Sistema › Lectura de la web

DIRECCIÓN
`/lectura-web`

QUIÉN LA USA
Operador de la plataforma

CUÁNDO USARLA
Cuando una cifra de la semana sorprende y quieres saber qué día pasó.

La **tabla día a día** 1 muestra las últimas cuatro semanas: visitas, vistas, páginas por visita, lectores en español y en inglés, brochure, casos y contactos. Cada **fila** 2 es un día; el de hoy aparece como «(hoy, parcial)» y no entra en las cifras de la semana.

Al pie de la pantalla, **de dónde sale la lectura**: del registro del propio servidor del sitio. No hay cookies ni rastreadores de terceros; el visitante es un identificador con sal diaria y **ninguna dirección IP llega al panel**.

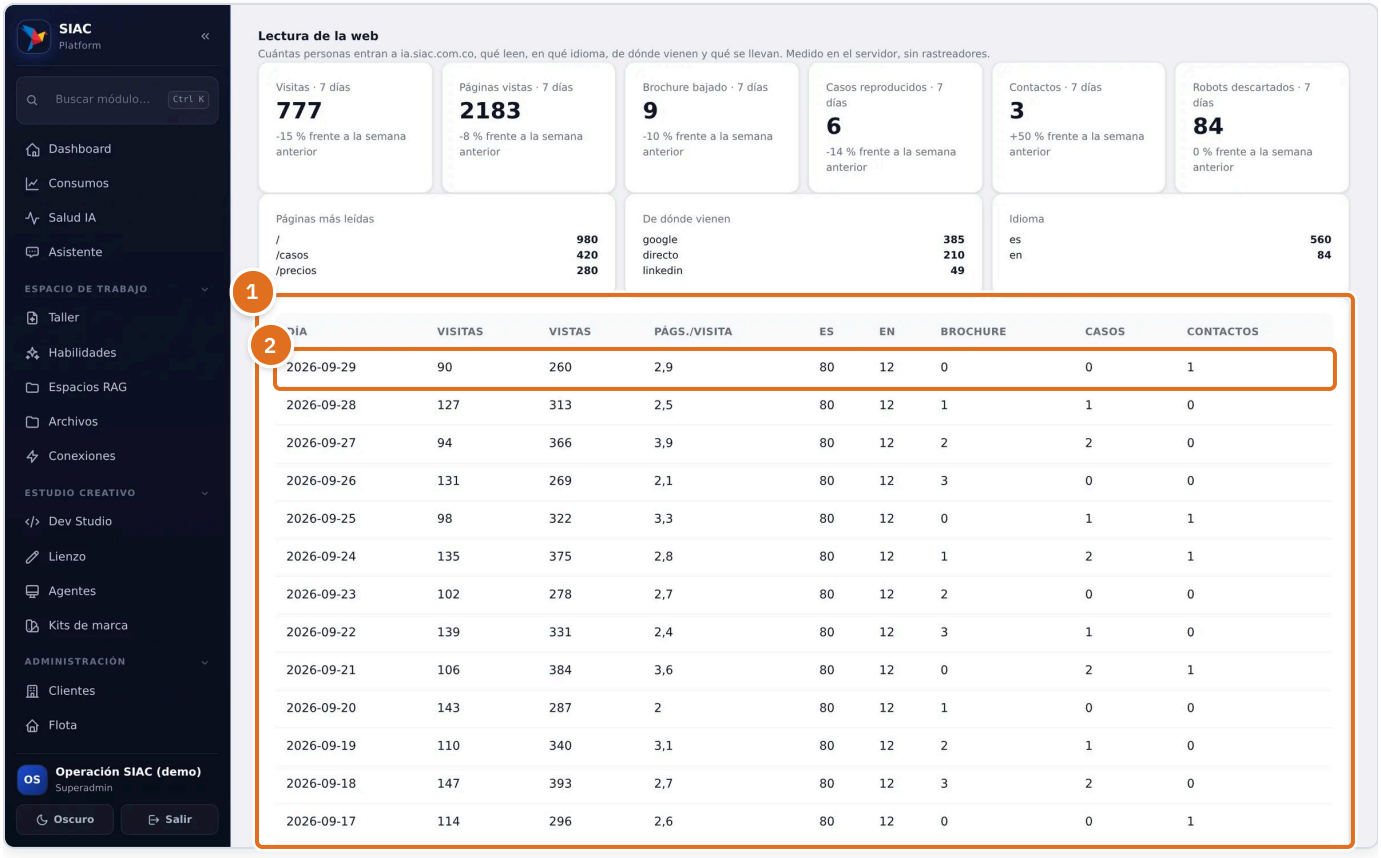


Figura 4. La tabla día a día y la nota de privacidad.

1 **Tabla día a día.** La tabla día a día de las últimas cuatro semanas: visitas, vistas, páginas por visita, español, inglés, brochure, casos y contactos.

2 **Un día.** Un día de lectura; el de hoy aparece como parcial.

REGLA DEL SISTEMA

La lectura la manda, una vez al día, el lector que corre junto al sitio, firmada con un secreto compartido que vive en los ajustes de plataforma. Sin ese secreto SIAC no acepta nada, y una lectura que traiga direcciones IP se rechaza entera.

IMPORTANTE

Si la pantalla dice «Todavía no hay lecturas», el lector del sitio aún no ha mandado la primera: la manda al arrancar y luego una por día. Revisa que el lector esté corriendo y que su secreto coincida con el de los ajustes.

Tabla 5. Qué hace cada elemento de «Día a día y privacidad» · los usan: Operador de la plataforma

Elemento	Qué hace
Tabla día a día	La tabla día a día de las últimas cuatro semanas: visitas, vistas, páginas por visita, español, inglés, brochure, casos y contactos.
Un día	Un día de lectura; el de hoy aparece como parcial.

CAPÍTULO 7

Preguntas frecuentes

¿Quién recibe el correo de un contacto nuevo?

La dirección configurada para los contactos de la web en los ajustes de plataforma; si no hay ninguna, la del superadministrador. El mismo destino recibe el aviso diario de vencidos.

¿Qué recibe la persona que escribe?

Un acuse de recibo en su idioma (español o inglés) con su mensaje y lo que pasa después: que una persona le responde en un día hábil.

¿El plazo cuenta los festivos?

No: salta sábados y domingos, pero un festivo cuenta como día hábil. Un contacto que llega la víspera de un festivo vence ese mismo festivo.

¿Por qué no veo estas pantallas en la instancia dedicada de un cliente?

Porque son del plano: miran la web pública de SIAC, que no existe en una instancia. Ahí no están en el menú y su API responde «No encontrado».

¿Puedo borrar un contacto?

No desde esta pantalla. Lo que ya no interesa se mueve a **Descartado**, que conserva la historia y se puede retomar.