

FAQ, Resolución de Problemas y Soporte Inteligente

Versión del Documento: 1.1 - Enero 2026

1. Preguntas Frecuentes (FAQ)

1.1 Uso General y Tracking

****P:** ¿Puedo usar Tempora sin conexión a internet?*

****R:**** Sí. Tempora es **Offline-First**. Los timers, ediciones y creaciones de proyectos se guardan localmente en tu dispositivo (IndexedDB) y se sincronizan automáticamente con la nube en segundo plano una vez recuperas la conexión. Es seguro trabajar en trenes o aviones. **Advertencia: No cierres sesión (Logout) ni borres datos del navegador mientras estés offline.**

****P:** Olvidé detener el timer el viernes y corrió todo el fin de semana (50+ horas). ¿Qué hago?*

****R:**** El sistema tiene detección de "Timers Zombis". Al entrar de nuevo, Tempora detectará la anomalía (>12h) y lanzará un asistente de recuperación. Te permitirá:

1. Descartar el exceso y ajustar la hora de fin al último momento donde hubo actividad en el navegador o teclado.
2. Editar manualmente la hora de fin a cuando realmente terminaste (ej. Viernes 18:00).
3. Mantenerlo si realmente fue una jornada maratoniana.

****P:** ¿Cómo maneja Tempora las zonas horarias en equipos internacionales?*

****R:**** Todos los datos se normalizan a **UTC** en la base de datos. Cada usuario ve los tiempos convertidos a *su* zona horaria local. Si Juan (España) registra una tarea a las 15:00 CET, María (México) la verá como realizada a las 08:00 CST. Esto garantiza una consistencia cronológica perfecta en los reportes globales.

1.2 Datos y Migración

****P:** Vengo de Toggl/Clockify. ¿Puedo importar mis datos?*

****R:**** Sí. En `Configuración > Importar`, disponemos de un asistente (wizard) para subir archivos CSV exportados de otras herramientas. El sistema intentará inteligentemente mapear o crear: Clientes, Proyectos y Etiquetas basados en el archivo.

****P: ¿Puedo exportar mis datos si decido irme?****

****R:**** Absolutamente. No creemos en el "Vendor Lock-in". Puedes exportar la totalidad de tu historial en formato JSON o CSV granular desde la sección `Perfil > Exportar Datos` .

1.3 Facturación y Pagos

****P: ¿Qué pasa si mi tarjeta caduca siendo usuario Premium?****

****R:**** Tienes un periodo de gracia de 7 días con funcionalidad completa. Después, la cuenta pasa a estado "Read-Only" (Lectura): podrás ver y exportar tus datos, pero no crear nuevos registros hasta actualizar el método de pago. ****Nunca**** borramos tus datos por un impago involuntario.

2. Asistente IA Integrado (Soporte Nivel 2)

Tempora incluye un agente de IA accesible desde el chat de soporte.

2.1 Capacidades RAG (Retrieval-Augmented Generation)

El bot no solo responde preguntas genéricas ("¿Cómo cambio mi contraseña?"); tiene acceso de lectura seguro a **tus** metadatos de uso (sin ver contenido sensible) para responder preguntas contextuales:

* *"*Cuánto tiempo dediqué al Cliente X el mes pasado?*"* -> La IA consulta tus reportes y te da la cifra exacta.

* *"*No recuerdo en qué estuve trabajando el martes por la tarde*"* -> La IA revisa tu log de actividad y te hace un resumen.

* *"*Ayúdame a redactar una descripción para esta factura*"* -> Genera textos profesionales basados en las tareas realizadas.

2.2 Privacidad de la IA

* Tus datos de tiempo ****NO**** se usan para entrenar modelos públicos.

* El contexto se inyecta efímeramente solo durante tu conversación y se borra posteriormente.

3. Canales de Soporte Humano

Si la IA no puede resolverlo, nuestro equipo está disponible:

* ****Chat en Vivo:**** Escalado a agente humano (Horario

comercial CET).

* ****Email Prioritario:**** `soporte@tempora.app` (Respuesta < 4h para planes Premium).

* ****Feature Requests:**** Portal público de roadmap donde puedes votar por nuevas funcionalidades.