

# # 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.