

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 (Méjico) 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 Roles y Gestión de Equipos

****P:** ¿Qué ventajas tengo al ser nombrado "Administrador" de una organización?

****R:**** El rol de Administrador expande tus capacidades de gestión estratégica:

- * ****Visibilidad de Equipo:**** Acceso a reportes detallados de todos los miembros. Puedes filtrar por cualquier colaborador para ver quién está trabajando en qué proyecto en tiempo real.
- * ****Gestión Financiera:**** Visualización exclusiva de los ingresos generados basados en las tarifas por hora configuradas para cada proyecto.
- * ****Facturación Automática:**** Capacidad para utilizar la herramienta de

****Generación de Facturas PDF**** basada en los registros de tiempo validados.

* ****Control de Proyectos:**** Facultad para crear, editar y eliminar proyectos, definir presupuestos (tarifas/hora) y organizar listas de tareas para el equipo.

* ****Gestión de Personal:**** Capacidad para invitar nuevos colaboradores vía código UUID y gestionar los niveles de acceso de los miembros existentes.

****P: ¿Cuál es la diferencia exacta entre Administrador y Propietario?****

****R:**** Ambos comparten casi todas las funciones de gestión. La única diferencia es que el ****Propietario**** (creador de la cuenta) es el único que puede eliminar la organización por completo o transferir la propiedad legal de la misma.

****P: ¿Los miembros normales pueden ver cuánto cobra la empresa por su trabajo?****

****R:**** No. Por diseño y privacidad, las ****tarifas por hora**** y los ****totales de facturación/ingresos**** son estrictamente confidenciales. Solo los usuarios con rol de `Administrador` o `Propietario` pueden ver y gestionar datos financieros. Los `Miembros` solo ven sus horas trabajadas, no el valor monetario de las mismas.

1.4 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.

****P: ¿Puedo generar facturas pro-forma desde Tempora?****

****R:**** Sí. Los administradores pueden ir a la sección de `Reportes`, aplicar los filtros deseados y pulsar en ****"Generar Factura"****. El sistema creará un documento profesional con el desglose de horas y el total a cobrar según las tarifas configuradas.

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.