

8 · Referencia

Preguntas frecuentes, todos los mensajes de error del módulo y los límites de lo que puede hacer.

- [Preguntas frecuentes](#)
- [Mensajes de error](#)
- [Límites del módulo](#)

Preguntas frecuentes

“ Para quién es esta página: cualquiera con una duda puntual.

Marcar

¿El sistema sabe si me toca entrada o salida?

No. Vos lo elegís cada vez. No hay ninguna lógica que lo deduzca de tu marca anterior.

Marqué entrada dos veces. ¿Qué pasa?

Quedan las dos. El sistema no las bloquea ni las combina, y no te avisa. Hay que pedirle a la jefatura que rechace la que sobra.

Marqué salida dos veces. ¿Qué pasa?

Distinto: **la primera se borra** y queda solo la última. Sin aviso y con la operación viéndose exitosa.

¿Puedo marcar si estoy lejos del trabajo?

Sí. El sistema guarda a cuántos metros estabas de la ubicación configurada, pero **estar fuera del radio no impide marcar**.

¿Tengo que marcar el almuerzo?

Si tu empresa lo descuenta, sí. Sin esas dos marcas el sistema no sabe cuánto duró y puede descontarte una hora fija o no descontarte nada.

¿Volver tarde del almuerzo genera una tardanza?

No. Las marcas de almuerzo y receso **no se comparan contra ningún horario**. Nunca salen inconsistentes.

No me aparece el botón de marcar

Tres causas, en orden: administración no habilitó tu marcaje de autoservicio, no tenés horario asignado, o el modo de marcaje configurado no aplica a tu dispositivo.

Corregir

¿Se puede corregir la hora de una marca?

No, por ningún rol. Es la limitación más importante del módulo. La vía es rechazar la marca equivocada y registrar la correcta.

¿Se puede borrar una marca?

No.

Se me olvidó marcar. ¿Qué hago?

Avisale a tu jefatura el mismo día: ellos pueden registrar la marca con la hora real. Si no lo hacés, el sistema te va a rellenar el día automáticamente.

¿Puedo comentar mis propias marcas?

Sí, y es lo único que podés hacer sobre una marca ya registrada. Es la vía formal para explicar qué pasó.

¿Un comentario cambia algo?

No cambia la marca ni la aprueba. Es información para quien decide.

Tardanzas e incidencias

¿Qué significa "inconsistente"?

Que la diferencia fue **en contra**: llegaste tarde, o saliste temprano.

Tengo minutos de diferencia pero la marca no es inconsistente

Entonces la diferencia fue **a favor** — llegaste antes o saliste después. Esa marca va a la bandeja de sobretiempo, no a la de incidencias.

¿La tolerancia me perdona los minutos?

No. La tolerancia solo decide qué aparece en las bandejas. Tu marca sigue registrada con los minutos que sean y sigue señalada como inconsistente.

Para que una tardanza realmente deje de contar, alguien tiene que **aprobar** la marca.

¿Aprobar una marca borra los minutos?

No. Los minutos se quedan. Lo que cambia es que la marca deja de estar señalada como inconsistente y sale de la bandeja.

¿Se puede revertir una aprobación?

No. Al aprobar o rechazar, la marca queda **bloqueada**.

Trabajé un día libre. ¿Cuenta como tardanza?

No. Sin horario no hay nada que incumplir: **todo el tiempo cuenta como sobretiempo** y la marca queda consistente.

Ausencias

Si alguien no marca, ¿el sistema genera una ausencia?

No. Al día siguiente a las 9:00 **le rellena las marcas** con las horas de su horario, ya aprobadas.

Entonces, ¿cómo registro que alguien faltó?

Tramitando la ausencia: permiso, vacaciones o incapacidad. Es el único camino.

¿Hay reporte de ausentismo?

No. El reporte de asistencia muestra cuando faltan marcas, pero la mayoría de esos días ya fueron rellenos.

¿A quién no le rellena marcas el sistema?

A quienes tienen **horario por turnos rotativos**. El proceso no puede adivinar qué turno tocaba, así que se los salta.

¿Se puede desactivar el relleno automático?

No es configurable.

Horas y planilla

¿Por qué el reporte y el proyecto dan números distintos?

Porque son **cálculos distintos**, sobre todo en el almuerzo. El reporte usa el tiempo real; los proyectos pueden usar una hora fija. Ver *Los tres cálculos de horas*.

Cobro por hora. ¿Mis marcas alimentan mi planilla?

No directamente. Las marcas no alimentan las horas de planilla. El único camino es vía el módulo de Proyectos, y requiere que alguien apruebe el trabajo.

¿Qué llega a la planilla desde las marcas?

Tres cosas: **sanciones** por marcas inconsistentes, **pagos de sobretiempo**, y **abonos al banco de horas**. Nada más.

Marqué con proyecto pero no aparecen mis horas

Revisá las cinco condiciones en *Marcas y proyectos*. La causa más frecuente: la marca fue **autocompletada**, y esas no generan trabajo en proyectos.

Sanciones y sobretiempo

¿Se puede deshacer una sanción?

No desde el módulo de marcas. Hay que corregirla desde Planilla, antes de que se procese el período.

¿Se puede sancionar dos veces la misma marca?

Sí, el sistema no lo impide. Revisá antes de aplicar en tanda.

¿El sistema aplica recargo automático al tiempo extra?

No. Vos elegís el factor entre 1,0 · 1,5 · 2,0 · 3,0. Por defecto propone 1,5.

¿Le avisan a la persona cuando la sancionan?

No. No hay ninguna notificación. Se entera cuando ve su boleta.

¿El tiempo extra se paga solo?

No. Si nadie entra a la bandeja de sobretiempo y decide, ese tiempo no se convierte en nada.

¿El saldo del banco de horas vence?

No automáticamente. No hay vencimiento, ni tope, ni avisos, ni liquidación automática.

Quiosco

¿Puedo marcar en el quiosco si no tengo teléfono?

Sí, para eso está: te identificás con PIN o con tu rostro.

¿Qué pasa si el quiosco no me reconoce?

No marcaste. Reintentá con buena luz y de frente; si no funciona, avisá a tu jefatura para que registre tu marca.

¿Puedo elegir proyecto en el quiosco?

No hace falta: el quiosco ya sabe en qué ubicación está y atribuye las horas al proyecto de ese sitio.

¿La configuración de marcaje facial afecta al quiosco?

No. Esos ajustes gobiernan solo el autoservicio.

Horarios

Cambié un horario hacia atrás y las marcas siguen mal

Es esperado. Las marcas ya registradas **conservan el cálculo viejo** y no existe forma de recalcularlas. Lo habitual es aprobarlas en bloque.

Todo mi equipo aparece con tardanzas el mismo día

Casi siempre es el sistema, no la gente: horario mal asignado, feriado no cargado, o un turno mal deducido. Revisá antes de sancionar.

Mensajes de error

“ **Cómo usar esta página:** buscá el mensaje exacto que te apareció.

Al marcar con reconocimiento facial

Estos mensajes traen un código entre paréntesis que le sirve a soporte.

"No pudimos confirmar tu identidad. Colócate de frente, con buena luz, e intenta de nuevo." (*NO_MATCH*) Vio una cara pero no la reconoció. Casi siempre es luz o ángulo. Ponete de frente, con la luz dándote en la cara.

"No se detectó ningún rostro. Mira de frente a la cámara." (*SIN_ROSTRO*) No encontró ninguna cara. Revisá que la cámara no esté tapada y que estés en el encuadre.

"La imagen no pasó la validación de seguridad (posible foto de foto o baja calidad)." (*SEGURIDAD*) Sospecha que le mostraron una fotografía. También sale con imágenes borrosas o muy oscuras.

"No hay rostros registrados para tu empresa. Contacta a tu administrador." (*SIN_ENROLAR*) Falta el registro facial. No lo resolvés vos.

"El rostro fue reconocido, pero la persona no está registrada en esta unidad de negocio." Reconoció a alguien, pero su usuario no pertenece a esa cuenta. Es configuración.

"El servicio de reconocimiento tuvo un problema. Intenta de nuevo en unos segundos." (*SERVICIO*) Problema temporal del servicio. Esperá y reintentá.

"No se pudo reconocer la persona." Mensaje genérico cuando no hay un detalle más específico.

"El rostro validado no corresponde a tu usuario." Reconoció a **otra persona**. Asegurate de que no haya nadie más en el encuadre.

"La persona que se ha reconocido no es la misma que hace la solicitud." Igual que el anterior, desde otro canal.

Al marcar, otros mensajes

"No se pudo determinar la ubicación de la marca. Configure la ubicación de la empresa o active el GPS." Falta ubicación. Activá el GPS y dale permiso a la aplicación. Si persiste, es configuración de la empresa.

"No se encontró una ubicación de destino para la marca." Igual, en el marcaje por PIN. La ubicación es obligatoria en ese canal.

"No se encontró ninguna persona con el PIN ingresado." El PIN no corresponde a nadie de esa unidad. Revisá los dígitos.

"El marcaje facial por foto no está habilitado para esta empresa." Tu empresa tiene otro modo configurado. Usá el que te aparezca.

"El marcaje con liveness no está habilitado para esta empresa." Lo mismo, al revés.

"No se pudo registrar la marca, por favor intente nuevamente." Fallo general. Reintentá; si sigue, avisá a tu jefatura para que registre la marca.

"No se puedo realizar la marca, por favor intente nuevamente." Igual que el anterior, desde el quiosco.

Al configurar el quiosco

"Ubicación no encontrada" El código de establecimiento no corresponde a ninguna ubicación de esa unidad. Revisá el código y la unidad.

"El módulo de Tempo no está disponible para esta cuenta" La cuenta no tiene habilitado el módulo de quioscos. Es un tema comercial o de configuración.

"La ubicación {código} no pudo ser encontrada" El código enviado no existe.

"La ubicación del establecimiento no existe" Igual, durante el reconocimiento facial.

"No se pudo generar el PIN, por favor intente nuevamente." Falló la asignación de PIN. Reintentá.

Al gestionar marcas

"Marca no encontrada" La marca fue eliminada, o no pertenece a la unidad con la que estás trabajando. Refrescá.

"Formato de fecha inválido" Alguna fecha se envió en otro formato. El módulo espera `DD/MM/AAAA`, y las horas con fecha en formato `HH:MM:SS DD/MM/AAAA`.

Los problemas que NO dan mensaje

Los casos difíciles del módulo son los silenciosos. Esta tabla es la más útil de la página.

Síntoma	Causa probable
Marqué y no aparece la marca	Fallo general — el sistema responde éxito con la marca vacía
Alguien faltó y aparece con jornada completa	El relleno automático le creó las marcas
Una entrada duplicada alargó el día	Se marcó entrada dos veces; el reporte toma la primera y la última
Desapareció una salida	Se marcó salida otra vez; la anterior se borra sin aviso
No se generan horas extra	La marca es inconsistente, o la diferencia no supera la tolerancia
Una tardanza no aparece en incidencias	Su diferencia es menor a la tolerancia configurada
Las horas del proyecto no coinciden con el reporte	Reglas de almuerzo distintas
Marqué con proyecto y no se generó trabajo	Falta alguna de las cinco condiciones, o la marca fue autocompletada
Corregí el horario y las marcas siguen mal	Las marcas no se recalculan; no hay forma de hacerlo
Una persona con turnos rotativos no tiene marcas rellenas	El relleno automático no aplica a horarios por turnos
Un turno rotativo dio horas absurdas	El turno se dedujo mal en la entrada; la salida heredó el error
Deshabilité el marcaje de alguien y sigue teniendo marcas	El interruptor controla el autoservicio, no el quiosco ni el relleno

Antes de escribirle a soporte

Tené a mano:

1. El **mensaje exacto**, con el código entre paréntesis si lo tenía.
2. **Qué estabas haciendo** — canal, pantalla y botón.
3. **Quién** es la persona afectada y **qué día**.
4. El **origen** de la marca, si el problema es con una marca existente.
5. Una **captura** de la pantalla completa.

☐ El **origen** es el dato que más rápido orienta el diagnóstico. Una marca de origen "Autocompletado" tiene explicaciones completamente distintas a una de origen "Quiosco".

Límites del módulo

“ **Para quién es esta página:** quien esté evaluando el módulo o planificando cómo usarlo. **Qué vas a saber al terminar:** dónde termina lo que el módulo puede hacer.

Límites de tamaño

	Límite
Comentario de una marca	3 a 4.000 caracteres
Campo ruta (quiosco)	255 caracteres
Campo observaciones (quiosco)	1.000 caracteres
PIN	6 dígitos, único por empresa
Radio de geocerca	Configurable, por defecto 50 metros
Factores de recargo	1,0 · 1,5 · 2,0 · 3,0

No hay límite en la cantidad de marcas por día ni por persona.

Lo que el módulo NO hace

No detecta ausencias

No genera ausencias automáticas, no avisa que alguien no marcó, y no tiene reporte de ausentismo. En vez de señalar la falta, **rellena la marca**.

Las ausencias se registran tramitando permisos, vacaciones o incapacidades.

No bloquea por ubicación

La geocerca se calcula y se guarda, pero **estar fuera del radio no impide marcar**. Es auditoría, no control preventivo.

No corrige la hora de una marca

No existe esa función para ningún rol. La única vía es rechazar y registrar de nuevo.

No borra marcas

Ninguna marca se elimina desde la aplicación.

No recalcula marcas

Si se corrige un horario retroactivamente, las marcas ya registradas conservan su cálculo anterior.
No hay forma de reevaluarlas.

No deduce entrada o salida

Siempre lo elige quien marca. No hay lógica que lo infiera.

No controla la duración del almuerzo

El tiempo de almuerzo se mide y se descuenta, pero **volver tarde nunca genera una incidencia**.

No aplica recargos automáticos

El factor de tiempo extra lo elige una persona en cada operación. El sistema no conoce las reglas legales de tu país.

No avisa nada

No hay notificaciones: ni cuando se registra una marca, ni cuando se aprueba o rechaza, ni cuando se aplica una sanción, ni cuando alguien no marcó.

No deja al colaborador consultar sus horas de proyecto

Solo ve la lista de proyectos al marcar.

No permite deshacer una sanción

Una vez aplicada, se corrige desde Planilla.

No rellena marcas en horarios rotativos

El relleno automático se salta los días por turnos.

No alimenta las horas de planilla directamente

Solo llegan sanciones, pagos de sobretiempo y abonos al banco de horas. Las horas laboradas solo llegan por la vía indirecta de Proyectos.

Lo que hay que hacer con cuidado

Marcar salida dos veces — la anterior se borra, sin aviso.

Marcar entrada dos veces — quedan las dos y distorsionan el reporte.

Aprobar o rechazar una marca — queda bloqueada, la decisión no se revierte.

Sancionar — no se deshace desde el módulo y se puede aplicar dos veces sin advertencia.

Cambiar un horario hacia atrás — las marcas de esos días quedan mal permanentemente.

Dejar acumular las bandejas — cuando el período de planilla cierra, ya no se puede sancionar ni pagar.

Dónde el módulo funciona bien

Para que quede parejo:

Control de cumplimiento de horario. Detecta llegadas tardías y salidas anticipadas con precisión al minuto, y las convierte en descuentos o pagos.

Múltiples canales de marcaje. Web, facial, quiosco con PIN o rostro, terminal. Cada operación usa el que le sirve, y todos producen la misma marca.

Turnos que cruzan medianoche. Los resuelve solo, anclando el turno al día de entrada.

Horarios rotativos. Deduce qué turno correspondía a partir de la hora marcada.

Integración con proyectos. Con quioscos en sitio, las horas caen solas en la obra correcta.

Flexibilidad para decidir. El mismo tiempo extra se puede pagar o acumular, según lo que acuerde la empresa.

Si necesitás más

Si necesitás	Dónde buscarlo
Detectar y reportar ausentismo	Procedimiento propio: revisar el tablero a diario
Impedir marcar fuera del sitio	Hoy no se puede
Corregir la hora de una marca	Rechazar y registrar de nuevo
Que se avise de tardanzas	Procedimiento propio
Controlar la duración del almuerzo	Hoy no se puede
Horas de planilla desde marcas	Módulo de Proyectos, o captura manual

Si necesitas	Dónde buscarlo
Recargos automáticos por ley	Definir el factor manualmente en cada operación