

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".

Revision #2

Created 2026-07-20 05:36:59 UTC by Manfred Juárez Juárez

Updated 2026-07-20 06:29:16 UTC by Manfred Juárez Juárez