Exportación y salida de datos de Scoreapps

Versión 2026-11-12.2 · Actualizado el 12 de noviembre de 2026.

Esta página describe las salidas disponibles, sus formatos y sus límites. Complementa los Términos y Condiciones y el Acuerdo de encargo de tratamiento — DPA. Se aplica a los módulos que tengas contratados y a los datos que se conserven en tu cuenta.

Cómo solicitar la salida

Puedes descargar los datos que tengan una opción de exportación en tu panel. Para una salida completa, cambiar de proveedor o recuperar datos que no aparezcan en esas descargas, abre una solicitud desde tu soporte habitual o escribe a soporte@scoreapps.com indicando la cuenta, las webs o apps y los módulos afectados. No envíes contraseñas ni claves de integración.

Comprobaremos que puedes solicitar los datos, identificaremos los componentes y periodos incluidos y coordinaremos contigo la extracción y su entrega privada. La solicitud no cancela automáticamente tu cuenta ni borra tus datos. Antes de la baja, conviene completar y comprobar la descarga; los plazos y derechos de transición, recuperación y supresión son los previstos en los Términos y el DPA.

No hay un único botón que exporte toda la cuenta. Una descarga de un módulo no sustituye a las de los demás. Si necesitas información no incluida en un exportador, indícala en la solicitud: la ausencia de un botón no elimina el derecho a recibir los datos exportables que corresponda.

1. Contactos y datos comerciales

Usuarios y contactos de AppStudio: descarga CSV desde el CRM de la app, con los permisos de gestión correspondientes. Incluye identificador, nombre, email, teléfono, campos personalizados de registro, etiquetas, fecha de registro y estado de acceso. La exportación del portal de gestión del cliente contiene el subconjunto de contacto disponible en ese portal, no necesariamente todos los campos del CRM del editor.

El CSV del editor usa UTF-8 con marca inicial de codificación y coma como separador; una fila por usuario de la aplicación. Los valores que podrían interpretarse como fórmulas se protegen para su apertura en hojas de cálculo. Los identificadores solo tienen significado dentro del sistema de origen.

CRM comercial de la suite IA: contactos, empresas, oportunidades, tareas y notas son conjuntos distintos. El importador CSV de contactos no es un exportador. Para extraer estos conjuntos y sus relaciones, solicita asistencia; no se ofrece una descarga integral del CRM mediante el botón de importación. Los documentos comerciales disponen de las descargas que se indiquen en su ficha, pero un PDF no sustituye al conjunto estructurado de registros.

2. Formularios y reservas

Formularios de AppStudio: CSV por formulario desde el portal de gestión, cuando tengas permiso para exportar sus respuestas. Incluye formulario, nombre, email, teléfono, mensaje, estado y fecha. UTF-8 con marca inicial, separador coma. **Este CSV no incluye automáticamente todas las respuestas personalizadas ni los archivos adjuntos**: solicita esos contenidos si los necesitas para la salida.

Reservas de AppStudio: CSV del módulo de citas, limitado a la aplicación y a los filtros elegidos. Incluye referencia, estados de reserva y pago, centro, servicio, profesional, datos de contacto y dirección, inicio y fin, zona horaria, moneda, importes y fechas de creación/modificación. Los importes se expresan en unidades menores de moneda; por ejemplo, 1234 equivale a 12,34 EUR. El separador predeterminado es coma; la salida admite también punto y coma o tabulador cuando se soliciten mediante la interfaz correspondiente. Las fechas incluyen la información de zona disponible.

Constructor de apps anterior: el módulo Formulario Pro/Form2 dispone de CSV por formulario, con identificación de usuario, campos de respuesta y fecha. Emplea punto y coma; las listas se convierten a texto y los saltos de línea se aplanan. Su estructura no es la misma que la de AppStudio.

Formularios WordPress: dependen del plugin utilizado y no se incluyen necesariamente en la exportación de páginas de la web. Identifica el formulario o plugin en la solicitud para incluir sus respuestas y adjuntos.

3. Contenidos y archivos

Los documentos, imágenes, audios y vídeos conservados se descargan desde sus fichas cuando la función está disponible. El formato depende del archivo generado o subido; no todos los módulos ofrecen los mismos formatos ni una descarga masiva.

Los archivos originales aportados al conocimiento de un asistente pueden descargarse desde su apartado de formación cuando se hayan conservado y tengas acceso al asistente. Un texto escrito, un enlace web y un archivo subido son fuentes diferentes: no se convierten por ello en el mismo tipo de archivo.

Para una entrega agrupada, identifica los proyectos o carpetas. Deben incluirse los binarios conservados que correspondan, además de sus referencias. Un enlace incluido en JSON, CSV o XML **no equivale a recibir el archivo** y puede dejar de funcionar al dar de baja el origen.

4. Asistentes y conversaciones

Historial de conversaciones de los asistentes: el panel ofrece CSV y JSON, además de representación PDF. La descarga del listado recoge las conversaciones cargadas en ese listado; para una salida completa hay que cubrir todas las páginas, filtros y periodos necesarios. JSON conserva la estructura de conversaciones y mensajes. El CSV del listado produce una fila por mensaje y aplana los saltos de línea del texto.

Descarga de una conversación desde el widget, cuando esté habilitada: TXT, CSV o JSON. TXT y CSV incluyen fecha, rol y mensaje; JSON añade identificador de conversación, nombre del asistente, fecha de exportación y referencias a medios. No incluye las notas internas en esta descarga destinada al interlocutor. Es una salida de esa conversación, no de todos los datos de la cuenta.

Los PDFs son documentos de lectura; no son la opción adecuada para trasladar un historial completo a otra herramienta y pueden limitar textos extensos. Utiliza JSON para conservar la estructura y solicita los adjuntos por separado.

Configuración y conocimiento del asistente: solicita por separado las instrucciones, textos, documentos y ajustes exportables. No se incluyen automáticamente en la descarga del historial. Las claves de proveedores y las credenciales de Scoreapps no se entregan dentro del paquete de datos; las conexiones deben configurarse de forma segura en el destino.

5. Voz

Las transcripciones que se hayan guardado en el historial de un asistente forman parte de la exportación de esa conversación, identificadas por su rol de voz. Los agentes telefónicos también pueden conservar fichas de llamada, estado, fechas, duración y transcripción en su módulo específico; solicita su inclusión si utilizas ese servicio.

Una transcripción no es una grabación de audio. La disponibilidad del audio depende de que se haya grabado, de su conservación y del proveedor o cuenta utilizados. No se ofrece una grabación de todas las llamadas ni un formato de audio universal. Si el audio se conserva y corresponde entregarlo, se facilita el archivo disponible o se coordina su recuperación del proveedor, antes de desconectar la cuenta.

6. Sitios web WordPress

La función actualmente disponible en **Mis Websites → Exportar** entrega **XML WXR de WordPress**:

- **Editable:** contenido, estructura y metadatos de WordPress, incluidos los del diseño cuando correspondan. El destino necesita los temas, plugins y licencias compatibles.
- **Universal:** WXR con contenido renderizado en HTML y sin los principales metadatos de Divi. Es una salida de contenido para importar en WordPress, no una réplica garantizada del diseño o de todas las funciones.

El WXR contiene entradas/páginas y sus relaciones, taxonomías, comentarios y metadatos exportables. Las referencias a medios no garantizan que todos los archivos se hayan descargado en el destino. No incluye por sí solo una instalación independiente completa, todas las tablas de plugins, correo, dominios ni credenciales.

Las **copias de seguridad descargables en ZIP**, cuando estén disponibles en tu cuenta, son otra función: corresponden a la fecha de la copia y a su alcance. No deben confundirse con una exportación actual ni con un instalador autónomo. Para respuestas de formularios, pedidos, usuarios, archivos o datos de plugins no cubiertos por el WXR, solicita la extracción correspondiente.

7. Aplicaciones móviles y PWA

AppStudio: dispone de un manifiesto de exportación **JSON**, accesible a usuarios autorizados mediante sus funciones de publicación/API. Incluye identificación y configuración exportable de la app, páginas y bloques, lugares y categorías, opciones de publicación y capacidades nativas. Es una instantánea: los cambios posteriores no modifican la exportación ya generada.

Los paquetes **ZIP de PWA o preparación nativa** contienen el manifiesto y los recursos de publicación correspondientes. **No equivalen a una exportación de todos los usuarios, formularios, reservas, pedidos, mensajes ni datos de funcionamiento**, ni a una copia independiente del backend de Scoreapps. Esos conjuntos deben exportarse por su módulo o solicitarse por separado. Las claves privadas y credenciales de firma quedan fuera del paquete.

Constructor anterior: la descarga de datos personales de un usuario genera ZIP con páginas HTML de los módulos que participan en ese mecanismo. No es una exportación de toda la aplicación ni sustituye a una extracción estructurada de sus datos. Indica que tu app pertenece al constructor anterior al solicitar asistencia.

8. Comunicaciones y notificaciones

Los mensajes de los canales integrados que se hayan guardado como conversaciones se recuperan con el historial correspondiente; eso no implica copiar todo el buzón o la cuenta del proveedor externo.

Notificaciones de AppStudio: el panel y su API muestran mensajes, contenido, estado, destinatarios o segmentación y fechas según los permisos y registros conservados. Para una entrega estructurada completa, solicita asistencia; no hay un CSV general de notificaciones anunciado en este registro. Los listados pueden estar paginados o limitados y no equivalen por sí solos a todo el historial.

Los identificadores de dispositivos, autorizaciones de canal y servicios externos pueden requerir una nueva configuración en el destino. No se garantiza que un token push, una autorización OAuth o una identidad de canal se pueda trasladar como un contacto CSV.

Formatos, relaciones e interoperabilidad

Formato	Estructura y uso	Límites relevantes
CSV	Tabla con cabecera y una fila por registro o mensaje, según el módulo	No contiene archivos binarios; el separador y los campos varían por módulo
JSON	Objetos y listas con identificadores, relaciones y fechas	Las URL son referencias; la herramienta de destino debe interpretar la estructura
TXT	Texto y, cuando proceda, rol/fecha del mensaje	No conserva por sí solo todas las relaciones de los datos
XML WXR	Formato de intercambio de contenidos de WordPress	No es una copia íntegra de la instalación, de sus plugins ni de sus archivos
ZIP	Contenedor de archivos con el contenido indicado para cada descarga	La extensión ZIP no determina el alcance ni garantiza que sea instalable

Formato	Estructura y uso	Límites relevantes
PDF y otros documentos de lectura	Representación del documento o conversación	No sustituyen a una exportación estructurada cuando esta corresponda

Los datos estructurados se acompañan de una descripción de su alcance y campos cuando la extracción sea asistida. CSV, JSON y XML son formatos de uso común; su disponibilidad no significa que cualquier plataforma pueda importarlos sin adaptación ni que Scoreapps certifique conformidad con una norma sectorial específica.

Finalización y eliminación

Antes de cerrar una solicitud de salida, se identifica lo entregado, la fecha de extracción, las exclusiones y los datos que deban recuperarse de otros módulos o proveedores. Puedes indicar el destino y comprobar los archivos recibidos. La asistencia al cambio y las eventuales tarifas se rigen por los Términos y la normativa aplicable, no por una tarifa adicional creada en esta página.

La supresión se tramita separadamente, siguiendo tus instrucciones y el DPA, con las excepciones legales y el ciclo de copias aplicables. La transferencia de datos no transfiere automáticamente licencias de terceros, software propietario, cuentas de tiendas de aplicaciones ni servicios externos. Estas limitaciones no se utilizan para excluir datos del cliente que sean legalmente exportables.