Secuenza

Preguntas frecuentes

Las dudas que más nos llegan sobre el programa, tus datos, los envíos y la licencia. Si la tuya no está, escríbenos desde Contacto.

El programa

¿Necesito un servidor de correo o una plataforma de envíos?

No. Secuenza envía desde el buzón que ya usas (Gmail, Microsoft 365, IONOS, el de tu hosting…), así que tus correos salen con tu nombre y tu dominio, como los que escribes a mano.

¿Con qué buzones funciona?

Con cualquiera que permita enviar por SMTP: Gmail y Google Workspace, Microsoft 365 y Outlook.com, IONOS y el correo de casi cualquier hosting. El asistente reconoce el proveedor y te dice qué hacer.

¿Funciona en Mac o en Linux?

Por ahora, solo en Windows 10 (22H2) y Windows 11, en PC con procesador Intel, AMD o ARM.

¿Tengo que dejar el PC encendido?

Mientras envía, sí: los correos salen desde tu PC, por tu buzón. Secuenza puede quedarse minimizado junto al reloj. Si apagas, sigue donde lo dejó la próxima vez que lo abras, dentro del horario de cada campaña.

¿Cuántos correos puedo enviar al día?

Los que tu buzón aguante sin perder reputación. Secuenza usa para cada proveedor un cupo prudente, por debajo de su límite: 100 al día con una cuenta de Gmail, 400 con Google Workspace o Microsoft 365, y menos los primeros días de un buzón nuevo (el calentamiento). Puedes bajar el cupo de cada buzón, y con varios buzones repartes los envíos.

¿Se actualiza solo?

Sí. Cuando hay una versión nueva, Secuenza la descarga sola y la instala al reiniciarse, sin cortar ningún envío y sin tocar tus datos.

Tus datos

¿Dónde se guardan mis contactos?

En tu PC, en la base de datos de Secuenza, con copias de seguridad automáticas. A nuestros servidores solo llegan los datos de seguimiento (aperturas, clics y bajas), sin las direcciones

de tus destinatarios. Hay dos excepciones: las imágenes que subes para tus correos, que se guardan en tu cuenta, y las altas que llegan desde tu web o por la API, que esperan allí hasta que tu programa las recoge (como mucho 30 días).

¿Hay copias de seguridad?

Secuenza hace una copia al día y guarda las 14 últimas. En **Ajustes** puedes guardar otra en una carpeta fuera del PC (OneDrive, un disco externo) y restaurar cualquiera.

¿Cómo paso Secuenza a otro PC?

En **Ajustes → Copias de seguridad**, «Llevar Secuenza a otro PC» tiene los pasos: exporta todo a un fichero (con contraseña, para que las de tus buzones viajen cifradas), y si tienes el Pro, pulsa **Traspasar a otro PC** en Mi licencia. En el PC nuevo, instala Secuenza, elige restaurar ese fichero y activa la licencia con tu código. Más en Tu licencia y el Pro.

¿Qué hace la IA con mis datos?

Nada: Secuenza no habla con ninguna IA. Te prepara un prompt con los datos de tu empresa para que lo pegues en ChatGPT, Claude o Copilot, y convierte la respuesta en tu correo. Tus contactos no salen de tu PC.

Los envíos

¿Puedo escribir a cualquiera?

Solo a quien tengas una base legal: clientes, personas que te han dado permiso o contactos profesionales con interés legítimo. Las reglas cambian de un país a otro; lo resume la guía de buenas prácticas legales. Las listas compradas están prohibidas.

¿Por qué mis correos van a spam?

Casi siempre, porque al dominio le falta SPF, DKIM o DMARC, o porque el buzón envía demasiado de golpe. Mira **Comprobaciones** en la ficha del buzón y sigue la guía de entregabilidad.

¿Qué es el freno de seguridad?

Lo que para el envío solo cuando algo va mal: demasiados correos devueltos o bajas en una campaña, un servidor que rechaza tu buzón o un proveedor donde nadie abre tus correos. Te dice qué ha pasado y no envía más hasta que lo revises. Está siempre activo; lo explica Seguridad del envío.

¿Cómo se reparten varias campañas a la vez?

Si comparten buzón, cada correo sale de la que menos ha enviado hoy, así que van a la par. La prioridad de cada campaña manda: una de prioridad alta gasta el cupo antes que las demás.

¿Puedo poner imágenes en los correos?

Sí. En el editor, **Elegir o subir una imagen** la sube a tu cuenta, ajustada al ancho del correo, y se sirve desde Secuenza, no desde Drive o Dropbox, que suelen acabar en spam. Caben 5 MB

de imágenes en la versión gratuita y 50 MB en el Pro.

¿Puede apuntarse gente desde mi web?
Sí. Cada campaña puede generar un formulario para pegar en tu web y tiene una API para tu tienda o tu CRM: quien se apunta entra en la campaña y, si no era contacto, se crea. Lo explica Altas desde tu web o tu sistema.

¿Son exactas las aperturas?
Más que en la mayoría de programas: Apple Mail y Gmail abren muchos correos solos para protegerte, y Secuenza separa esas aperturas automáticas de las de verdad. Aun así, una apertura es una pista; un clic o una respuesta, una certeza.

¿Qué pasa cuando alguien se da de baja?
Sale de todas tus campañas en cuanto Secuenza lo sabe, aunque el programa estuviera cerrado cuando pulsó. Queda en la lista de supresión: no volverá a recibir nada aunque lo importes de nuevo.

¿Y cuando alguien responde?
Con el Pro, Secuenza lee las respuestas en tu buzón y saca de la secuencia a quien contesta, para que no le llegue el siguiente correo automático mientras hablas con él. Las respuestas automáticas (vacaciones, fuera de la oficina) no cuentan.

La licencia y el pago

¿Qué incluye la versión gratuita?
Un buzón, 500 contactos, 2 campañas en marcha y 7 correos por secuencia, sin caducidad, con un pie «Enviado con Secuenza». El Pro quita los límites, te deja quitar el pie y añade los correos devueltos y las respuestas, el informe diario, la previsión de fin de campaña, los resultados por proveedor, a quién llamar, la prueba real de envío y las listas negras.

¿Cómo se paga?
Con tarjeta, cada mes, a través de Stripe. El precio lleva el IVA incluido. Secuenza nunca ve ni guarda los datos de tu tarjeta. Stripe te envía la factura por correo en cada cobro, con los datos de tu empresa.

¿Puedo cancelar cuando quiera?
Sí, desde Mi cuenta, sin permanencia. Sigues con el Pro hasta el final del mes pagado y después vuelves a la versión gratuita sin perder nada.

¿Qué pasa si dejo de pagar el Pro?
Vuelves a la versión gratuita sin perder nada: se pausan las campañas que sobren, eliges cuáles siguen y tus contactos, correos y resultados se quedan donde estaban.

¿Una licencia vale para varios PC?

No: cada licencia va con su correo y se usa en un PC. Si cambias de ordenador, la traspasas en un minuto desde el programa o desde Mi cuenta.

Ayuda

¿Cómo pido ayuda?

Cada pantalla tiene su guía corta en **Ayuda**, que se abre también con **F1**. Si algo falla, **Ayuda → Enviar diagnóstico a soporte** nos manda un informe sin datos de tus contactos. Y puedes escribirnos desde Contacto.