

Preguntas frecuentes

Cuenta y acceso

Cuenta y acceso

Anonymous · 11/09/2026

Tabla de contenidos

Cuenta y acceso	3
<i>Al iniciar sesión me dice que mi usuario no existe, ¿qué pasó?</i>	4
<i>No recibí el correo de verificación de mi cuenta, ¿qué hago?</i>	5
<i>¿Cómo recupero mi contraseña?</i>	6
<i>¿Cómo elimino mi cuenta y todos mis datos?</i>	7
<i>¿Para qué sirve la API Key de mi usuario si ya tengo el token de la conexión?</i>	8

Preguntas frecuentes » Cuenta y acceso

Cuenta y acceso

Cuenta y acceso

Anonymous · 11/09/2026

Cuenta y acceso

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Cuenta y acceso » Al iniciar sesión me dice que mi usuario no existe, ¿qué pasó?

Al iniciar sesión me dice que mi usuario no existe, ¿qué pasó?

Si tu cuenta es anterior al lanzamiento de la plataforma nueva, debes iniciar sesión en API Gateway Legacy.

Anonymous · 10/09/2026

Al iniciar sesión me dice que mi usuario no existe, ¿qué pasó?

Casi siempre significa que estás ingresando a la **plataforma equivocada**. Existen dos servicios con bases de usuarios independientes:

- **API Gateway V2** (actual): app.apigateway.cl/signin
- **API Gateway Legacy**: legacy.apigateway.cl/login

Si tu cuenta es **anterior al lanzamiento de la plataforma nueva**, tu usuario existe solo en Legacy, y en la base de la versión actual efectivamente no está.

Cómo saber cuál te corresponde

Si pagabas un **plan mensual** con cuota de consultas cada 24 horas, tu servicio es Legacy. Si trabajas con **conexiones y créditos**, es la versión actual.

Esto explica también por qué, estando al día con tus pagos, puedes ver el mensaje: el pago está en un servicio y el intento de acceso en el otro.

El plan de Legacy **no se traslada** a la versión actual. Revisa [¿Cuál es la diferencia entre V2 y Legacy?](#).

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Cuenta y acceso » No recibí el correo de verificación de mi cuenta, ¿qué hago?

No recibí el correo de verificación de mi cuenta, ¿qué hago?

Puedes solicitar el reenvío del correo de verificación desde la propia plataforma.

Anonymous · 10/09/2026

No recibí el correo de verificación de mi cuenta, ¿qué hago?

1. Revisa las carpetas de **spam** y de **correo no deseado**. Es el motivo más frecuente.
2. Verifica que la dirección con que te registraste esté bien escrita.
3. Solicita el **reenvío** en app.apigateway.cl/signup/resend_verification/.

Si después de eso sigue sin llegar, [genera un ticket de soporte](#) indicando el correo con el que te registraste.

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Cuenta y acceso » ¿Cómo recupero mi contraseña?

¿Cómo recupero mi contraseña?

La recuperación se hace desde la plataforma, con el enlace enviado al correo registrado.

Anonymous · 10/09/2026

¿Cómo recupero mi contraseña?

Ingresa a app.apigateway.cl/users/password/recovery, indica el correo con el que te registraste y recibirás un enlace para definir una contraseña nueva.

Es la contraseña de la plataforma, no la del SII

Tu **clave tributaria** se administra en www.sii.cl y viaja en el cuerpo de cada consulta a la API. Si la cambiaste y tus consultas fallan, actualízala en tu integración y revisa [Errores 401 al consumir la API](#).

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Cuenta y acceso » ¿Cómo elimino mi cuenta y todos mis datos?

¿Cómo elimino mi cuenta y todos mis datos?

La eliminación de la cuenta y sus datos se solicita por ticket, desde el correo titular.

Anonymous · 10/09/2026

¿Cómo elimino mi cuenta y todos mis datos?

Se solicita a través de un [ticket de soporte](#), indicando que deseas eliminar la cuenta y sus datos asociados.

Por seguridad, la solicitud debe llegar **desde el correo titular de la cuenta**. Si escribes desde otra dirección, te pediremos confirmarlo desde el correo registrado. Este es tu derecho conforme a la Ley 21.719 sobre protección de datos personales.

La eliminación abarca la cuenta y sus datos asociados: conexiones, identificador fiscal registrado e historial.

Antes de eliminar, revisa si tu problema tiene otra salida

Muchas solicitudes buscan en realidad resolver otra cosa, como reutilizar un RUT porque una conexión quedó mal configurada. Cuéntanoslo en el ticket: en varios casos se resuelve corrigiendo la conexión.

Los créditos no se devuelven

Al eliminar la cuenta se pierde el saldo de créditos de sus conexiones. Revisa los [términos y condiciones](#).

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Cuenta y acceso » ¿Para qué sirve la API Key de mi usuario si ya tengo el token de la conexión?

¿Para qué sirve la API Key de mi usuario si ya tengo el token de la conexión?

Son dos credenciales distintas, con alcances distintos.

Anonymous · 10/09/2026

¿Para qué sirve la API Key de mi usuario si ya tengo el token de la conexión?

Son **dos credenciales distintas** y es habitual confundirlas.

Credencial	Dónde se genera	Para qué sirve
Token de la conexión	Gestionar conexión → Token	Consumir los recursos del SII y Previred: es el que usas en tu integración
API Key del usuario	Mi perfil	Operar sobre tu propia cuenta y tus conexiones de forma programática

Si estás integrando consultas al SII, el que necesitas es el **token de la conexión**. Usar la API Key en su lugar produce errores de autorización.

Revisa [Token y certificado](#).

Última actualización el 11/09/2026