

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