

Preguntas frecuentes

Soporte y atención

Soporte y atención

Anonymous · 11/09/2026

Tabla de contenidos

Soporte y atención	3
<i>¿Cómo genero un ticket de soporte?</i>	4
<i>¿Qué datos debo enviar al reportar un problema con la API?</i>	5
<i>¿Cuál es el horario de atención de soporte?</i>	6
<i>¿Puedo agendar una reunión para resolver mis dudas?</i>	7
<i>¿Dónde está la documentación del servicio?</i>	8

Preguntas frecuentes » Soporte y atención

Soporte y atención

Soporte y atención

Anonymous · 11/09/2026

Soporte y atención

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Soporte y atención » ¿Cómo genero un ticket de soporte?

¿Cómo genero un ticket de soporte?

El soporte se atiende únicamente por ticket, a través del formulario oficial del sitio.

Anonymous · 10/09/2026

¿Cómo genero un ticket de soporte?

El soporte se atiende **únicamente por ticket**, a través del [formulario oficial](#).

En el formulario eliges el tema, lo que permite dirigir tu consulta al área correcta: soporte funcional (uso de la plataforma web), soporte técnico (API e integraciones), soporte comercial (facturación, pagos y regularizaciones) o legal (derechos sobre datos personales).

Una vez creado el ticket, puedes **responder directamente al hilo de correo** para agregar información.

Los correos a otras casillas no son soporte

Escribir a direcciones de contacto general no genera un ticket y la consulta puede quedar sin respuesta. Usa siempre el [formulario](#).

Un ticket por tema

Si tienes un asunto nuevo, crea un ticket nuevo en lugar de reabrir uno cerrado. Los hilos que mezclan varios temas se atienden más lento.

Los tickets con texto duplicado o con caracteres de relleno para cumplir un mínimo se consideran spam y pueden quedar sin respuesta. Si tu consulta es breve, descríbela en pocas líneas concretas.

Revisa qué información incluir en [¿Qué datos debo enviar al reportar un problema?](#).

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Soporte y atención » ¿Qué datos debo enviar al reportar un problema con la API?

¿Qué datos debo enviar al reportar un problema con la API?

Se necesita el request real en formato cURL, la respuesta exacta y la fecha y hora de los intentos.

Anonymous · 10/09/2026

¿Qué datos debo enviar al reportar un problema con la API?

Tres datos son obligatorios para poder replicar tu caso:

1. **La URL completa del recurso** que consumes, con todos sus parámetros.
2. **El cuerpo real que envías**, idealmente como **cURL completo**. No un ejemplo con marcadores de posición: el request real, con los valores que efectivamente usas.
3. **La respuesta exacta que recibes**, con el código HTTP y el cuerpo completo.

Ayuda mucho agregar la **fecha y hora** de los intentos fallidos con su zona horaria, el **nombre de la conexión** y qué **ya descartaste** de tu lado.

Por qué pedimos el cURL real y no una captura

Porque el error suele estar en el detalle que una captura oculta: un campo en el nivel equivocado, un RUT con puntos, una fecha en formato local, un parámetro extra. Con el request real podemos replicar tu caso; sin él, solo podemos sugerirte revisar la documentación.

Sobre las credenciales

Para replicar un caso puntual muchas veces necesitamos las **credenciales del SII** con las que consultas, porque el comportamiento depende de los permisos de ese usuario ante el SII.

La forma recomendada: **cambia la clave a una temporal**, envíala para las pruebas y restablécela cuando el caso esté resuelto. Si la revisión implica emitir un documento, además necesitamos tu **autorización explícita**.

Antes de abrir el ticket, prueba en la documentación interactiva

Ejecuta la misma operación en [/docs/api](#) con **Try it out**. Si ahí funciona, el problema está en cómo tu código arma la petición, y comparando ambos requests suele quedar a la vista.

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Soporte y atención » ¿Cuál es el horario de atención de soporte?

¿Cuál es el horario de atención de soporte?

De lunes a viernes de 9:00 a 17:00 en días hábiles, únicamente por ticket.

Anonymous · 10/09/2026

¿Cuál es el horario de atención de soporte?

Lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 horas, en días hábiles. Los tickets recibidos fuera de ese horario se atienden en el siguiente bloque hábil, y puedes crearlos en cualquier momento en www.apigateway.cl/help.

No hay atención telefónica ni por WhatsApp: el soporte es **únicamente por ticket**. Esto permite que cada caso quede documentado con sus antecedentes, lo que es indispensable para revisar problemas de integración.

Para casos urgentes, adelanta el trabajo

La velocidad de resolución depende sobre todo de la calidad de los antecedentes. Un ticket con el cURL real, la respuesta exacta y las horas de los intentos se resuelve en una respuesta. Revisa [¿Qué datos debo enviar?](#).

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Soporte y atención » ¿Puedo agendar una reunión para resolver mis dudas?

¿Puedo agendar una reunión para resolver mis dudas?

Existe una reunión comercial inicial; después las consultas se atienden por ticket.

Anonymous · 10/09/2026

¿Puedo agendar una reunión para resolver mis dudas?

Sí, existe una **reunión comercial inicial** para conocer el servicio, dimensionar tu caso y revisar si los recursos cubren lo que necesitas. Se agenda en www.apigateway.cl/meet.

Es la instancia adecuada si estás **evaluando el servicio** y necesitas entender el modelo de créditos, los productos disponibles o el costo estimado de tu integración.

Después de esa reunión, las consultas se atienden **por ticket**, tanto las técnicas como las comerciales. La razón es práctica: los problemas de integración se resuelven revisando el request real y la respuesta exacta, y eso se hace mejor por escrito, donde queda registrado.

Antes de agendar, revisa el cotizador

El [cotizador](#) te permite armar tu combinación de productos, indicar el volumen estimado de consultas y ver el costo mensual, además de un video que explica el modelo de cobro. Muchas dudas comerciales se responden ahí.

Excepcionalmente, ante un caso técnico complejo podemos proponer una llamada desde el propio ticket.

Última actualización el 11/09/2026

Preguntas frecuentes » Soporte y atención » ¿Dónde está la documentación del servicio?

¿Dónde está la documentación del servicio?

Toda la documentación está en el sitio oficial, organizada en API, academia, manual, tutoriales y preguntas frecuentes.

Anonymous · 10/09/2026

¿Dónde está la documentación del servicio?

Toda la documentación está en el sitio oficial, organizada así:

Sección	Para qué sirve
Documentación de la API	Referencia de cada recurso: rutas, parámetros, esquema del body y ejemplos. Es interactiva: puedes ejecutar las operaciones desde el navegador
Documentación de la API V1	Lo mismo para API Gateway Legacy
Academia	Cursos paso a paso: primeros pasos , capacitación inicial e integración para la emisión de DTE
Manual	Uso de la plataforma web: conexiones, productos, créditos, cobros, token
Tutoriales	Guías concretas, como la configuración del proxy
Solución de problemas	Diagnóstico por síntoma
Preguntas frecuentes	Estas respuestas
Precios	Cotizador con el costo de cada recurso y un video del modelo de cobro
Blog	Avisos de mantenciones y novedades del servicio
Buscar	Busca a la vez en la academia, el blog, la documentación y las preguntas frecuentes

Si un recurso no está en la documentación, no existe

No hay recursos ocultos ni endpoints no publicados. Probar rutas a ver si responden, además de no funcionar, puede provocar un bloqueo de IP. Si necesitas algo que no encuentras, [pregúntalo por ticket](#).

Cada página se puede exportar en PDF o Markdown y copiar a un asistente de IA. Revisa [cómo usar esta documentación](#).

Última actualización el 11/09/2026