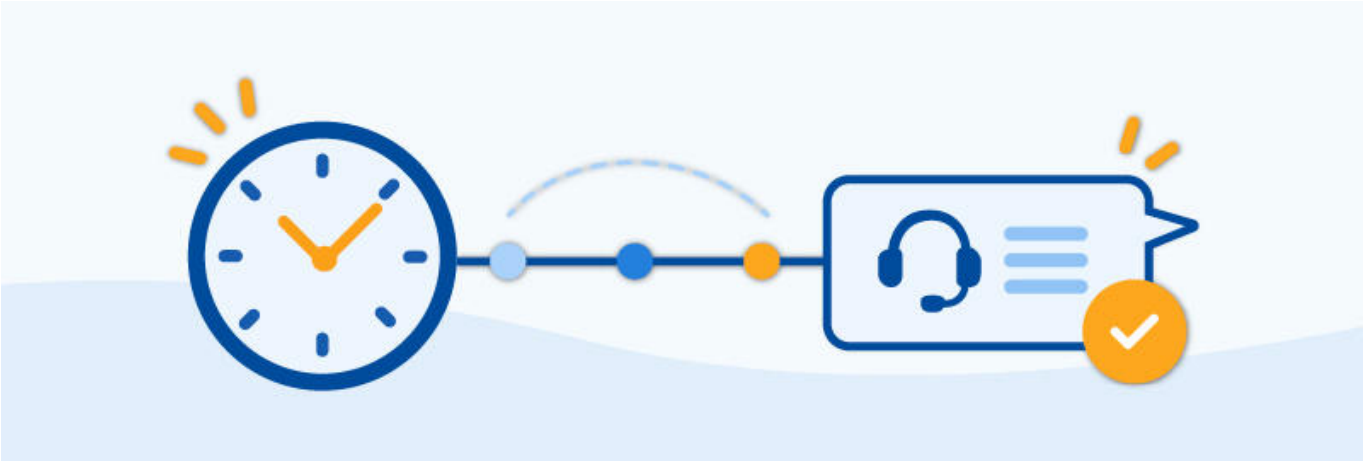
Blog » ¿Por qué el soporte de LibreDTE no es 24/7 ni telefónico?

¿Por qué el soporte de LibreDTE no es 24/7 ni telefónico?

Conoce cómo funciona el soporte de LibreDTE, qué tiempos de respuesta puedes esperar según el tipo de solicitud, y por qué el servicio está diseñado como está.

LibreDTE · 24/09/2026 · #ayuda-normativa-y-consejos

¿Por qué el soporte de LibreDTE no es 24/7 ni telefónico?



De vez en cuando nos llega la misma pregunta: si la emisión de documentos tributarios es un proceso crítico para la operación de una empresa, ¿por qué el soporte de LibreDTE no está disponible las 24 horas ni tiene un teléfono de contacto?

Es una pregunta razonable, sobre todo para empresas que emiten un volumen alto de documentos y para quienes una interrupción, aunque sea breve, puede generar un problema operacional real.

En este artículo te explicamos **cómo funciona hoy el soporte de LibreDTE, qué tiempos de respuesta puedes esperar y por qué el servicio está diseñado de esta forma**.

¿Cómo funciona el soporte de LibreDTE hoy?

El soporte de LibreDTE funciona exclusivamente **a través de tickets**, de lunes a viernes, días hábiles, de 09:00 a 17:00 hrs.

Esto no significa que las solicitudes se demoren días en tener una primera respuesta. Los tiempos de primera respuesta están definidos en nuestros términos y condiciones:

Tipo de solicitud	Tiempo de primera respuesta
Solicitud normal	6 horas hábiles
Emergencia	1 hora hábil

Es importante aclarar que este tiempo corresponde a la **primera respuesta**, no a la resolución completa del caso. En la práctica, la mayoría de las consultas se resuelven mucho antes: una parte importante se responde de forma automática e instantánea gracias a nuestra base de conocimiento, y el resto normalmente requiere solo ajustes menores de nuestro lado.

¿Qué se considera una emergencia y qué no?

Esta es probablemente la parte que genera más confusión, así que vale la pena ser explícitos.

Para nosotros, una **emergencia** es una situación que depende de LibreDTE para resolverse, típicamente relacionada con la disponibilidad del servicio.

En cambio, hay situaciones que son **urgentes para quien las vive**, pero que no dependen de LibreDTE para resolverse. Por ejemplo:

- Un servicio suspendido por falta de pago o por una transferencia no notificada.
- Falta de folios disponibles para timbrar documentos.
- Un DTE rechazado por un error en los datos enviados, normalmente a través de la API.

En estos casos, la **solución depende de una acción que debe realizar quien emite los documentos**: pagar y notificar el pago, cargar folios desde el sitio del SII, o corregir los datos según la documentación técnica. Por eso, aunque entendemos que se sientan como una emergencia, no son un problema del lado de LibreDTE.

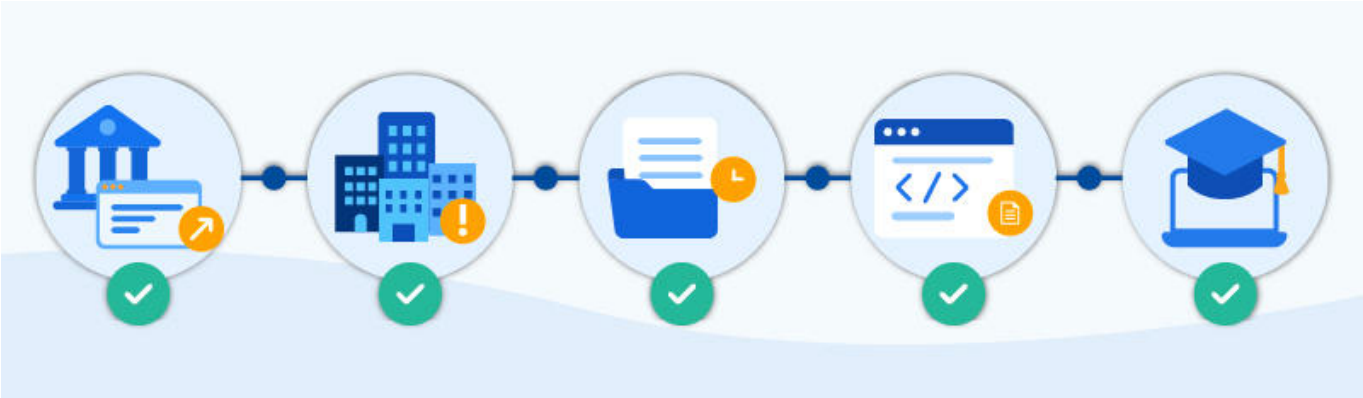
Un historial pensado para dar tranquilidad

En más de 10 años de servicio, LibreDTE ha tenido solo 3 incidentes críticos que afectaron la disponibilidad de la plataforma para múltiples usuarios al mismo tiempo, todos por causas externas a nuestro código:

1. Un problema de DNS de **VTR** que hizo que nuestro dominio no resolviera correctamente para sus usuarios, aunque el servicio no estaba caído.
2. Una interrupción del enlace internacional de Chile que afectó el acceso a servicios alojados en el extranjero (nuestra infraestructura está en **AWS** en Estados Unidos), afectando ese día no solo a LibreDTE sino a gran parte de los servicios fuera del país.
3. Una falla de **Cloudflare**, proveedor que utilizábamos como protección ante ataques de denegación de servicio, que impidió el inicio de sesión de los usuarios por un período acotado y se resolvió en menos de 30 minutos.

Durante estos años también hemos migrado de proveedores de infraestructura, versiones y servidores, generalmente ejecutando estos cambios de madrugada o en feriados irrenunciables, precisamente para minimizar el impacto en los clientes.

Cómo evitar quedar bloqueado sin depender de un canal de emergencia



La mayoría de los problemas que generan la sensación de “necesito ayuda urgente” se pueden evitar con algunos hábitos simples:

- Paga a tiempo y notifica tus transferencias para que se asocien automáticamente a tu cuenta.

- Si administras varias empresas bajo un mismo usuario, recuerda que un pago pendiente en una de ellas puede afectar al resto.
- Carga tus folios con anticipación, antes de que se agoten.
- Revisa la documentación de la API antes de integrar la emisión de tus documentos.
- Completa la capacitación inicial disponible para conocer lo esencial del servicio antes de operar con él.

¿Por qué no simplemente ofrecer soporte 24/7 o telefónico?

En los primeros años de LibreDTE sí existía atención telefónica extendida. Pero en ese entonces también existía una base de conocimiento mucho más limitada, por lo que buena parte de las consultas eran dudas básicas de uso que hoy están completamente cubiertas por nuestra documentación y buscador.

A medida que la documentación creció y se aclararon mejor los alcances del servicio, las consultas se concentraron y se resuelven de forma más eficiente mediante tickets en horario hábil.

El servicio está diseñado sobre dos principios simples:

1. Que quien lo usa entienda y cumpla los términos y condiciones del servicio, incluyendo los pagos.
2. Que quien lo usa revise la documentación disponible antes de operar o integrar.

Cuando ambos principios se cumplen, la necesidad de un canal telefónico o 24/7 disminuye considerablemente, porque la mayoría de los problemas dejan de depender de una respuesta inmediata de nuestro equipo.

¿Necesitas un nivel de soporte distinto?

Entendemos que no todas las empresas tienen las mismas necesidades. Si tu operación requiere un nivel de atención más personalizado que el que ofrece el servicio estándar, existen paquetes de consultoría pensados para ese tipo de requerimientos.

Estos servicios de soporte adicional también se brindan dentro del horario habitual de atención, días hábiles de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 horas.

En resumen

El soporte de LibreDTE está pensado para resolver de forma eficiente los problemas que realmente dependen de nosotros, apoyado en una base de conocimiento sólida y tiempos de respuesta definidos. La mejor forma de evitar quedar bloqueado no es contar con un teléfono de emergencia, sino conocer bien el servicio y mantener al día los puntos que dependen de ti.

¿Tienes dudas sobre cómo usar LibreDTE?

Busca en nuestra base de conocimiento antes de abrir un ticket: la mayoría de las consultas ya tienen respuesta ahí.

Ir al buscador

Última actualización el 23/10/2026