

Docs » Solución de problemas » Recepción de documentos » Bandeja de intercambio sin documentos

Bandeja de intercambio sin documentos

DTE no llega por error en envío o correo.



► [Watch video](#)

Anonymous · 19/03/2024

Bandeja de intercambio sin documentos

Todos los documentos que recibe su empresa se direccionan automáticamente a la bandeja de intercambio. Para garantizar que lleguen satisfactoriamente, es necesario cumplir con las siguientes condiciones:

- Que el correo se encuentre correctamente configurado en LibreDTE.
- Que el proveedor lo haya enviado al correo de intercambio
- Que el documento esté en la bandeja de entrada (u otra si así se configuró). Ej: no en SPAM
- Que el documento esté marcado como no leído en el correo de intercambio
- Que hayan enviado el documento en su “sobre”, XML EnvioDTE (algunos envían sólo el tag DTE)
- Que el “sobre” venga con destinatario al contribuyente (algunos envían el sobre que mandan al SII)

Por lo general los problemas son:

- No lo han enviado al correo que tiene registrado en la configuración de la empresa en el recuadro “Correo contacto empresas (Intercambio)”
- El documento en el correo se encuentra en la bandeja SPAM.
- El correo se encuentra mal configurado.

¿Qué debo revisar?

1. Lo primero es verificar que el correo se encuentre [correctamente configurado](#) en LibreDTE.
2. Revisar si efectivamente el proveedor envió el XML a la casilla de intercambio.
3. Verificar que no esté en SPAM
4. Que el correo esté marcado como NO leído.

Si en lo anterior se cumplen los 4 puntos, abrir [ticket de soporte](#) indicando el correo dentro del correo de intercambio (asunto, remitente y fecha) para poder verificar por qué no se está cargando en el sistema.

Last updated on 25/08/2026