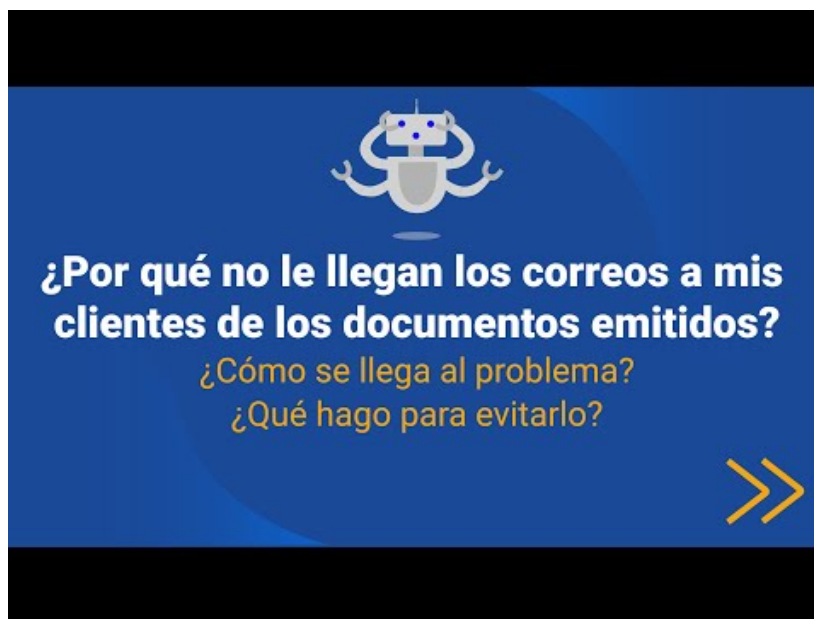


Documentación » Solución de problemas » Envío de documentos por Email » No se envían los DTE por correo a clientes

No se envían los DTE por correo a clientes

El DTE no se envía si hay errores en estado o configuración.



► [Ver video](#)

Anonymous · 19/03/2024

No se envían los DTE por correo a clientes

Entre los posibles motivos por los cuales no se esté realizando el envío por correo de los documentos emitidos a sus clientes de manera automática, están:

- Documento rechazado por el SII.
- Correo desconfigurado.
- El documento no tuvo estado aceptado antes del proceso automático diario que envía el correo.

A continuación veremos que significa cada uno de estos puntos y como solucionarlo. También puedes ver un vídeo con la explicación al final de la página.

1. Documento rechazado por el SII

Si el documento fue rechazado por el SII quiere decir que el documento se encuentra invalido, es por este motivo que no fue enviado de manera automática al cliente, por lo que deberá volver a emitir el documento correctamente. Para verificar el estado del documento debe:

1. Ir a la “Bandeja de documentos emitidos”

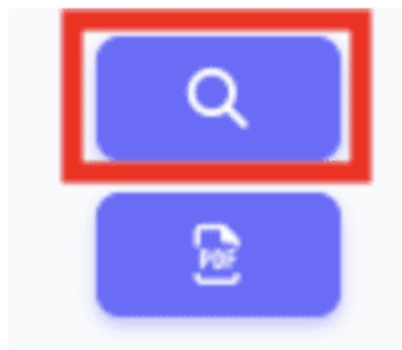


Facturación



- Emitir documento
- Documentos temporales
- Documentos emitidos
- Documentos recibidos

2. Ingresar en el documento rechazado haciendo clic sobre la lupa (la cual se encuentra al costado derecho)



3. En la pestaña “Datos básicos” podrá visualizar el recuadro “Track ID SII” en el cual podrá ver el estado del documento, por ejemplo:

Track ID SII: 204: [REDACTED]

RCH - DTE Rechazado

(ENV-3-0) Error en Schema [46] LPX-00217: invalid character 128543 (U+1F61F)

Probablemente se ha incluido un dato no permitido por el SII en el XML. Puede ser el formato de algún número o un caracter inválido (como un emoji).

Actualizar estado

verificar documento en SII

eliminar documento

Solución:

Si el documento fue rechazado debe volver a emitir el documento para que este sea enviado a sus clientes.

2. Correo desconfigurado:

Otro motivo por el cual es posible que esté fallando el envío manual o automático, puede ser a que el correo de intercambio se encuentra desconfigurado, razón por la cual no está recibiendo ni enviando correos.

 libredte.cl/dte/contribuyentes/config_email_test/78492170/intercambio/imap

Retrying PLAIN authentication after AUTHENTICATE failed. / Retrying PLAIN authentication after AUTHENTICATE failed. / Can not authenticate to IMAP server: AUTHENTICATE failed.

En el instructivo ¿Por qué mi bandeja de intercambio no se actualiza? específicamente en el punto: ¿Cómo puedo verificar que el correo este configurado? encontrará los pasos para revisar si correo

esta configurado correctamente.

Solución:

Debe de configurar el correo nuevamente en [este enlace](#) o abrir un ticket de soporte solicitando ayuda.

3. Documento no tuvo estado aceptado antes del envío programado diario

Si el documento no obtuvo el estado aceptado antes de la hora programada para el envío automático diario.



Hay que tener presente que en una situación normal, si no se hace nada manual, el sistema puede tardar 48 horas en enviar el DTE por correo.

¿Qué hago para evitarlo?

Para evitar que ocurra esto, recomendamos lo siguiente:

- Siempre verificar el estado de los documentos entregados por el SII.
- Verificar que su correo de intercambio se encuentre correctamente configurado cada cierto tiempo.

Última actualización el 16/09/2026