MANUAL DE USUARIO

“Trámites SIM”

Perfiles: Usuario Solicitante y Usuario Revisor

Dato	Detalle
Versión del documento	1.0
Fecha	25/11/2026
Elaborado por	PAC G9 Patricio Terraza González
Departamento	Servicio de Inspecciones Marítimas

Contenido

1. Introducción 3
1.1 Trámites disponibles 3
1.2 Etapas de un trámite 3
2. Antes de empezar 4
2.1 Qué necesita 4
2.2 Palabras que usaremos en este manual 4
3. Ingresar a la aplicación 5
3.1 Cerrar sesión 6
4. Usuario Solicitante 6
4.1 Pantalla principal: Mis solicitudes 6
4.2 Revisar sus datos personales 7
4.3 Ingresar una nueva solicitud 8
4.4 Requisitos de los documentos 10
4.5 Generar la Orden de Ingreso (OOII) y pagar 10
4.6 Consultar el estado y el histórico de una solicitud 11
4.7 Volver a subir un documento rechazado 12
4.8 Descargar sus documentos 13
5. Usuario Revisor 15
5.1 Pantalla principal: Mis Solicitudes 15
5.2 Revisar una solicitud 16
5.3 Iniciar una etapa y registrar su decisión 17
6. Estados de una solicitud 21
7. Soporte y contacto 22

1. Introducción

Este manual explica, paso a paso, cómo usar la aplicación **Trámites SIM**, diseñada para que los usuarios marítimos ingresen y realicen el seguimiento de sus trámites en línea, permitiendo a su vez la evaluación por parte del equipo revisor interno.

La aplicación tiene dos tipos de usuario:

- **Usuario Solicitante:** la persona que solicita un trámite. Ingresa la solicitud, adjunta los documentos, paga cuando corresponde y revisa en qué estado va su trámite.
- **Usuario Revisor:** el funcionario que recibe las solicitudes, revisa los documentos y aprueba, rechaza u observa cada solicitud.

Busque en el índice la sección que corresponde a su perfil. No necesita leer el manual completo.

1.1 Trámites disponibles

La aplicación permite realizar los siguientes trámites:

1. Aprobar planos de instalación de SMSSM.
2. Aprobar planos de Seguridad.
3. Otorgar Licencia de Estación Base.

1.2 Etapas de un trámite

Cada trámite avanza por etapas, siempre en el mismo orden. Una etapa debe terminar antes de pasar a la siguiente.

Etapa	Qué ocurre	Quién actúa
1. Admisibilidad	Un revisor evalúa la solicitud y los documentos adjuntos.	Revisor
2. Revisión	Un revisor realiza una segunda revisión de la solicitud, esta vez más extensa y minuciosa para determinar si la información proporcionada es o no correcta.	Revisor
3. Pago	Se genera la Orden de Ingreso (OOII) y posteriormente se paga el trámite.	Solicitante
3.1 Ingresar Antecedentes de Inspección (*solo para el trámite Otorgar Licencia Estación Base*)	Para el trámite Otorgar Licencia de Estación Base el solicitante debe adjuntar la boleta de inspección que compruebe que la estación base ha sido inspeccionada. Una vez adjunta, el revisor está encargado de revisar que el antecedente adjunto sea correcto.	Solicitante y revisor
4. Entrega del resultado final	Se emite el documento final del trámite. El solicitante puede descargarlo desde Solicitudes Finalizadas.	Revisor

No todos los trámites tienen las mismas etapas. Esta tabla muestra cuáles corresponden a cada uno:

Etapa	Aprobar planos de instalación de SMSSM	Aprobar planos de Seguridad	Otorgar Licencia de Estación Base
1. Admisibilidad	Sí	Sí	Sí
2. Revisión	Sí	Sí	Sí
3. Pago	Sí	Sí	Sí
3.1 Ingresar Antecedentes de Inspección	No	No	Sí
4. Entrega del resultado final	Sí	Sí	Sí

Si el revisor encuentra un problema: la corrección

En las etapas de **Admisibilidad**, **Revisión** e **Ingreso de Antecedentes de Inspección**, el revisor puede solicitar que se corrija alguno de los antecedentes ingresados. En ese caso:

- Verá una observación que explica qué debe corregir.
- Tiene **una sola oportunidad** de corrección en cada una de esas etapas.
- Para corregir, vuelva a subir el documento.

> **Importante:** Revise con cuidado el documento corregido antes de enviarlo, porque no tendrá otra oportunidad de corregir en esa etapa. EN caso de que la corrección ingresada tampoco cumpla con lo esperado, la solicitud es rechazada y deberá ingresar una nueva.

2. Antes de empezar

2.1 Qué necesita

- Un computador con conexión a internet.
- Un navegador web actualizado, por ejemplo: Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox.
- Clave única, otorgada por el Servicio de Registro Civil.
- Los documentos del trámite guardados en su computador, en formato PDF, JPG o PNG.

2.2 Palabras que usaremos en este manual

Palabra	Qué significa
Solicitud	El pedido que usted hace para realizar un trámite. Cada solicitud tiene un número que la identifica.

Palabra	Qué significa
Trámite	El tipo de servicio que solicita, por ejemplo Otorgar Licencia de Estacionamiento Base.
Estado	La etapa en que se encuentra su solicitud: por ejemplo, ingresada, en revisión o aprobada.
Adjuntar	Subir un archivo desde su computador a la aplicación.
OOII (Orden de Ingreso)	El documento de cobro que se genera para pagar el trámite.
Histórico	La lista de todo lo que ha pasado con una solicitud, con fechas y comentarios.
Observación	Un comentario que deja el revisor, por ejemplo para explicar por qué rechazó un documento.

3. Ingresar a la aplicación

Esta sección es igual para ambos perfiles.

1. Abra su navegador y escriba la dirección: **https://serviciosonline.directemar.cl/auth2/login/89/1/0**
2. Seleccione la opción “Ingresar con Clave Única”.
3. Complete sus datos.
4. Haga clic en el botón **Ingresa**.

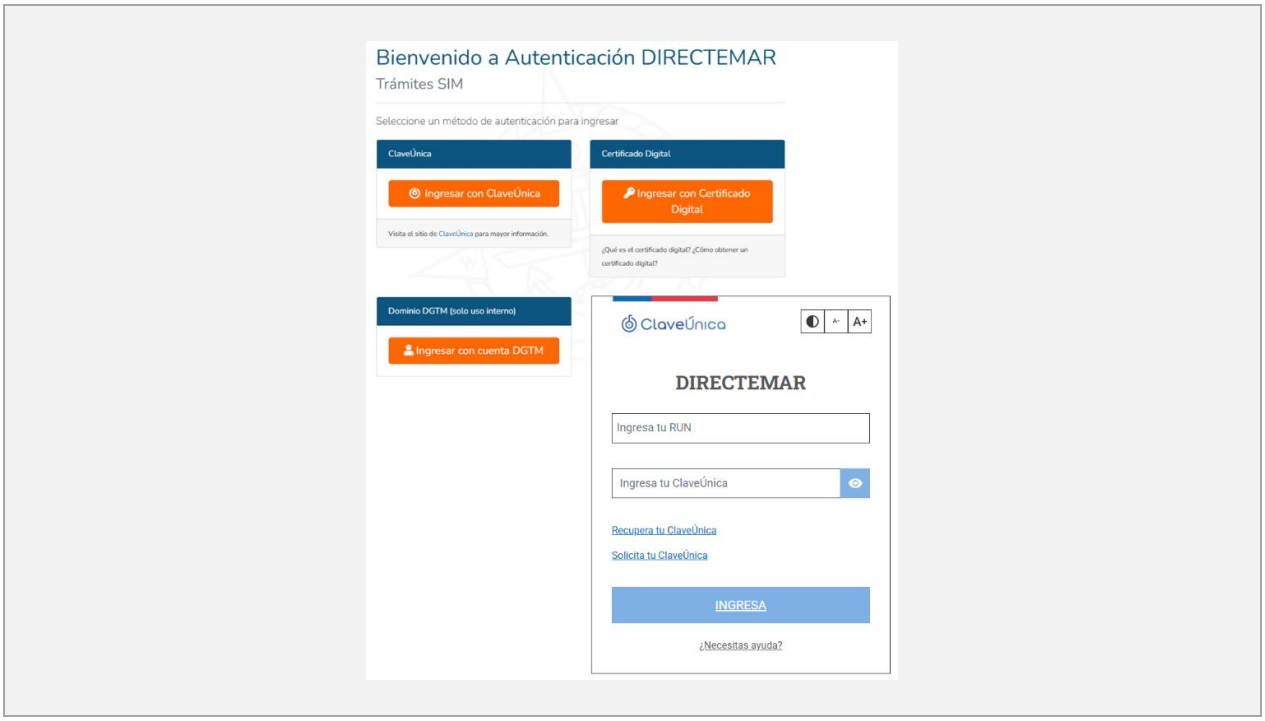

Figura 2. Pantalla de inicio de sesión

Si los datos son correctos, verá la pantalla principal.

> **Importante:** Si su usuario no tiene permiso para usar esta aplicación, verá un mensaje de acceso denegado. En ese caso, comuníquese con soporte.

3.1 Cerrar sesión

Cuando termine, cierre su sesión, sobre todo si usa un computador compartido:

1. Haga clic en **su nombre o el ícono de usuario**, en la parte superior de la pantalla.
2. Elija **Cerrar sesión**.

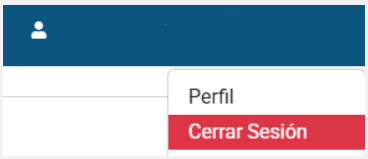

Figura 3. Menú superior con la opción Cerrar sesión

> **Consejo:** Por seguridad, la sesión se cierra sola después de un tiempo sin uso. Si eso ocurre, vuelva a ingresar con su RUT y contraseña. Lo que ya envió no se pierde.

4. Usuario Solicitante

En esta sección se explica todo lo que puede hacer como Usuario Solicitante: crear solicitudes, adjuntar documentos, pagar, revisar el estado y corregir documentos rechazados.

4.1 Pantalla principal: Mis solicitudes

Al ingresar verá una tabla con todas sus solicitudes. Cada fila es una solicitud y muestra, entre otros datos:

- El número de la solicitud.
- El tipo de trámite o solicitud.
- La fecha en que la ingresó.
- El estado actual.
- Botones para ver el detalle de los estados de la solicitud, los antecedentes ingresados o, cuando corresponda, la opción para generar la OOII.

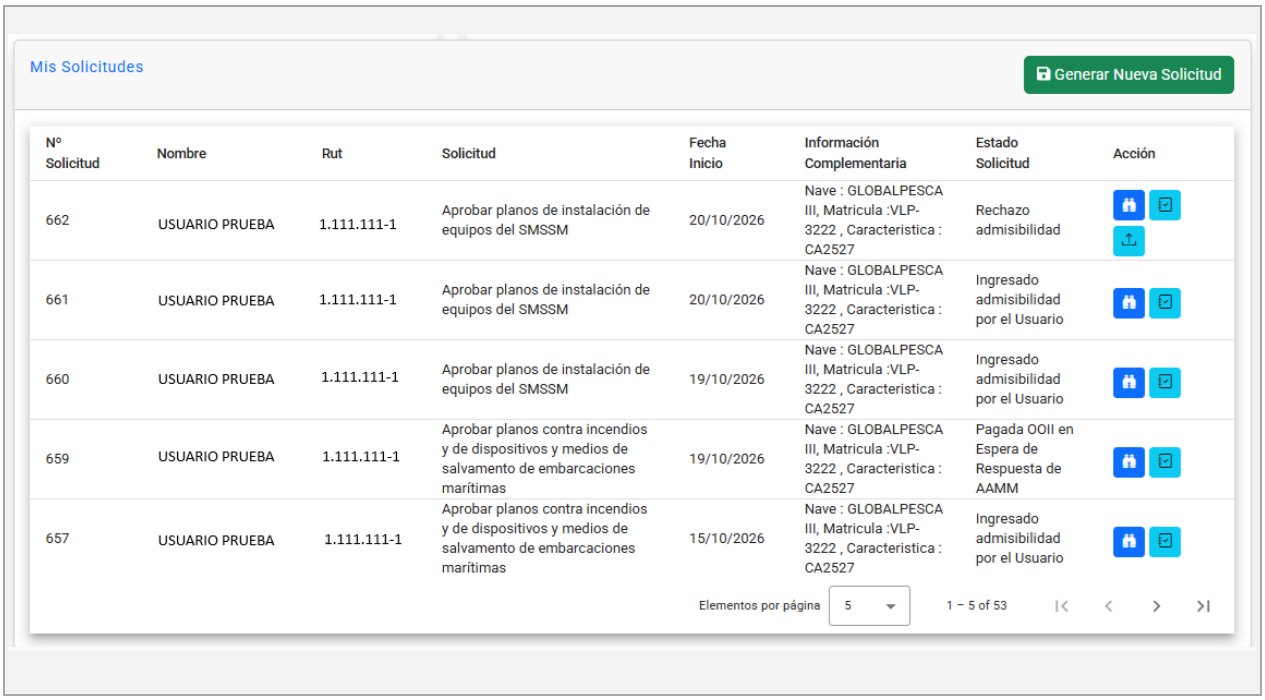

Figura 4. Pantalla principal con la tabla de solicitudes del usuario

> **Consejo:** Si tiene muchas solicitudes, use las flechas de página que están bajo la tabla para encontrar la que necesita.

4.2 Revisar sus datos personales

Antes de su primera solicitud, revise que su correo electrónico esté correcto. A ese correo llegarán avisos sobre sus trámites.

1. Haga clic en **su nombre/Perfil**, en la parte superior derecha de la pantalla.
2. Revise sus datos. Si el correo no está o es incorrecto, haga clic en la opción **Editar correo** y escríbalo.
3. Haga clic en **Guardar**.

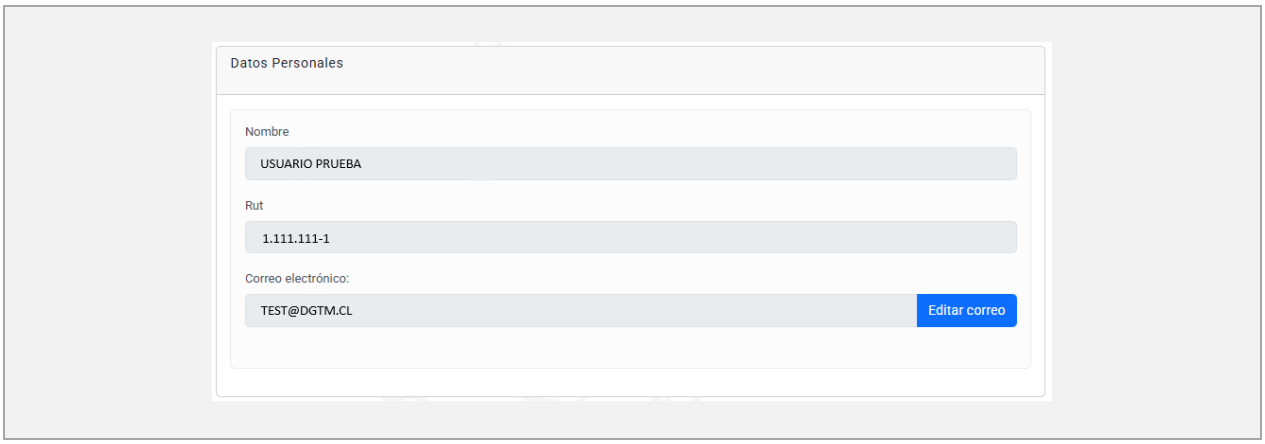

Figura 5. Pantalla de datos personales

4.3 Ingresar una nueva solicitud

Para ingresar una solicitud debe seguir estos cinco pasos, en este orden:

1. Seleccionar el trámite.
2. Adjuntar los documentos.
3. Buscar la nave.
4. Completar el formulario.
5. Hacer clic en **Ingresar Solicitud**.

A continuación, se explica cada paso.

Paso 1: Seleccionar el trámite

1. En la pantalla principal, haga clic en **Solicitud de Trámite**.
2. Elija el tipo de trámite de la lista.

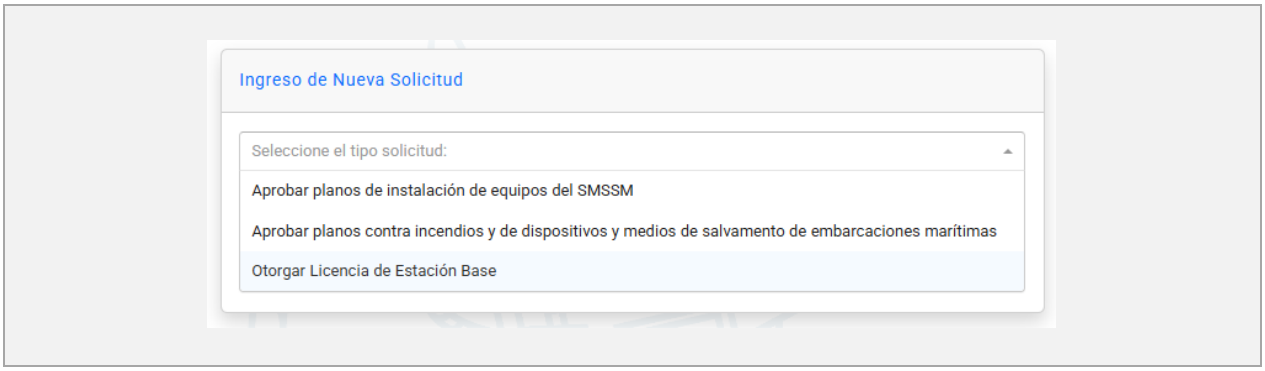

Figura 6. Selección del tipo de trámite

Paso 2: Adjuntar los documentos

La aplicación muestra la lista de documentos que exige el trámite elegido.

1. Junto al nombre de cada documento, haga clic en **Seleccionar archivo**.
2. Busque el archivo en su computador, selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
3. Repita lo mismo con cada documento de la lista.

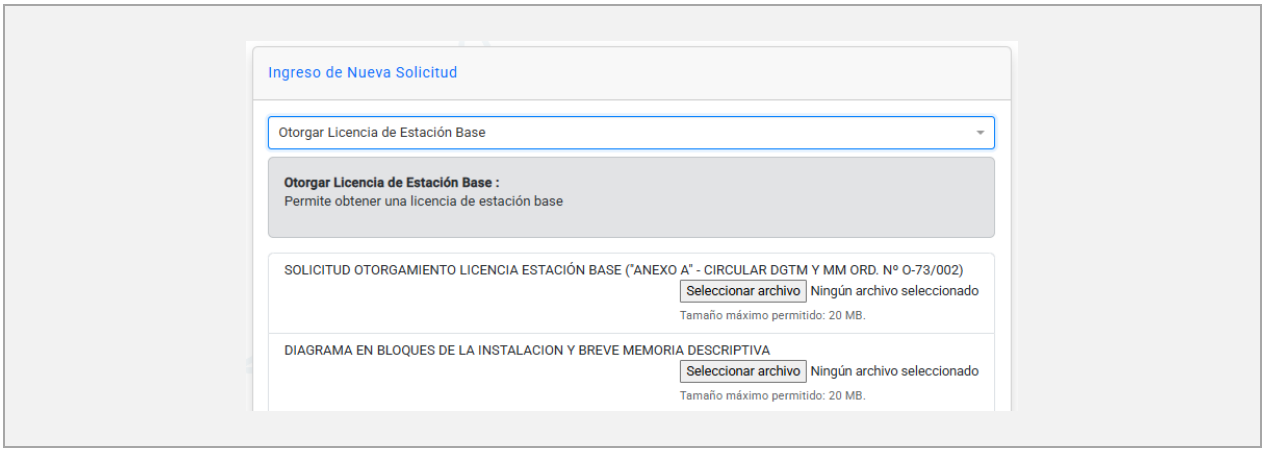

Figura 7. Lista de documentos para adjuntar

> **Consejo:** Antes de subir un documento, ábralo en su computador y revise que se lea bien y que sea el correcto. Un documento borroso o equivocado puede ser rechazado.

Paso 3: Buscar la nave

Busque la nave de una de estas dos formas:

- Por **puerto y número de matrícula**.
- Por **nombre de la nave y señal de llamada**.

Una vez encontrada, sus datos se cargarán automáticamente en el formulario.

Paso 4: Completar el formulario

Complete los datos que se piden. Los campos obligatorios están marcados con un aviso en color rojo.

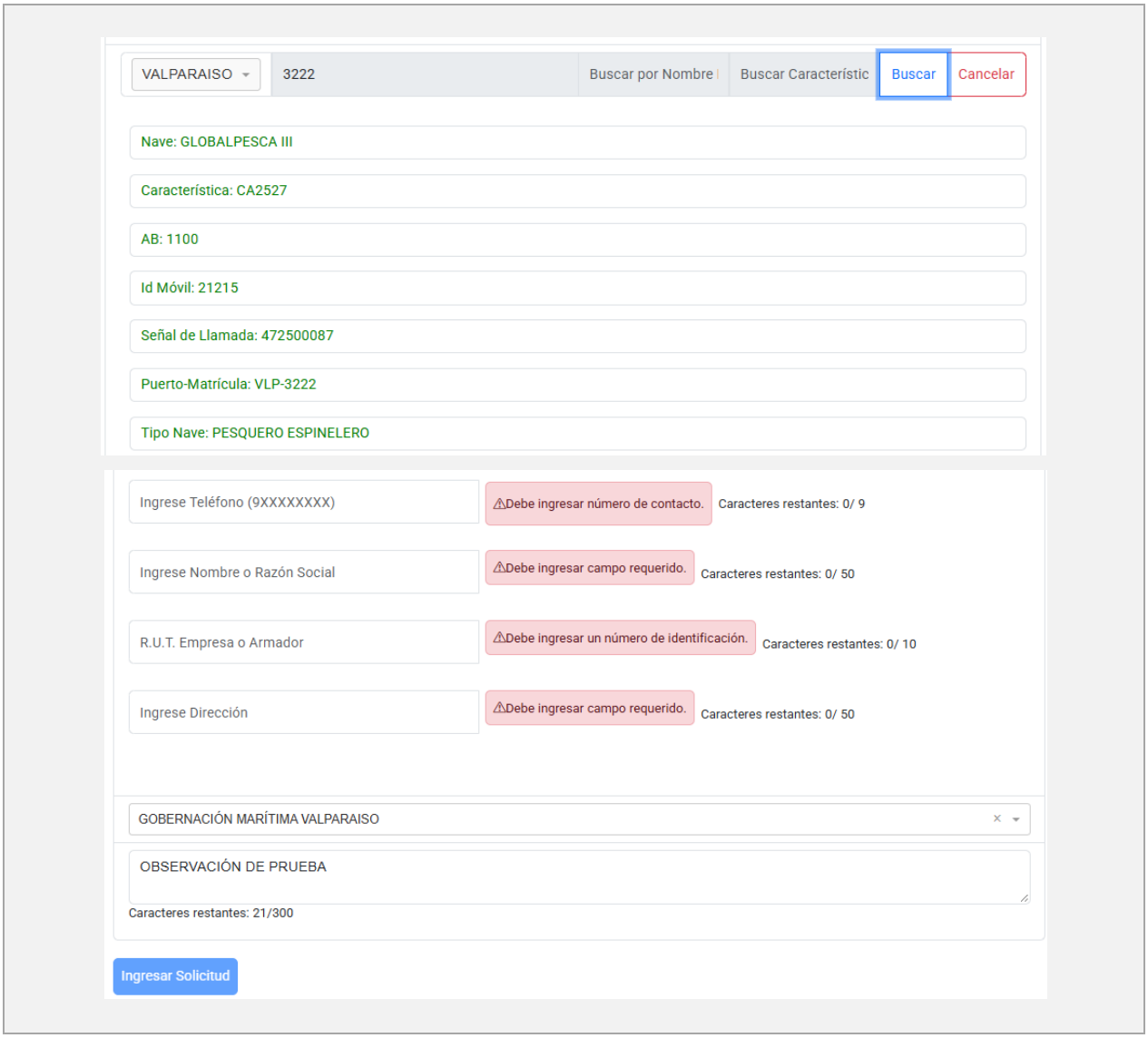

Figura 8. Búsqueda de la nave y formulario de la solicitud

Paso 5: Ingresar la solicitud

Revise que todo esté correcto y haga clic en **Ingresar Solicitud**.

La solicitud aparecerá en su pantalla principal con el estado **Ingresado admisibilidad por el usuario**.

> **Importante:** Si el botón **Ingresar Solicitud** no se activa, revise que haya adjuntado todos los documentos y completado todos los campos obligatorios. Lo que falta aparece marcado en rojo.

4.4 Requisitos de los documentos

Requisito de los archivos	Detalle
Formatos aceptados	PDF, JPG, JPEG
Tamaño máximo por archivo	20 MB

4.5 Generar la Orden de Ingreso (OOII) y pagar

Los trámites disponibles en la aplicación, tienen un costo asociado. Para pagarlos, la aplicación genera una Orden de Ingreso (OOII).

1. En la pantalla **Mis solicitudes**, busque la solicitud.
2. Haga clic en **Generar OOII y Pagar la Solicitud**, destacado en color anaranjado.
3. La aplicación crea la orden de ingreso y le muestra el enlace al sitio de pago de recaudaciones (ODR).
4. Siga las instrucciones del sitio de pago para completar el pago.

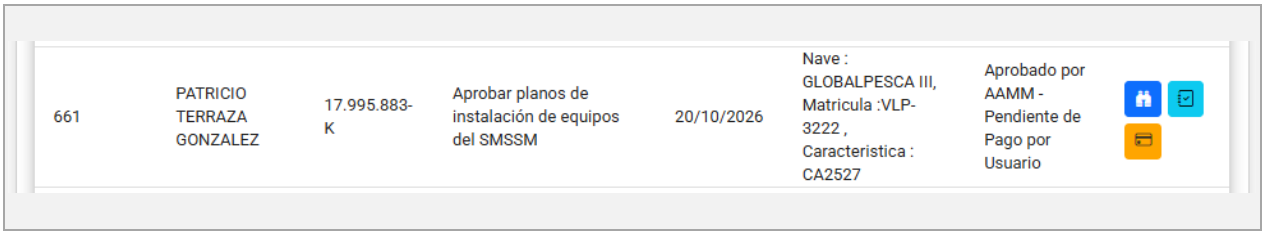

Figura 9. Botón para generar la Orden de Ingreso



Figura 10. Sitio de pago de recaudaciones

> **Importante:** El pago se realiza en el sitio Oficina Digital de Recaudaciones, que se abre desde la aplicación. Verifique siempre que la dirección del sitio sea la institucional antes de realizar el pago.

4.6 Consultar el estado y el histórico de una solicitud

Puede ver en qué etapa está su solicitud y todo lo que ha pasado con ella.

1. En la pantalla **Mis Solicitudes**, observe la columna **Estado Solicitud** para saber la etapa actual.
2. Para ver el detalle completo, haga clic en la Acción **Ver el estado de la solicitud** en la fila de la solicitud.
3. Verá una lista con cada cambio de estado, su fecha y las observaciones del revisor.

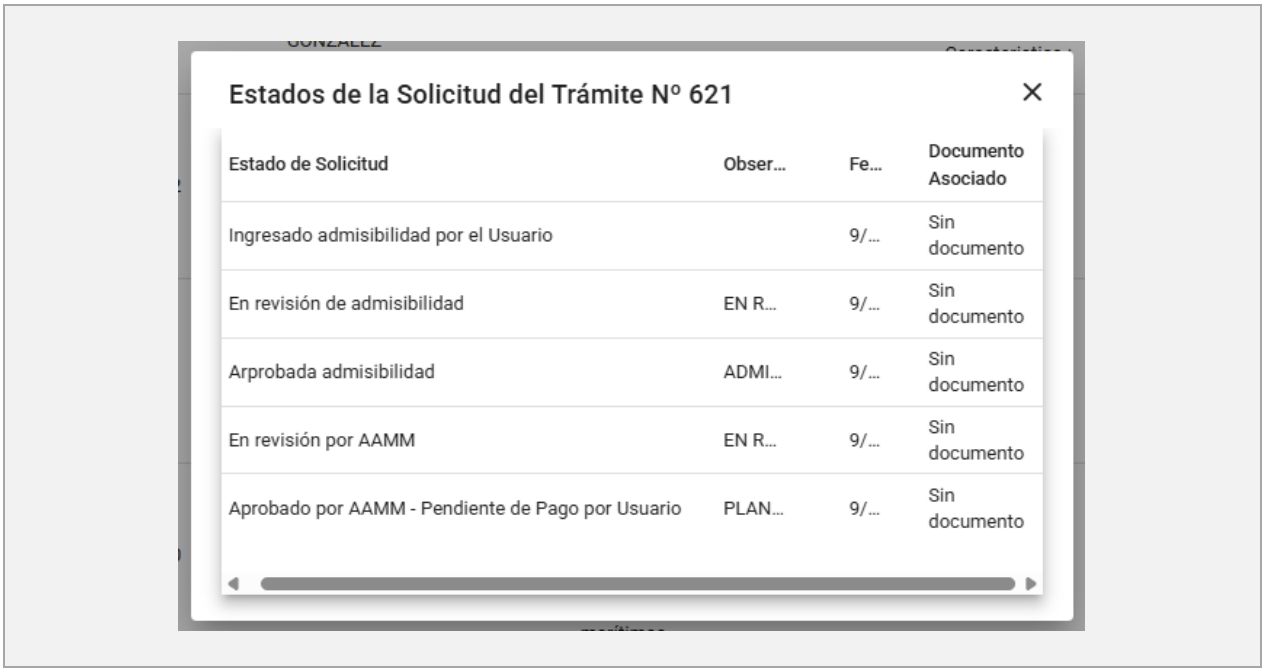

Figura 11. Histórico de una solicitud

4.7 Volver a subir un documento rechazado

Si el revisor rechaza un documento en alguna de las etapas del proceso, su solicitud cambiará de estado y verá una observación que explica el motivo. Para corregirlo:

1. En la pantalla **Mis Solicitudes**, abra el histórico de la solicitud presionando la opción **Ver el estado de la solicitud** ( ), y lea la observación del revisor.
2. Prepare el documento corregido en su computador.
3. Haga clic en **Resubir archivos** junto al documento rechazado.
4. Seleccione el archivo corregido y haga clic en **Guardar**.



Figura 12. Etapa rechazada con la observación del revisor

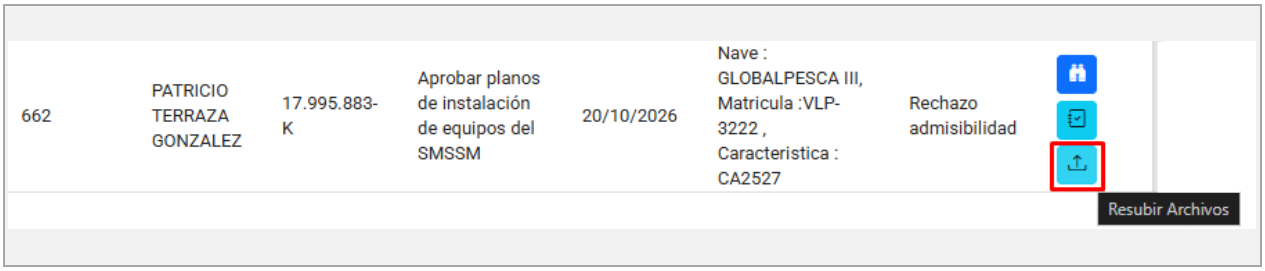

Figura 13. Opción para volver a subir el documento

La solicitud volverá a revisión y el revisor verá el nuevo documento. **Recuerde que por cada etapa tiene solo una oportunidad extra para corregir un archivo. Si excede la cantidad de intentos, el trámite finalizará en forma automática y deberá realizar una nueva solicitud.**

4.8 Descargar sus documentos

La aplicación le permite descargar tres tipos de documentos:

- **Antecedentes ingresados:** los archivos que usted subió al ingresar la solicitud.
- **Documentos del revisor:** los archivos que el revisor podría llegar a adjuntar en cada el estado de la solicitud.
- **Documento final:** el documento que se entrega al terminar el trámite, por ejemplo, el certificado solicitado.

Descargar los documentos que usted subió

1. En la pantalla **Mis Solicitudes**, busque la solicitud.
2. Haga clic en **Ver Antecedentes Ingresados.**
3. Haga clic la opción **Mostrar documento**, del documento que quiere descargar.

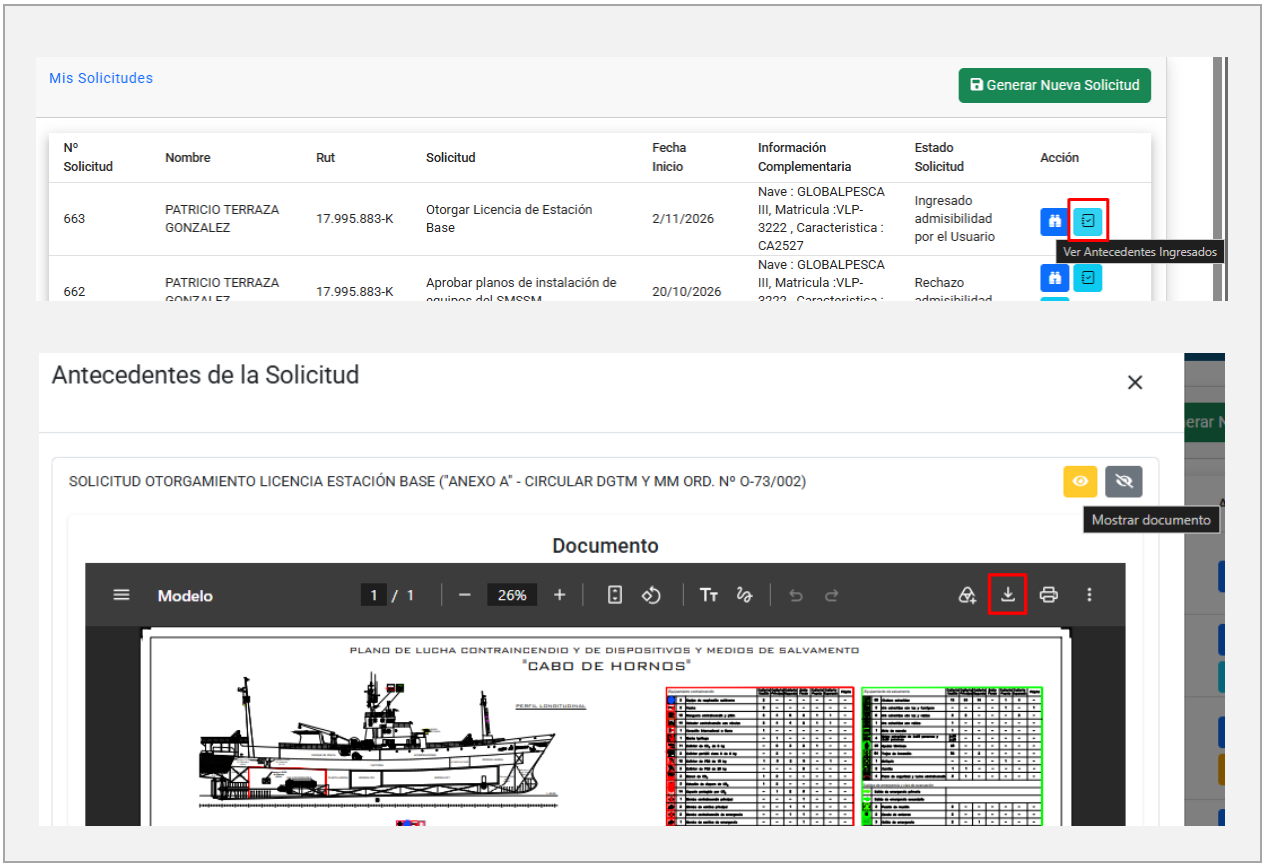

Figura 14. Descarga de los documentos subidos por el usuario

Descargar los documentos del revisor

Cada vez que el revisor cambia el estado de su solicitud, puede adjuntar documentos, por ejemplo, con observaciones o instrucciones. Para descargarlos:

1. En la pantalla **Mis Solicitudes**, busque la solicitud.
2. Haga clic en **Ver el estado de la Solicitud.**
3. Busque el estado que le interesa y haga clic en el documento que adjuntó el revisor.



Figura 15. Descarga de los documentos cargados por el revisor en cada estado

Descargar el documento final del trámite

Cuando el trámite termina, el documento final queda disponible en la pantalla **Trámites finalizados**.

1. Ingrese a la pantalla **Solicitudes Finalizadas**
2. Busque la solicitud.
3. Haga clic en **Descargar la respuesta de la Solicitud.**



Figura 16. Pantalla Trámites finalizados con la descarga del documento final

> **Consejo:** Guarde el documento final en una carpeta de su computador que pueda encontrar fácilmente. Es el comprobante de su trámite.

5. Usuario Revisor

En esta sección se explica cómo revisar las solicitudes y cambiar su estado.

5.1 Pantalla principal: Mis Solicitudes

Al ingresar verá una tabla con las solicitudes que han sido solicitadas hacia su repartición. Cada fila muestra el número de la solicitud, el solicitante, el tipo de trámite, la fecha y el estado.

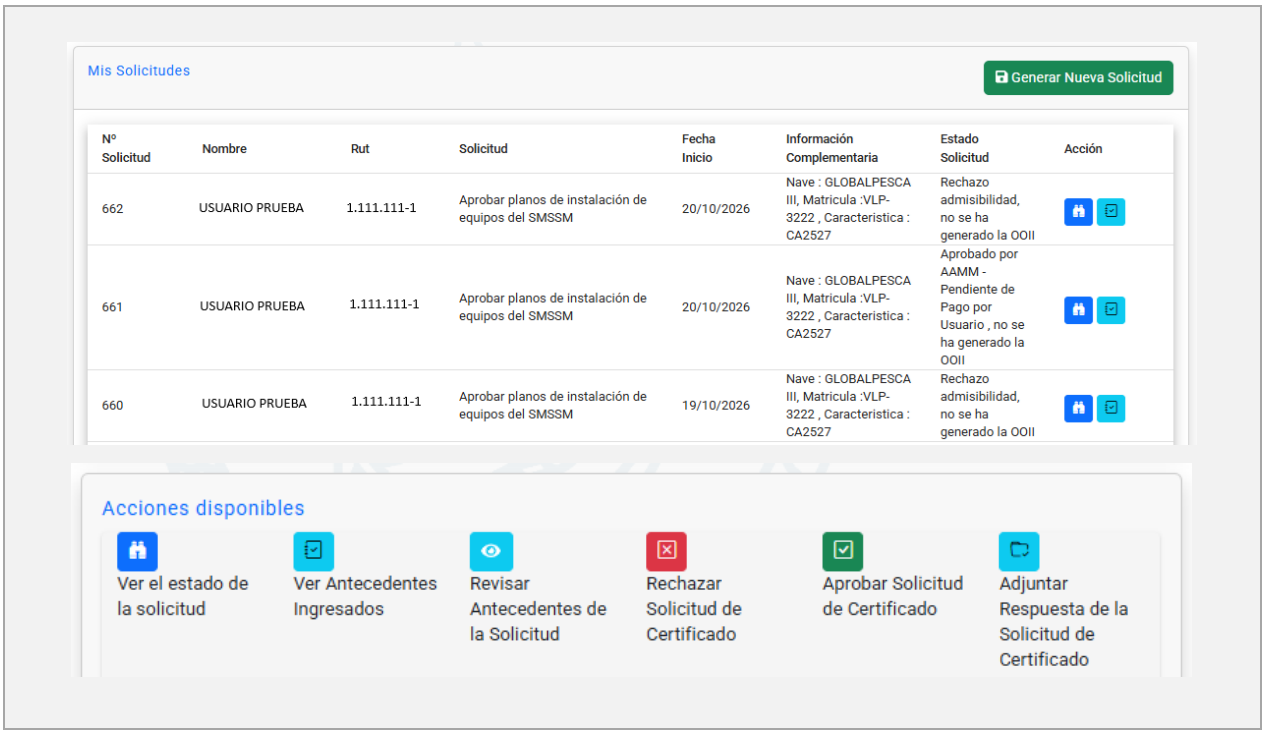

Figura 17. Bandeja de solicitudes del revisor

5.2 Revisar una solicitud

1. En la tabla, haga clic en **Ver Antecedentes Ingresados** en la fila de la solicitud.
2. Se abrirá una ventana con los datos de la solicitud y los documentos adjuntos.
3. Para ver un documento, haga clic en **Mostrar Documento (****)**. Para guardarlo en su computador, haga clic en **Descargar (****)**.
4. Para dejar de ver un documento, haca clic en **Ocultar Documento (****)**.
5. Revise que los datos y los documentos cumplan con los requisitos del trámite.



Figura 18. Ventana con el detalle de la solicitud

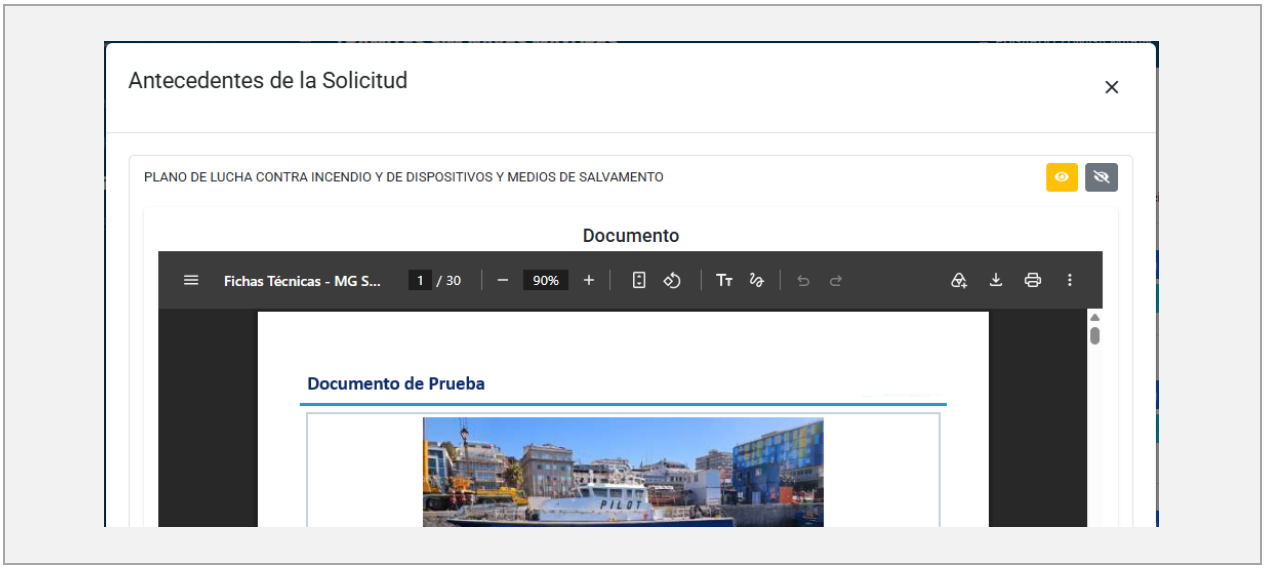

Figura 19. Vista de un documento adjunto

5.3 Iniciar una etapa y registrar su decisión

Revisar cada una de las etapas de una solicitud tiene dos partes: primero iniciar la etapa y luego registrar su decisión.

Parte 1: Iniciar la etapa

1. En la pantalla **Mis Solicitudes**, busque la solicitud y haga clic en **Revisar Antecedentes de la Solicitud**.
2. Con esto se inicia la etapa que corresponde según el tipo de trámite y el punto en que se encuentra: admisibilidad, revisión o verificación del documento de inspección.
3. Si lo necesita, escriba una observación y adjunte un documento. Ambos son opcionales.
4. Haga clic en **Guardar**.



Figura 20. Inicio de una etapa

Parte 2: Aprobar o rechazar la etapa

1. Después de guardar, aparecerán los botones **Aprobar** y **Rechazar (**  **)**. Haga clic en el que corresponda a su decisión.
2. Se abrirá una ventana. Escriba una observación que explique su decisión. Si rechaza, indique con claridad qué debe corregir el solicitante.
3. Si necesita entregar un documento al solicitante, por ejemplo, una resolución, adjúntelo haciendo clic en **Seleccionar Archivo**.
4. Haga clic en **Guardar**.

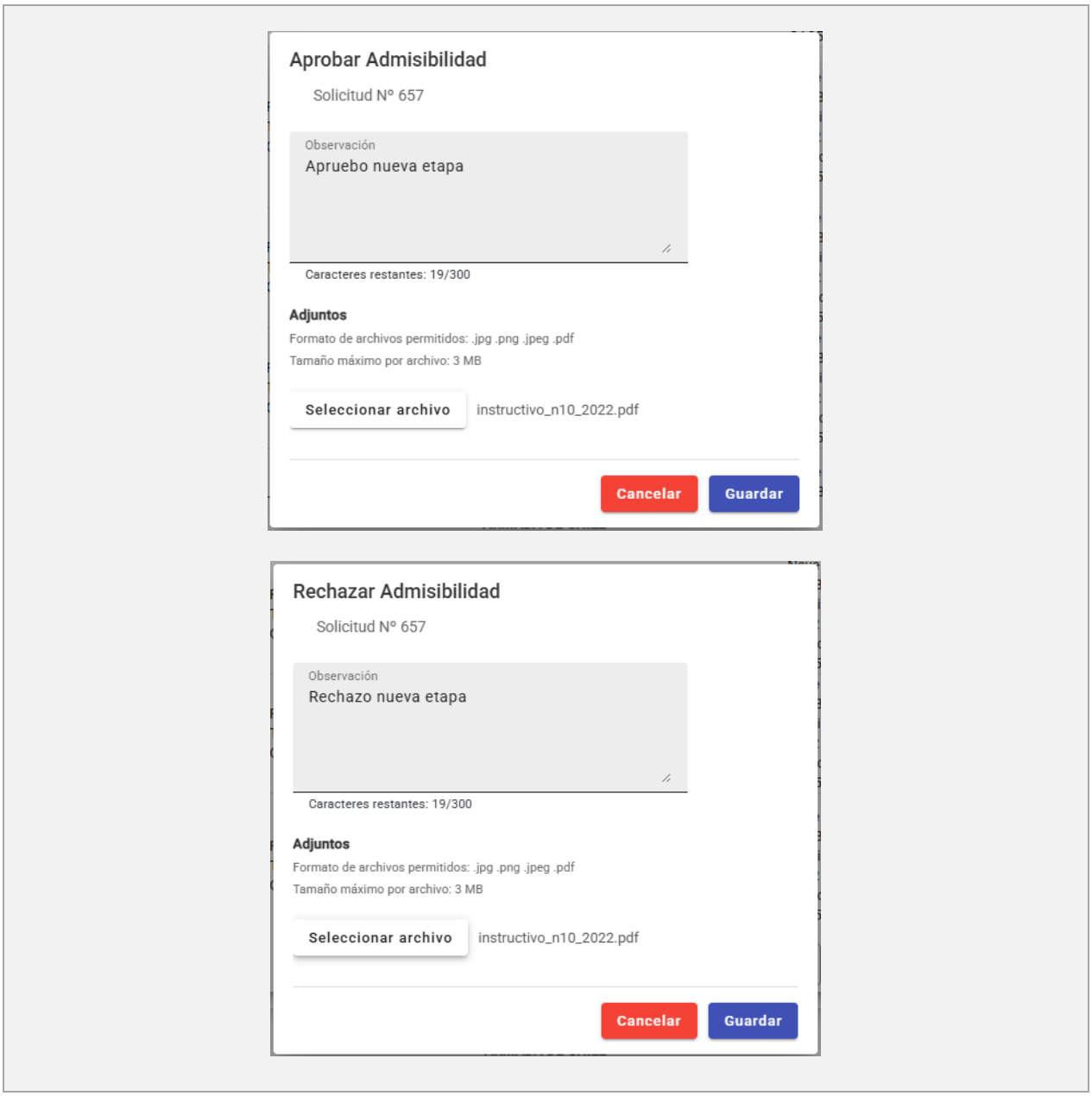

Figura 21. Ventana para aprobar o rechazar la etapa

Después de guardar:

- **Si aprobó:** la solicitud pasa a la siguiente etapa del trámite.
- **Si rechazó:** el solicitante verá su observación y tendrá una oportunidad para corregir.

> **Importante:** El solicitante verá la observación tal como usted la escriba. Use un lenguaje claro, y en caso que corresponda, indique claramente qué debe corregir.

5.4 Entregar el resultado final al solicitante

La entrega del resultado final es la última etapa del trámite. Se realiza cuando la solicitud aprobó todas las etapas anteriores y el solicitante pagó el trámite.

1. En la pantalla **Mis Solicitudes**, busque la solicitud y verifique que su Estado sea **Pagada OOII en Espera de Respuesta de AAMM.**
2. Haga clic en **Adjuntar Respuesta de la Solicitud de Certificado ( ).**
3. Se abrirá una ventana. Si lo estima conveniente, escriba una observación para el solicitante.
4. Adjunte el documento final con **Seleccionar Archivo**.
5. Haga clic en **Guardar**.



Figura 22. Entrega del documento final al solicitante

Después de guardar:

- La solicitud queda como **Finalizada por AAMM** y ya no aparece entre las solicitudes por revisar.
- El solicitante puede descargar el documento final desde la pantalla **Solicitudes finalizadas**.

> **Consejo:** Revise bien el documento antes de guardarlo. Es el documento oficial que recibe el solicitante.

5.5 Consultar solicitudes finalizadas

Para ver todas las solicitudes que han sido finalizadas en su repartición:

1. Diríjase a la pantalla **Solicitudes Finalizadas.**
2. En la tabla, podrá visualizar todas las solicitudes que han sido finalizadas, con sus fechas, observaciones y documentos.

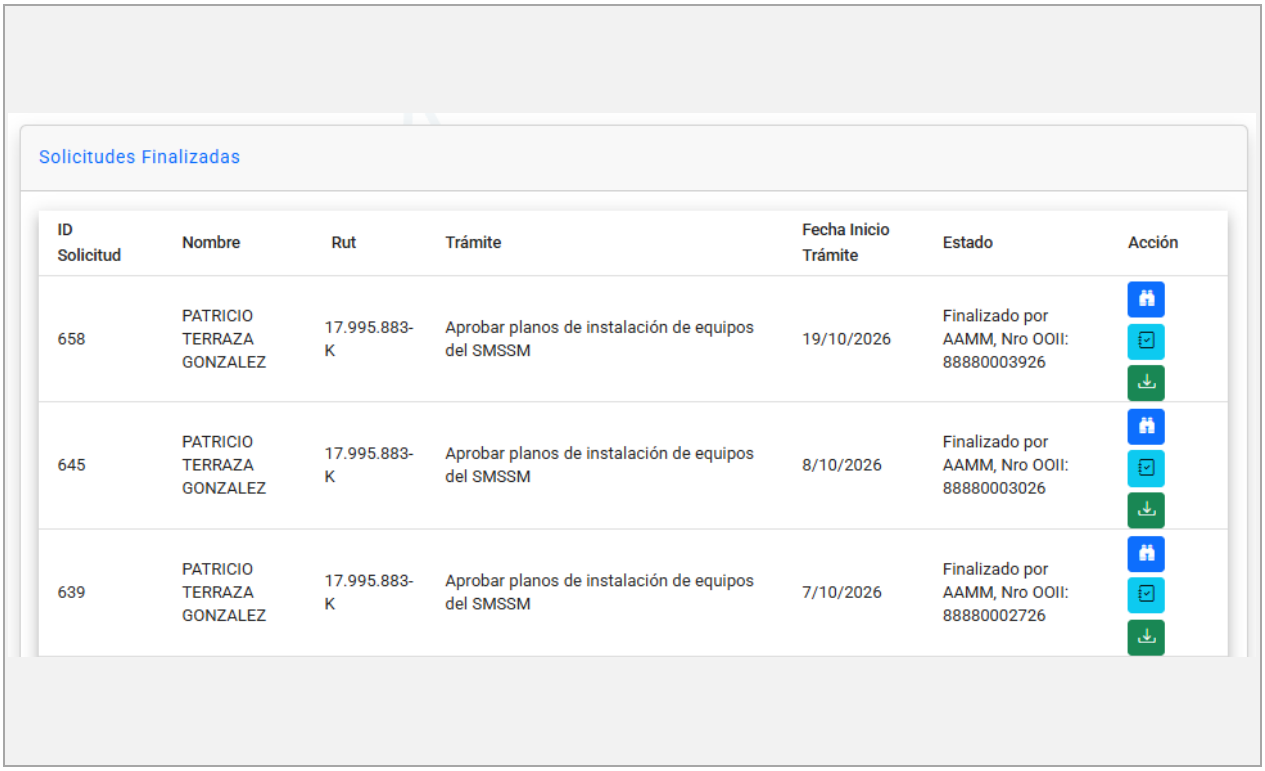

Figura 23. Histórico de solicitudes finalizadas

6. Estados de una solicitud

Una solicitud pasa por distintas etapas. Esta tabla explica qué significa cada estado y qué debe hacer cada usuario.

Estado	Qué significa	Qué hacer
Ingresado admisibilidad por el Usuario	El solicitante envió la solicitud y espera el inicio de la revisión de admisibilidad.	Revisor: Iniciar la revisión de admisibilidad de la solicitud.
En revisión de admisibilidad	El revisor inicia la revisión de admisibilidad.	Revisor: Iniciar la revisión preliminar de los antecedentes enviado por el solicitante. Solicitante: Esperar.
Aprobada admisibilidad	El revisor constata que el usuario ha enviado la documentación solicitada.	Revisor: Iniciar la revisión de fondo de la documentación enviada por el usuario.
Rechazo admisibilidad	El revisor constata que la solicitud no ha aprobado la revisión preliminar de antecedentes.	Solicitante: Realizar las correcciones solicitadas por el revisor.
En revisión por AAMM	El revisor se encuentra evaluando la solicitud y realizando la revisión de fondo.	Solicitante: Esperar.
Rechazado por la AAMM	El revisor no aprueba la revisión de fondo.	Solicitante: Realizar las correcciones solicitadas por el revisor.
Aprobado por AAMM - Pendiente de Pago por Usuario	El revisor aprobó la revisión de fondo y el usuario debe realizar el pago de la solicitud.	Solicitante: Generar la OOII y realizar el pago a través de la ODR.
Pagada OOII en Espera de Respuesta de AAMM	El usuario solicitante pagó OOII y se encuentra a la espera de que el revisor adjunte el documento final que dé respuesta a la solicitud.	Revisor: Adjuntar documento final dando respuesta a la solicitud.
Pagada OOII en espera antecedentes inspección	El usuario solicitante pagó la OOII y debe adjuntar los antecedentes que demuestren que se realizó una inspección a la estación base.	Solicitante: Adjuntar boleta de inspección de la estación base.

Estado	Qué significa	Qué hacer
Ingresados antecedentes inspección por el Usuario	El solicitante adjuntó la boleta de inspección de la estación base.	Revisor: Iniciar la revisión de los antecedentes.
En revisión antecedentes inspección	El revisor se encuentra revisando los antecedentes adjuntos.	Solicitante: Esperar
Aprobados antecedentes inspección	El revisor aprueba los antecedentes de inspección.	Revisor: Adjuntar documento final dando respuesta a la solicitud realizada por el usuario Solicitante.
Rechazados antecedentes inspección	El revisor indica que los documentos adjuntos no aprueban la revisión.	Solicitante: Realizar las correcciones solicitadas por el revisor.
Rechazado Excede Intentos	Uno o más documentos tienen problemas.	Solicitante: leer la observación y volver a subir el documento.

7. Soporte y contacto

Si tiene problemas o dudas que no se resuelven con este manual, comuníquese con:

Medio	Contacto
Correo electrónico	mesadeayuda@dgtm.cl
Teléfono o anexo	32 2208431
Horario de atención	08:00 hrs – 17:00 hrs.

Para que podamos ayudarle más rápido, indique en su mensaje:

- Su RUT.
- El número de la solicitud, si corresponde.
- Qué estaba haciendo cuando ocurrió el problema.
- Una captura de pantalla del error, si es posible.
-

> **Importante:** Nunca comparta su contraseña, ni siquiera con el personal de soporte.