



en línea

Plataforma Nacional de  
Direcciones de Obras Municipales

**CONSTRUYE 2025  
CORFO**



---

Ministerio de Vivienda y Urbanismo  
División de Desarrollo Urbano

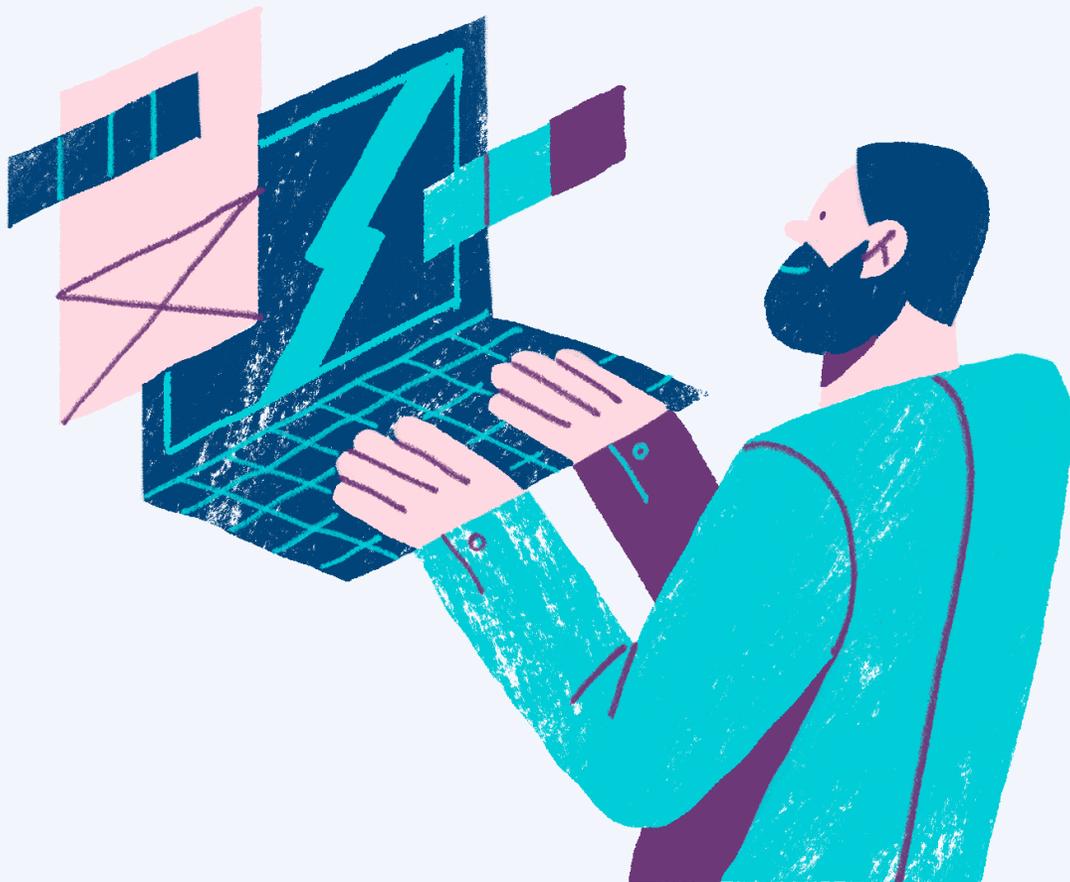
**Abril 2023**



## ¿Qué es DOM en Línea?

Proyecto de **transformación digital** de origen público-privado, liderado por el MINVU, que se inserta en la Política Nacional de Desarrollo Urbano contribuyendo en el avance hacia ciudades más justas y equitativas.

La iniciativa promueve la creación de un estándar nacional para el sistema de gestión documental digital de trámites municipales, mediante el desarrollo continuo de una plataforma digital supervisada, generando **interoperabilidad** con otros servicios como factor distintivo.





# BENEFICIOS DE LA PLATAFORMA

Fortalece la **transparencia** y contribuye a aumentar la **productividad** en el sector del Urbanismo y Construcción al estandarizar y agilizar procesos.

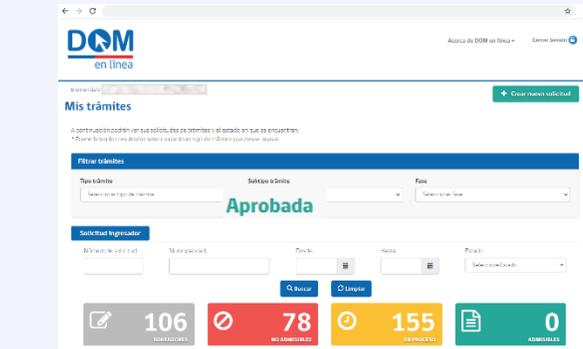
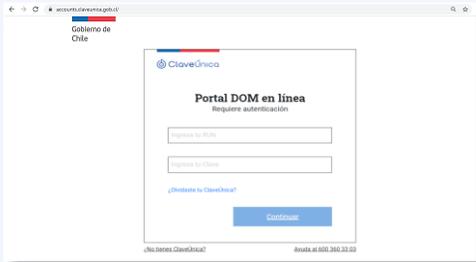
Disminuye **brechas** entre municipios aportando a la **descentralización**. Instala capacidades en sus equipos mediante capacitaciones y seguimiento en su implementación.

**Integra** a otros organismos de la administración favoreciendo la **modernización** del Estado.

Permite el levantamiento y **monitoreo** de datos, facilitando el acceso a información relevante, que contribuye al mejoramiento del servicio, estudios y diseño de políticas públicas.



# COMPONENTES DOM EN LÍNEA



Autenticación Usuario Solicitante con **Clave Única**, permitiendo un registro personalizado con resguardo de la identidad digital en tramitaciones realizadas en municipios implementados

Autenticación individual de funcionarios DOM como usuarios externos MINVU, conforme a **roles diferenciados** según funciones desempeñadas en la operación de la plataforma

Incorporación de **Firma electrónica** avanzada del Estado (SEGPRES) para Directores/as de Obras y subrogantes

**Pago en línea** con Webpay de Transbank y/o Botón de pago de la Tesorería General de la República (SUBDERE) junto con posibilidades de pago presencial y/o transferencia bancaria

**Seguimiento** del estado de cada solicitud en el proceso de revisión a través de internet, incorporando cumple observaciones y comunicación interna en línea con el solicitante, mediante correo electrónico

Emisión de certificados, actas de observaciones, autorizaciones y resolución de permisos de modo digital



# EVOLUCIÓN DOM EN LÍNEA

## HITOS RELEVANTES DE DESARROLLO



# ECOSISTEMA DOM EN LÍNEA

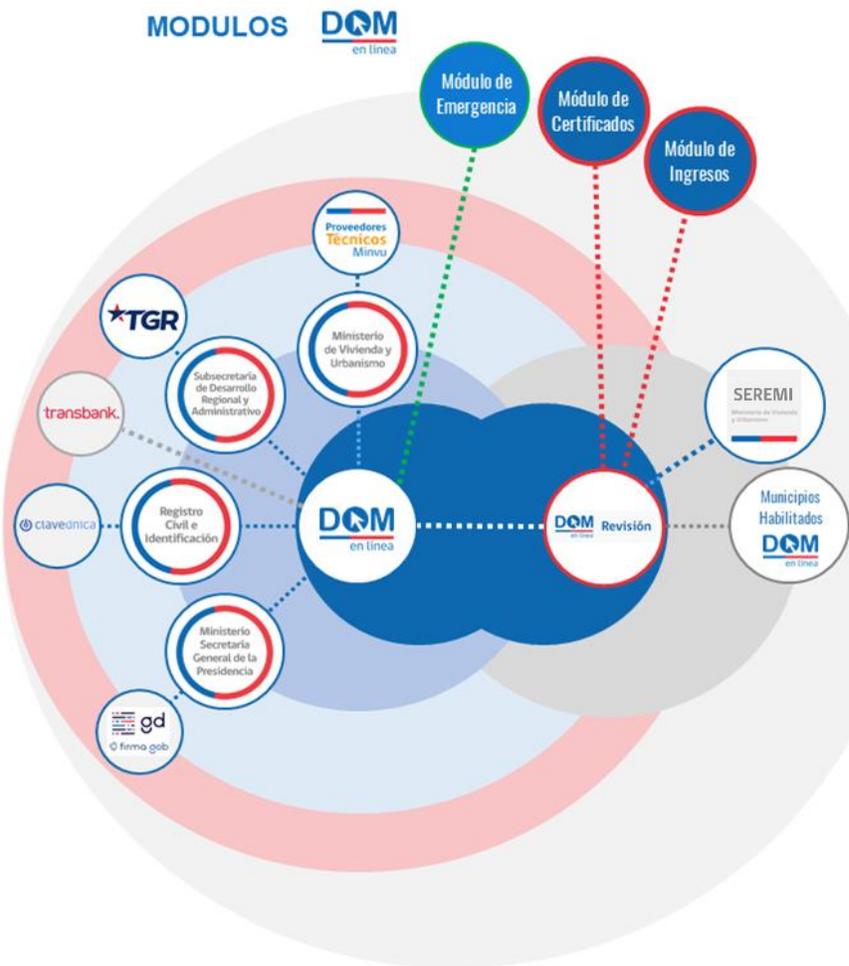
## SITUACIÓN EXISTENTE / SITUACIÓN PROYECTADA



SITUACIÓN EXISTENTE

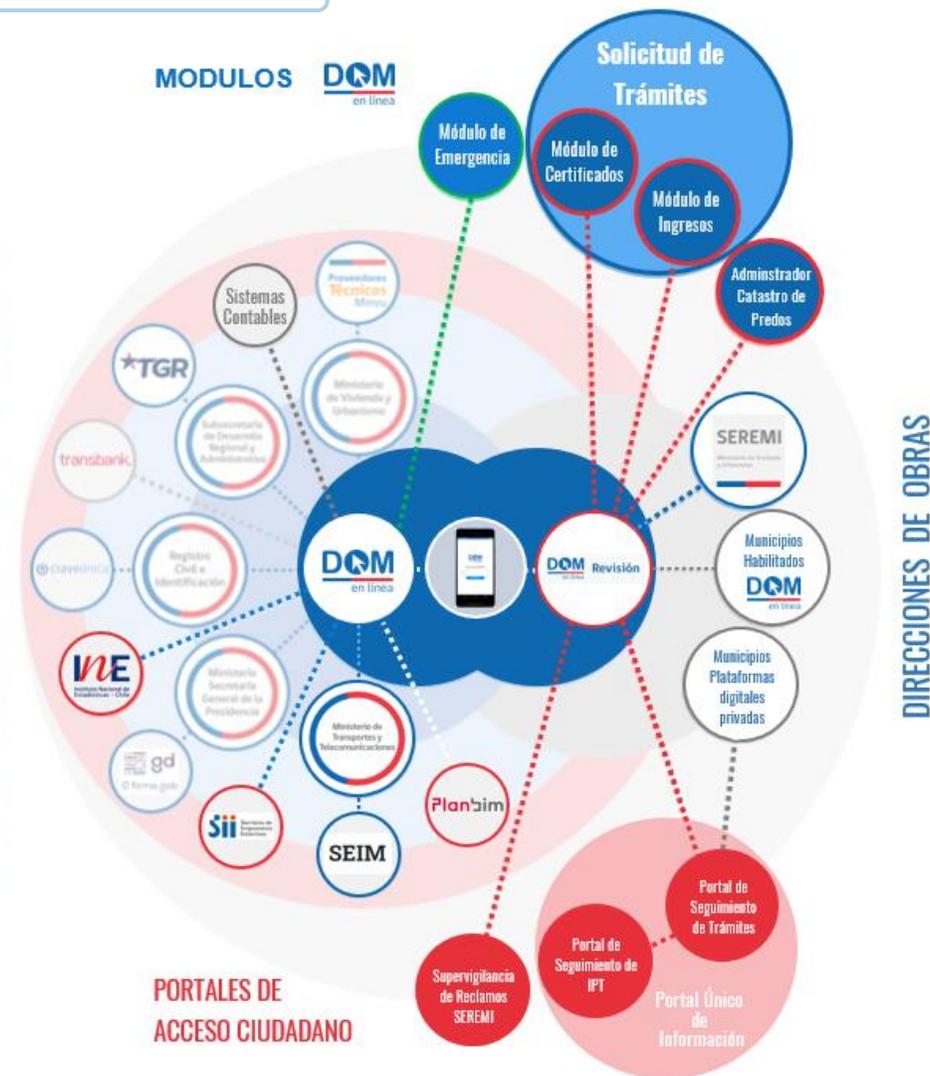
SITUACIÓN PROYECTADA

INTEGRACIONES



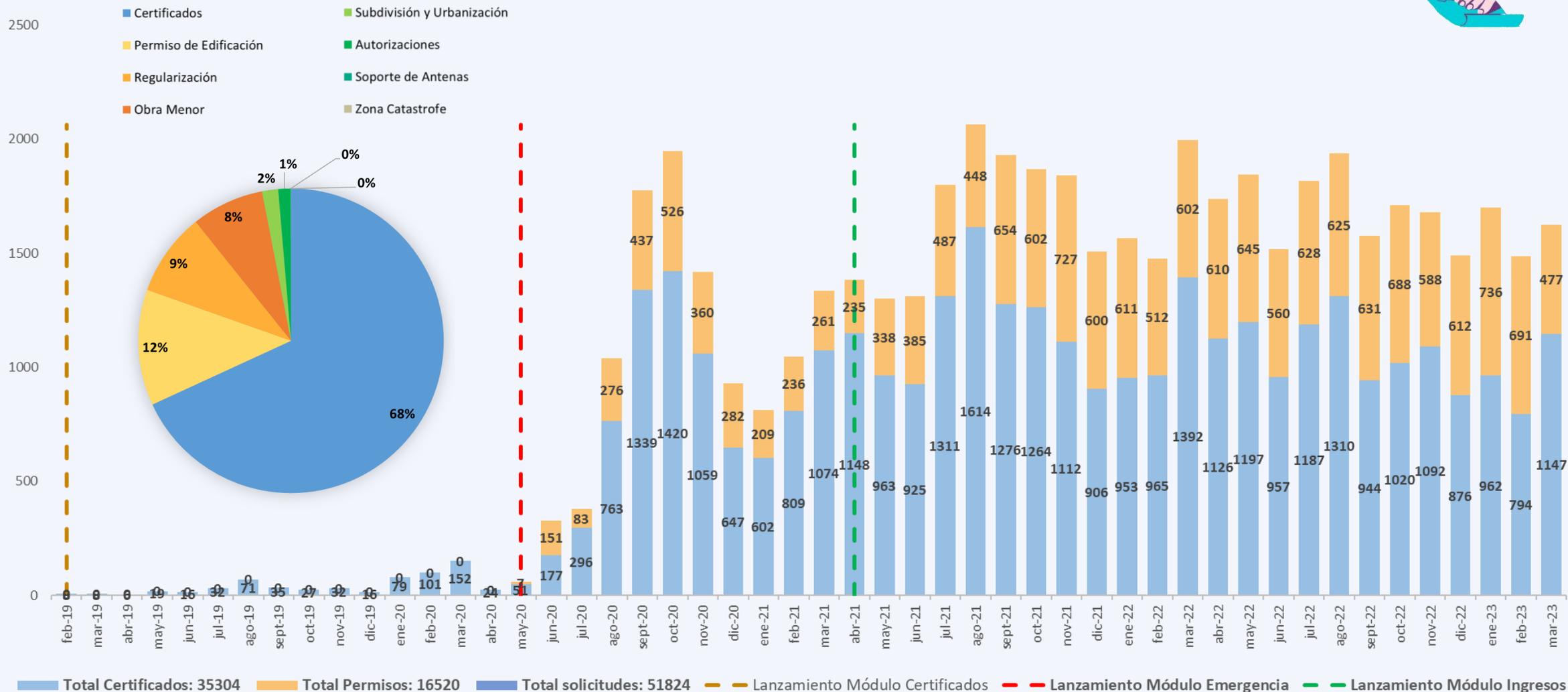
DIRECCIONES DE OBRAS

INTEGRACIONES



DIRECCIONES DE OBRAS

# DOM EN LÍNEA - REPORTE DE USO



➤ **51.824 solicitudes cursadas en DOMEL**

Registro histórico solicitudes DOM en Línea

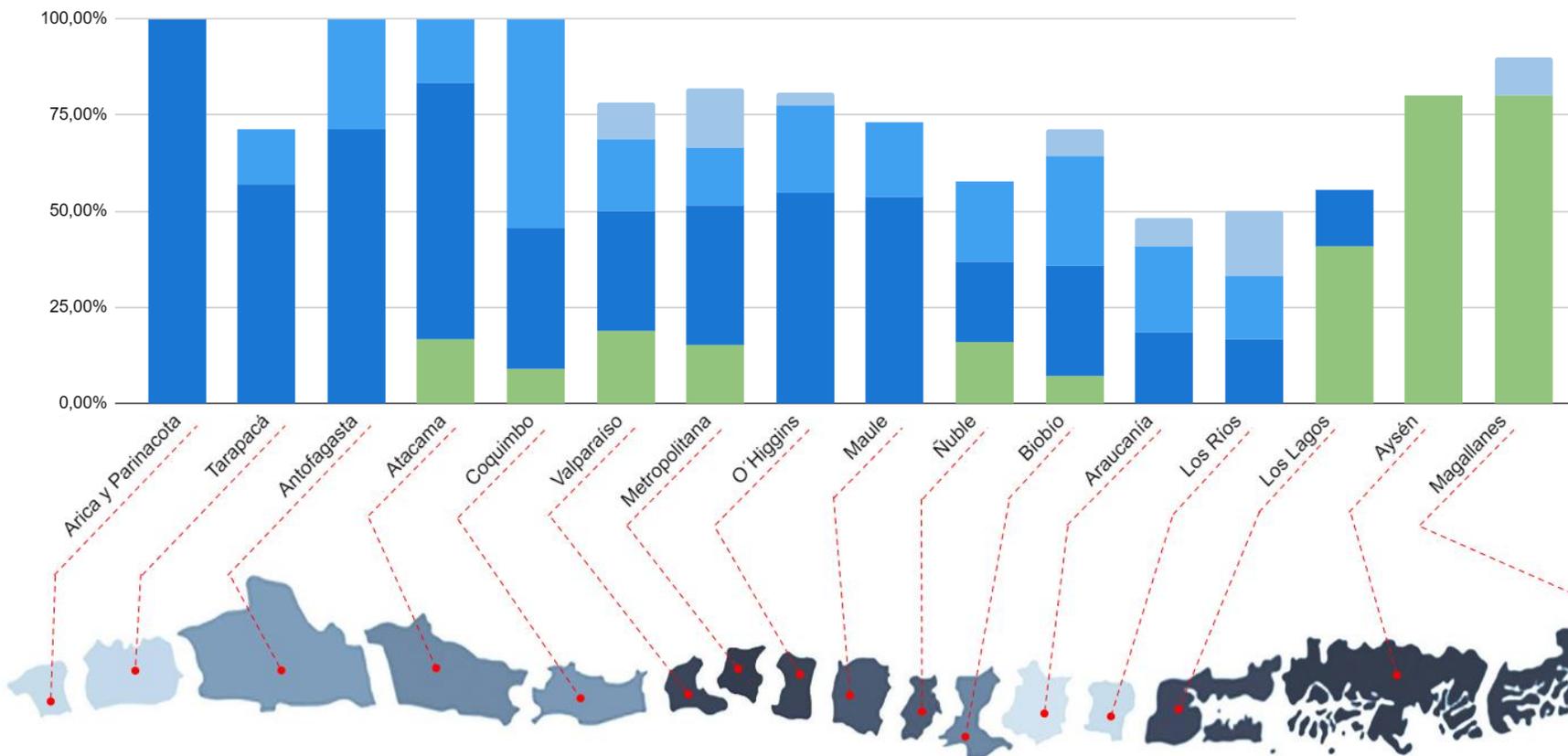
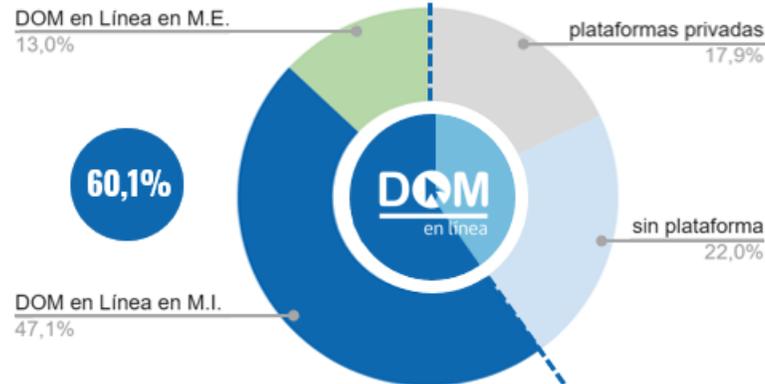
# AVANCE DE IMPLEMENTACIÓN

de un total de **284** comunas objetivo

- En configuración
- En lanzamiento
- Habilitadas M. Ingresos
- Habilitadas M. Emergencia

**208** comunas en DOM en Línea  
**148** comunas en Módulo de Ingresos  
 + 96 habilitadas al público  
 + 52 en lanzamiento (por confirmar)  
**45** comunas en Módulo de Emergencia  
 15 en configuración

## Alcance Nacional



# Estado actual:

## Levantamiento nivel de digitalización y experiencia usuarios



### DIAGNÓSTICO preliminar:

A partir de los reportes obtenidos desde la plataforma DOM en Línea, se observa que los niveles de uso del sistema no aumentan. Además, la cantidad de trámites digitalizados se concentran en aproximadamente un 20% de las municipalidades.

### OBJETIVO:

**Evaluar el nivel de uso de DOM en Línea y conocer sus factores determinantes.**

### MUESTRA:

Se seleccionó una muestra representativa del país, considerando diversidad de tamaño, niveles de uso (de acuerdo a los reportes de la plataforma) y condición urbana/rural.

### ANÁLISIS cuantitativo:

Levantamiento de los **niveles de digitalización** de las comunas adheridas a DOM en Línea (porcentaje de trámites en formato digital sobre el total), para cada mes en el periodo **septiembre – diciembre 2022**, diferenciando entre **certificados** y **permisos** (en todas sus fases).

Se solicitó este reporte a **40 comunas**, obteniendo una muestra de **28 respuestas válidas**. Se obtuvo el **nivel de digitalización** por mes para cada comuna y para el total de la muestra. A partir del total de la muestra se obtiene un uso PROMEDIO, permitiendo reclasificar a cada comuna en categorías de uso: promedio, mayor o menor a este.

### ANÁLISIS cualitativo:

Levantamiento de la **experiencia de uso** de las comunas adheridas a DOM en Línea desde su implementación de la plataforma en cada comuna, hasta la fecha de la entrevista.

Se realizaron **entrevistas a 20 Direcciones de Obras Municipales**, conforme a una pauta predefinida con bloques temáticos de preguntas, enfocada a identificar los factores que determinan el nivel de uso de la plataforma.



# NIVEL DE DIGITALIZACIÓN

## RESULTADOS



### CERTIFICADOS

PROMEDIO	Presencial	Digital	Digitalización
TOTAL	19.934	2.226	<b>10,05 %</b>

EJEMPLOS	Presencial	Digital	Digitalización
Graneros	407	251	<b>38,15 %</b>
Los Ángeles	1399	809	<b>36,64 %</b>
Puerto Varas	1085	129	<b>10,36%</b>
San Miguel	786	6	<b>0,76 %</b>
Andacollo	168	0	<b>0%</b>

### PERMISOS

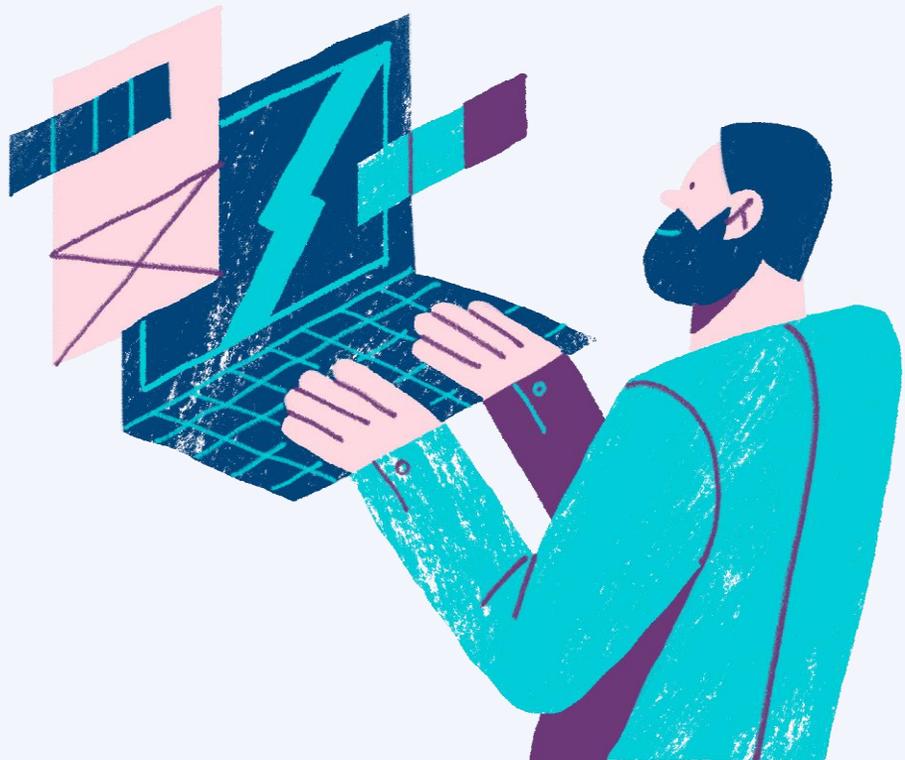
PROMEDIO	Presencial	Digital	Digitalización
TOTAL	3.482	1.218	<b>25,91 %</b>

EJEMPLOS	Presencial	Digital	Digitalización
Graneros	14	58	<b>80,56 %</b>
Los Ángeles	140	430	<b>75,44 %</b>
Puerto Varas	264	87	<b>24,79%</b>
San Miguel	155	16	<b>9,36 %</b>
Andacollo	39	0	<b>0%</b>

\* El total considera las 28 comunas levantadas, de un universo de 142 comunas habilitadas en DOM en Línea.

\*\* Del total de 28 comunas levantadas, Andacollo, Coyhaique, Iquique, Villa Alegre y Yerbas Buenas presentan 0 % de digitalización tanto en Certificados como en Permisos.

# FACTORES DETERMINANTES



## FACTORES DE ÉXITO:

- Efectiva comunicación entre la DOM y el equipo MINVU.
- Mayor difusión del proyecto a los solicitantes.
- Apoyo autoridades municipales.
- Flujo de solicitudes moderado.
- Funcionarios capacitados.

## FACTORES DE RIESGO:

- Recurrencia de incidentes e inestabilidad del sistema.
- Flujo de solicitudes intensivo o bajo.
- Indefiniciones normativas.
- Insuficiente comunicación entre la DOM y el equipo MINVU.
- Baja difusión del proyecto.
- Bajo nivel de capacitación y alta rotación de funcionarios.

# CONCLUSIONES y ESTRATEGIAS



ASPECTOS	CONCLUSIONES	ESTRATEGIAS
<p><b>TÉCNICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las demandas de mejoras no cumplidas son un desincentivo en el uso de la plataforma.</li> <li>La plataforma no está preparada para un uso intensivo, carece de la capacidad de respuesta oportuna a incidentes.</li> <li>La plataforma no está preparada para un uso intensivo (inestabilidad de sistemas MINVU).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A corto plazo, priorizar desarrollos informáticos orientados a entregar un mejor servicio al usuario municipal (incidentes, integración contable, estabilidad sistemas de pago, mejoras DOM Revisión)</li> <li><b>Incorporar capital humano con dedicación exclusiva que garantice la solución de incidentes en un plazo aceptable (3 días).</b></li> <li>Estrategia ministerial para estabilidad de sistemas de usuarios externos.</li> </ul>
<p><b>GESTIÓN TERRITORIAL</b> (comunicación y difusión)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los medios de comunicación disponibles, institucionales y municipales, son limitados para dar a conocer y difundir la plataforma.</li> <li>Existe una capacidad limitada de respuesta oportuna en el territorio, que entregue un acompañamiento efectivo a los equipos municipales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Plan de difusión comunicacional con apoyo institucional y con otros actores estratégicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Corto plazo: Asegurar mejoras en los aspectos técnicos</li> <li>➤ Mediano plazo: apoyo especializado para generación de contenido y material de difusión.</li> <li>➤ <b>Larga plazo: Recuperar asesoría territorial que incluya todas las comunas del país, con nuevas formas de financiamiento para DOM en Línea.</b></li> </ul> </li> </ul>
<p><b>NORMATIVOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indefiniciones normativas y procedimentales limitan la transformación digital y provocan falta de certezas en la operación de la plataforma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aclaración de procedimientos por la DDU (Circular, comunicado oficial, Reglamento DOM en Línea, etc.)</li> <li>Adecuaciones normativas que promuevan la completa tramitación digital.</li> </ul>



en línea

Plataforma Nacional de  
Direcciones de Obras Municipales

**CONSTRUYE 2025  
CORFO**

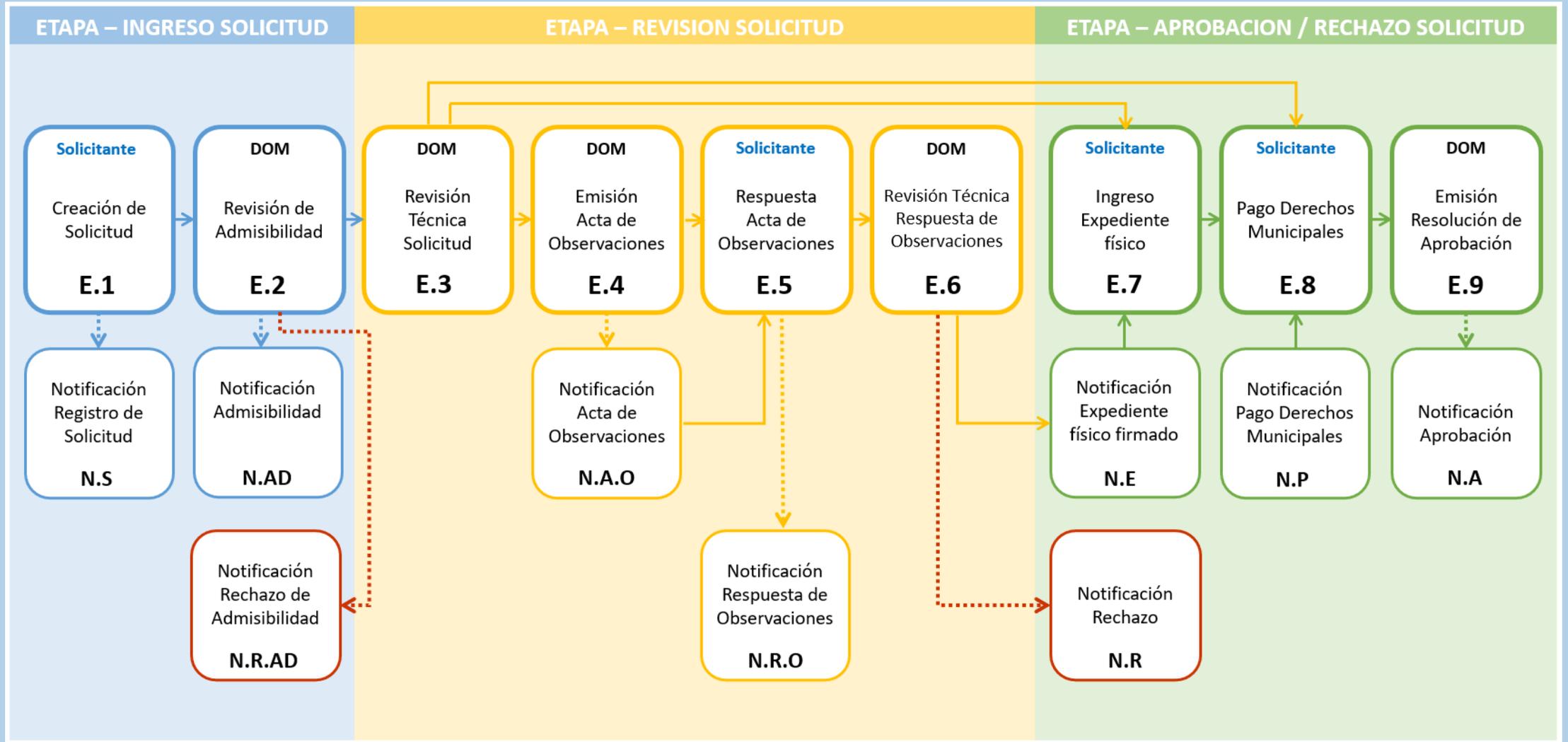


---

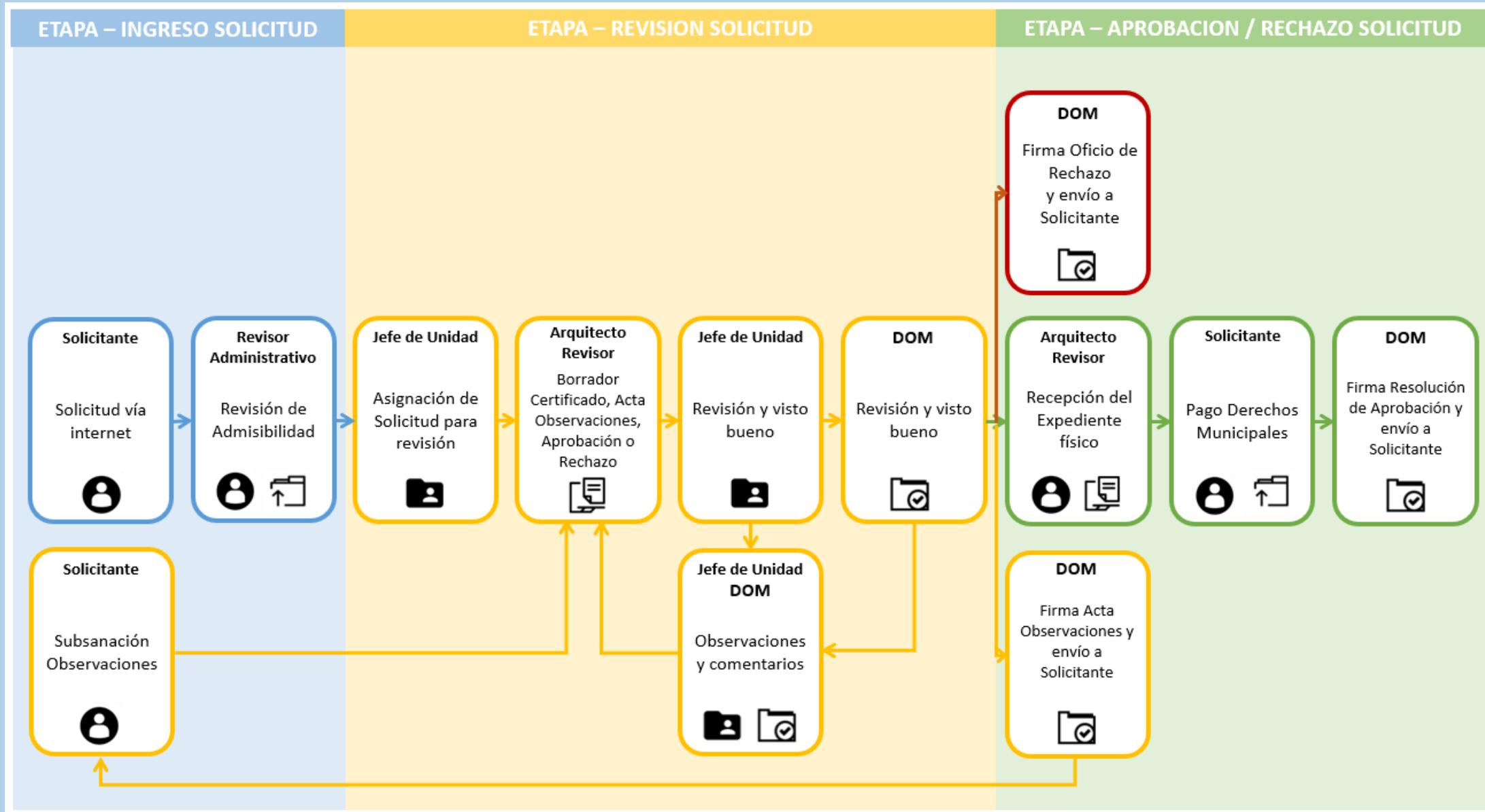
Ministerio de Vivienda y Urbanismo  
División de Desarrollo Urbano

**Abril 2023**

# FLUJO DE TRABAJO – USUARIO SOLICITANTE



# FLUJO DE TRABAJO – USUARIO MUNICIPAL



# ESCRITORIO PERSONAL DEL SOLICITANTE

+ Crear nueva solicitud

## BOTON CREAR NUEVA SOLICITUD

Acceso a más de 90 tramites

## Mis trámites

A continuación podrán ver sus solicitudes de trámites y el estado en que se encuentran.  
\* Puede filtrar los resultados seleccionando el tipo de trámite que desee revisar.

### Filtrar trámites

Tipo trámite

Seleccionar tipo de trámite

Subtipo trámite

Seleccionar subtipo trámite

Fase

Seleccionar fase

### Solicitud ingresador

Número de solicitud:

Municipalidad:

Desde:

Hasta:

Estado:

Seleccione Estado

Buscar

Limpiar



106

BORRADORES



78

NO ADMISIBLES



155

EN PROCESO



0

ADMISIBLES

## PANEL DE MONITOREO

Cuantifica y agrupa tus solicitudes clasificándolas según su proceso

### Mis permisos

Acciones

Demolición - Permiso  
CHACABUCO

Aprobada  
Nro Solicitud: 202105102PAAD000006

Fecha Envío  
20-08-2021

Fecha Ingreso  
20-08-2021

Fecha Término  
20-08-2021



Obra nueva - Permiso  
HUMBERTO MOATH

En revisión técnica  
Nro Solicitud: 202105102PE000422

Fecha Envío  
05-08-2021

Fecha Ingreso  
05-08-2021

Fecha Término  
05-08-2021



## GRILLA MIS PERMISOS

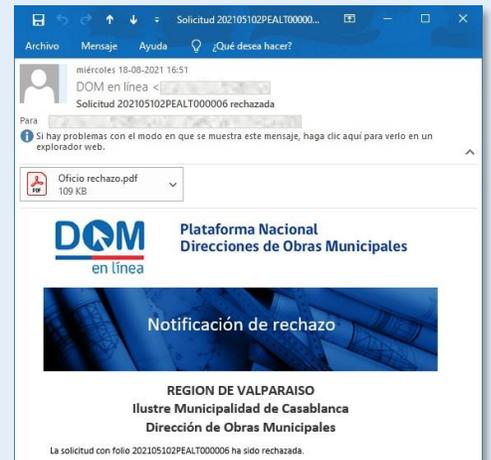
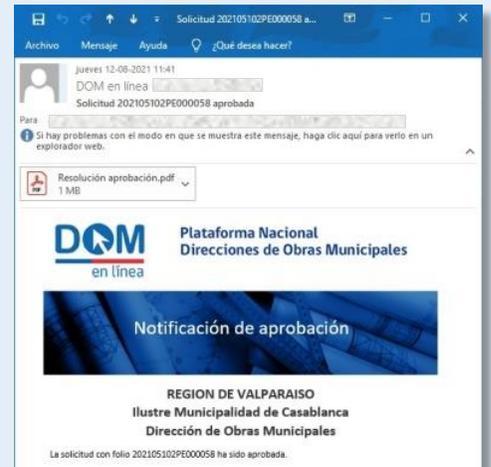
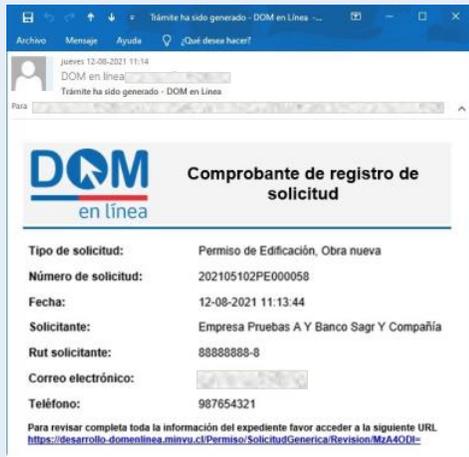
Registra tus solicitudes Indicando el trámite, su estado, fechas del proceso y acciones disponibles

TIPO SOLICITUD

ESTADO DE SOLICITUD

ACCIONES HABILITADAS

# NOTIFICACIONES AL SOLICITANTE



# ESCRITORIO DE TRABAJO USUARIOS MUNICIPALES

**PANEL DE MONITOREO**  
Herramienta de priorización y seguimiento interno cuantifica y agrupa las solicitudes enviadas a la DOM según plazo de revisión

**HERRAMIENTA DE FILTRO Y ORDEN**  
Organiza tu grilla de trabajo bajo múltiples parámetros,

Realizando búsquedas, agrupaciones y priorización  
**GRILLA DE TRABAJO**  
Registra cada una de las solicitudes y las organiza desde la última enviada a la DOM e incluye acciones que dan continuidad al flujo de trabajo, según el estado del trámite y el rol asignado como Usuario Municipal

