



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
UNIDAD DE RENDICIÓN DE CUENTAS



MANUAL DE USUARIO PARA REALIZAR CONSULTAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE RENDICIÓN ELECTRÓNICA DE CUENTAS SISREC

SISREC. SISTEMA DE RENDICIÓN
ELECTRÓNICA DE CUENTAS
contraloria.cl



MÁS Y MEJORES
FISCALIZACIONES



MEJORAR LA
CALIDAD DE
NUESTRO
TRABAJO



APOYAR EL
FORTALECIMIENTO
DEL SECTOR
PÚBLICO



PROMOVER LA
PROBIDAD Y
COMBATIR LA
CORRUPCIÓN

DICIEMBRE 2019



I. Sobre realizar consultas a través del SISREC.

A contar del mes de noviembre de 2019, los usuarios del SISREC pueden realizar sus consultas directamente en el sistema, sin necesidad de enviar un correo a la casilla rendiciondecuentas@contraloria.cl, para ello deben ingresar a la plataforma y presionar la opción “Consulte aquí” del menú principal.

Pantalla del menú principal del SISREC para ingreso de consultas



NOTA: a partir de la implementación de esta aplicación en el SISREC, sólo serán atendidas las consultas que se realicen a través de esta vía.

II. Forma de realizar las consultas a través del SISREC.

Los usuarios del SISREC deben ingresar la información requerida en la pantalla que se despliega, cuando se presiona la opción “Consulte aquí”

Pantalla de datos requeridos para realizar la consulta



SISREC. SISTEMA DE RENDICIÓN
ELECTRÓNICA DE CUENTAS
contraloria.cl

Nombre del requirente	RUT	Correo Electrónico	Entidad/Servicio
CARMEN GLORIA SANHUEZA ACOSTA	13460848	csanhuezaa@contraloria.cl	CGR

Mis casos

Antecedentes de caso

Programa

Proyecto

Teléfono

Materia

Tipo de Solicitud *

Detalle de Solicitud *

Descripción de su caso *

Anexar documentos (seleccione varios con la tecla control) Ningún archivo seleccionado

En la parte superior de dicha pantalla, se consigna los **datos de identificación del requirente**.

En el apartado “**Antecedentes de caso**”, el usuario debe digitar la siguiente información:

- **Programa** (corresponde al programa que el usuario realiza la consulta).
- **Proyecto** (corresponde al proyecto que el usuario realiza la consulta).
- **Teléfono** (corresponde al número de teléfono fijo del usuario que realiza la consulta).

Luego, debe seleccionar el “**tipo de solicitud**” de la lista desplegable y en el campo “**descripción del caso**” debe realizar una breve descripción de la consulta que realiza.

Finalmente, una vez ingresada la información requerida en el apartado “**Antecedentes de caso**”, el usuario puede presionar la opción “**Elegir archivos**” para agregar información complementaria y debe presionar el botón “**Enviar**” para generar la respectiva consulta en el SISREC.



Antecedentes de caso

Programa	Programa de Mejoramiento Urbano
Proyecto	Mejoramiento de calzadas
Teléfono	56978870454
Materia	SISREC
Tipo de Solicitud *	Firmador de escritorio
Detalle de Solicitud *	No me permite firmar un informe de rendiciz
Descripción de su caso *	El <u>SISREC</u> me arroja un error no me permite firmar el formulario de rendición mensual
Anexar documentos (seleccione varios con la tecla control)	Elegir archivos Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Enviar"/>	

III. Generación de consulta en el SISREC

Realizada la consulta en el SISREC, el usuario recibirá un correo electrónico en el que se le indicará el número de asignación de su caso, el grupo responsable a cargo de atender su consulta y una breve descripción de su requerimiento.



Pantalla de recepción de mail por consulta

Requerimiento registrado número 52

mesadeayuda@contraloria.cl

Martes, 17 de diciembre de 2019 12:06

Para: csanhuezaa@contraloria.cl

[Mostrar detalles](#)

Estimado(a) CARMEN GLORIA SANHUEZA ACOSTA

Se ha registrado el requerimiento número: 52

Grupo responsable: UREC

Descripción del requerimiento: RUT:13460848 / Servicio: CGR / Programa: Programa de Mejoramiento Urbano / Proyecto: Mejoramiento de calzadas / Telefono: 56978870454 Descripción de su Caso: El SISREC me arroja un error no me permite firmar el formulario de rendición mensual

atte.

Mesa de Ayuda SISREC .

IV. Seguimiento de consulta en el SISREC

El usuario para realizar el seguimiento de sus casos debe ingresar a la opción “Consulte aquí” y presionar el botón “Mis casos”.

Pantalla de acceso a “Mis casos”.

SISREC SISTEMA DE RENDICIÓN
ELECTRÓNICA DE CUENTAS
contraloria.cl

Nombre del requirente	RUT	Correo Electrónico	Entidad/Servicio
CARMEN GLORIA SANHUEZA ACOSTA	13460848	csanhuezaa@contraloria.cl	CGR

Mis casos

En el SISREC se desplegará una pantalla que contiene el listado de las consultas realizadas a la fecha por el usuario, ordenadas por número de caso, asunto o materia, el estado y la fecha de creación del requerimiento.

Pantalla sobre el estado de consultas



Mis Casos

Desplegar 3 registros por página

N° de Caso	Asunto	Estado	Fecha de creación
52	Firmador de escritorio	Registrado	17/12/2019 12:06 PM
49	Firmador de escritorio	Cerrado	17/12/2019 11:31 AM

Anterior 1 Siguiente

Los **estados** que puede tener una consulta son:

Registrado: se encuentra recepcionado por la Mesa de ayuda SISREC, pero no ha sido asignado para su atención.

Asignado: se encuentra asignado a un funcionario de la Unidad de Rendición de Cuentas para su atención.

En espera: se encuentra a la espera de una solución.

Solucionado: se encuentra resuelto, pero no ha sido notificado al usuario.

Cerrado: fue atendido satisfactoriamente y se le notificó su respuesta al usuario que realizó la consulta.

Por consiguiente, cuando el caso es atendido por Mesa de Ayuda SISREC, cambia su estado a “**cerrado**” y el usuario puede consultarlo en el SISREC, haciendo doble click en el número de caso seleccionado y el sistema le desplegará la información del caso con su respectiva respuesta.

Pantalla para ver el estado de la consulta

Mis Casos

Desplegar 3 registros por página

N° de Caso	Asunto	Estado	Fecha de creación
52	Firmador de escritorio	Cerrado	17/12/2019 12:06 PM
49	Firmador de escritorio	Cerrado	17/12/2019 11:31 AM

Anterior 1 Siguiente

Pantalla del Historial de la consulta



52 Firmador de escritorio Cerrado 17/12/2019 12:06 PM

Firmador de escritorio

Historial de comunicación

Respuesta del Caso 17/12/2019 12:37 PM
Estimado Usuario: El problema se debe a que Usted no tiene instalada la última versión del firmador de escritorio que corresponde a la versión "v.1.04", la cual puede ser bajada desde sitio web www.rendicioncuentas.cl en el menú "ayuda" en el apartado "documento y archivos de interés" para ser instalada en su respectivo pc. Quedamos atentos a su respuesta Unidad de Rendición de Cuentas

Creado por: CARMEN GLORIA SANHUEZA ACOSTA 17/12/2019 12:06 PM
Descripción: RUT:13460848 / Servicio: CGR / Programa: Programa de Mejoramiento Urbano / Proyecto: Mejoramiento de calzadas / Telefono: 56978870454 Descripción de su Caso: El SISREC me arroja un error no me permite firmar el formulario de rendición mensual

Detalles Adicionales

Dirección de correo electrónico	csanhuezaa@contraloria.cl	Número de Caso	52
Estado	Cerrado	Creado	17/12/2019 12:06 PM
Archivos anexos		Categoría	No me permite firmar un informe de rendición mensual
Materia	SISREC		

Además, el usuario es notificado del cierre del caso a través de correo electrónico, en el cual se indica una breve descripción del caso y su solución.

Correo electrónico de respuesta al usuario

El requerimiento N° 52 ha sido atendido
mesadeayuda@contraloria.cl
Para: csanhuezaa@contraloria.cl

Martes, 17 de diciembre de 2019 15:16 [Mostrar detalles](#)

Estimado(a) CARMEN GLORIA SANHUEZA ACOSTA

El requerimiento N° 52 ha sido atendido

Descripción del requerimiento: RUT:13460848 / Servicio: CGR / Programa: Programa de Mejoramiento Urbano / Proyecto: Mejoramiento de calzadas / Telefono: 56978870454 Descripción de su Caso: El SISREC me arroja un error no me permite firmar el formulario de rendición mensual

Descripción de la solución:

Estimado Usuario:
El problema se debe a que Usted no tiene instalada la última versión del firmador de escritorio que corresponde a la versión "v.1.04", la cual puede ser bajada desde sitio web www.rendicioncuentas.cl en el menú "ayuda" en el apartado "documento y archivos de interés" para ser instalada en su respectivo pc.
Quedamos atentos a su respuesta
Unidad de Rendición de Cuentas

Este es un correo automático del Sistema de gestión de requerimientos e incidentes de la Contraloría General de la República. Por favor no responder.

atte.
Mesa de Ayuda SISREC