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

AGOSTO 2025

I. Sobre realizar consultas a través del SISREC.

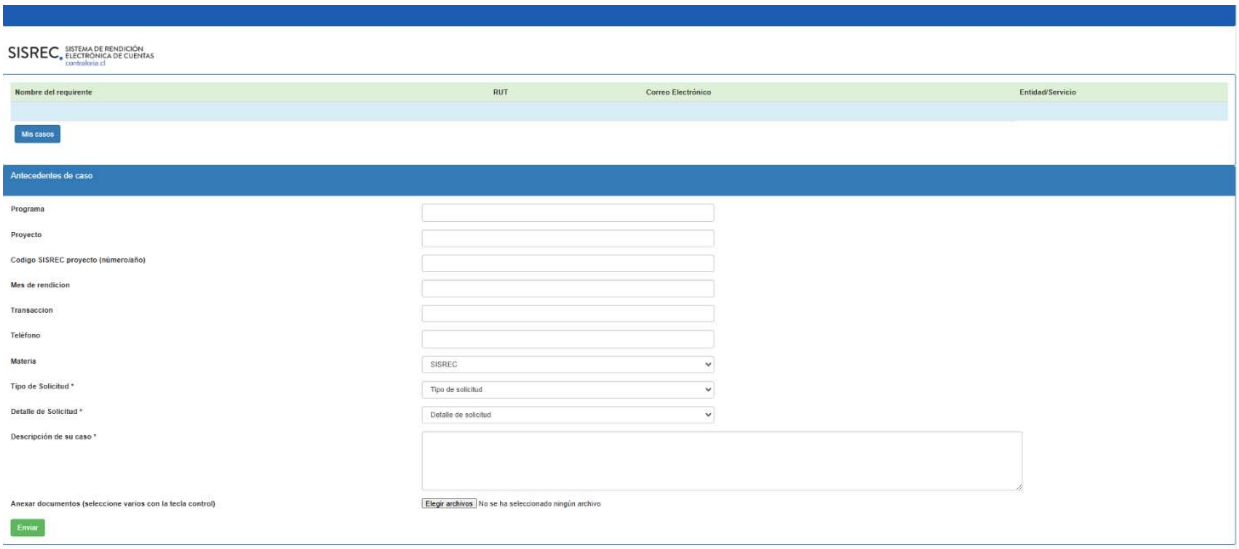
Los usuarios del SISREC pueden realizar sus consultas directamente en el sistema, sin necesidad de enviar un correo a la casilla bc_rcuenta@contraloria.cl, para ello deben ingresar a la plataforma, en la pestaña Ayuda, presionar la opción “Consulte aquí” del menú principal.

Pantalla del menú principal del SISREC para ingreso de consultas

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



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).
- **Código SISREC proyecto** (número/año).
- **Mes de rendición** (corresponde al mes por el cual se realiza la consulta).
- **Transacción** (corresponde al número de la transacción por el cual se realiza la consulta).
- **Teléfono** (corresponde al número de teléfono fijo del usuario que realiza la consulta, necesario para solicitar antecedentes).

Luego, debe seleccionar de las listas desplegables la siguiente información:

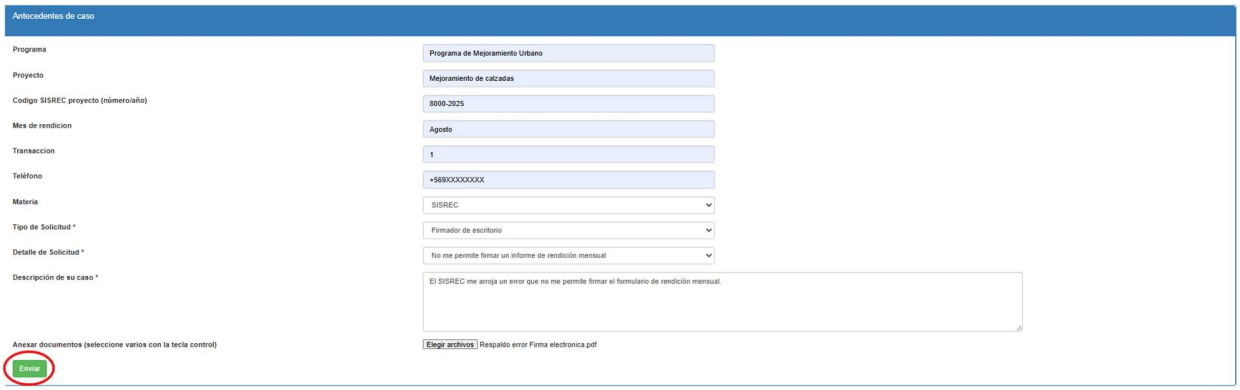
- **Materia** (Predefinida SISREC).

- **Tipo de Solicitud** (corresponde a la problemática de la solicitud que puede ser Carga masiva, Firmador de escritorio, Operatoria del SISREC y Reportabilidad).

- **Detalle de Solicitud** (por cada tipo de solicitud seleccionada se le desplegará distintas problemáticas).

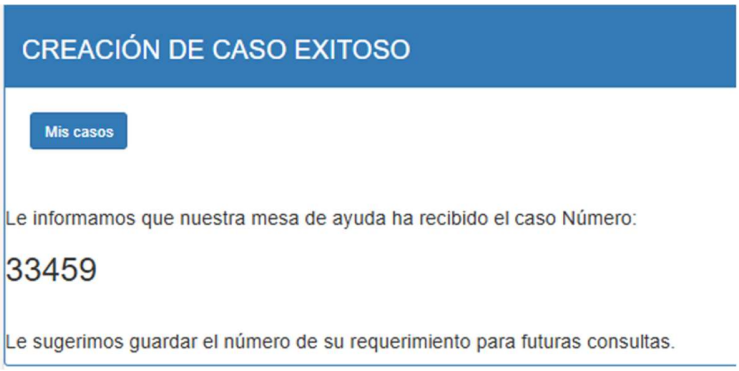
- **Descripción de su caso** (Texto libre donde señalar en forma clara su problemática).

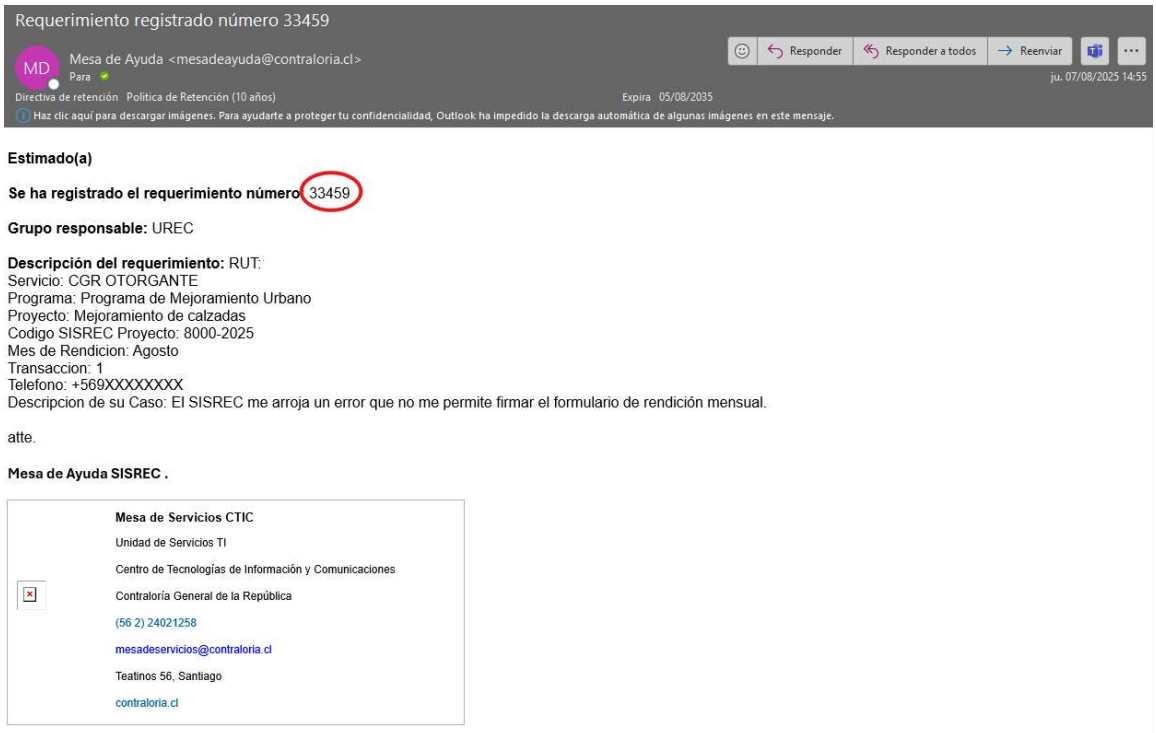
Finalmente, una vez ingresada la información requerida en el apartado “Antecedentes de caso”, el usuario puede presionar la opción “Elegir archivos” para agregar información complementaria y debe presionar el botón “Enviar” para generar la respectiva consulta en el SISREC.



III. Generación de consulta en el SISREC

Realizada la consulta en el SISREC, se le asignará un número de caso y recibirá un correo electrónico con este número y los antecedentes incorporados al caso.

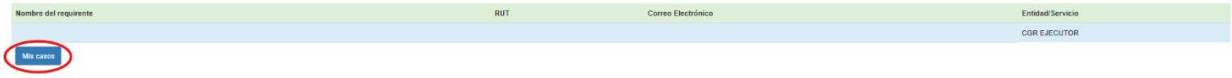




IV. Seguimiento de consulta en el SISREC

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”



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

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 Electrónica de Cuentas para su atención.

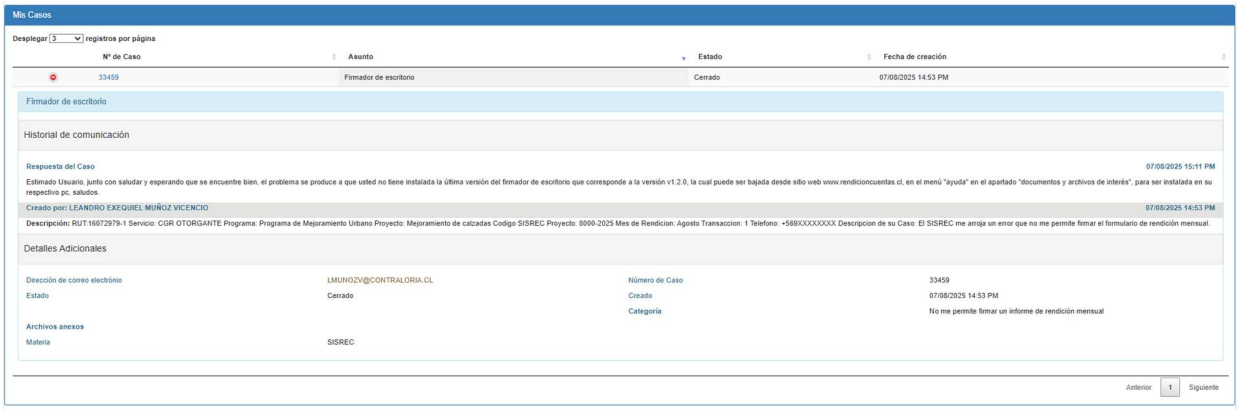
En espera: se encuentra a la espera de una solución.

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.

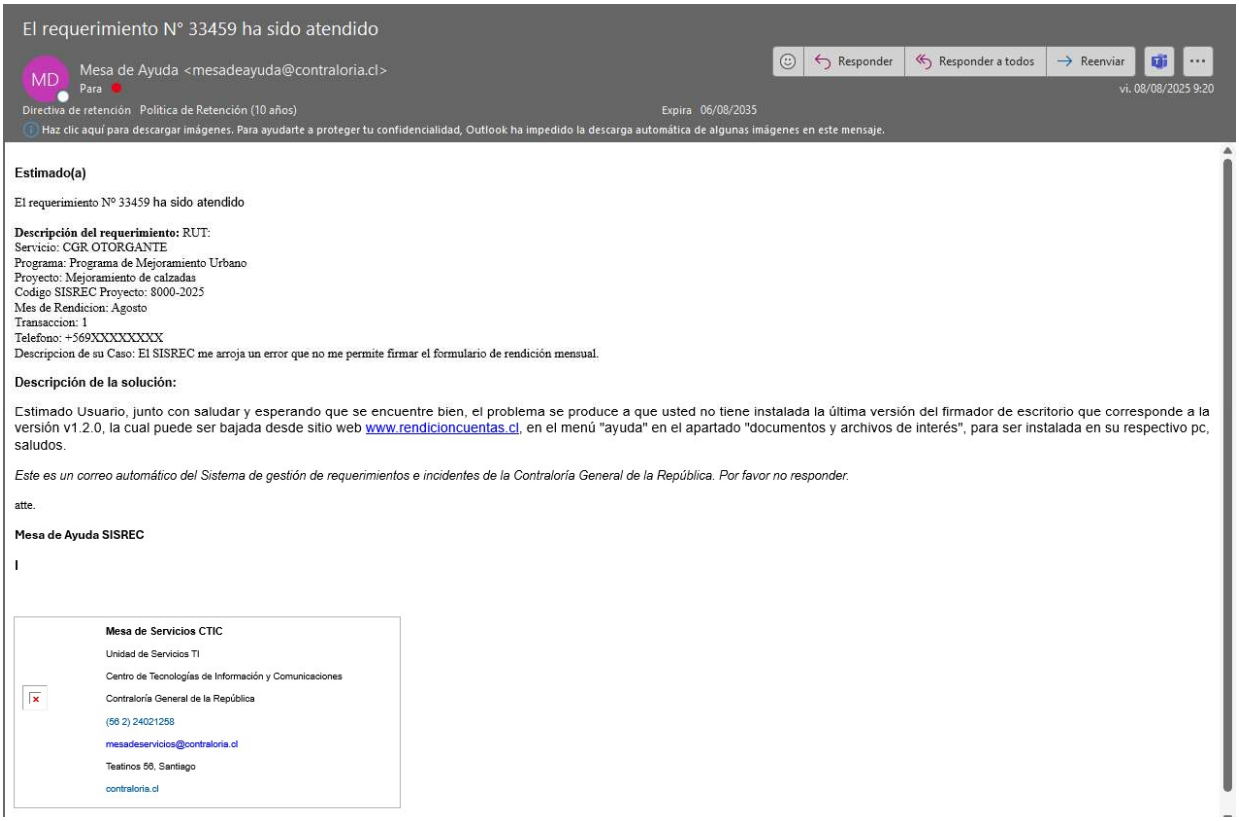
Por consiguiente, cuando el caso es atendido por Mesa de Ayuda SISREC, cambia su estado a **“cerrado”** y el usuario puede consultarlo en el SISREC, haciendo doble click en el número de caso seleccionado y el sistema le desplegará la información del caso con su respectiva respuesta.

Pantalla para ver el estado de la consulta



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



V. Sobre Administrador SISREC del servicio.

Los usuarios del SISREC pueden visualizar a los administradores de la entidad que son responsables de la plataforma SISREC; para ello deben ingresar a la plataforma, en la pestaña Ayuda, presionar la opción “Mi Administrador” del menú principal.

Pantalla del menú principal del SISREC para ingreso a Mi Administrador

pueden visualizar las funciones y los datos de los

Luego podrán visualizar las funciones y los datos de los administradores de la entidad.

Pantalla del menú principal Mi Administrador