

Atención al Usuario

S.I.R.A.C

Dirección Nacional de Aduanas

Mayo de 2015

Qué es el S.I.R.A.C?

- **SISTEMA DE RECLAMACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS**
- Es un *medio para canalizar la opinión* de la comunidad de usuarios en general, acerca del *cumplimiento de la misión y la eficiencia de los procesos de la institución*, en virtud de los *principios de eficiencia y transparencia y de los derechos de participación e información*.

Diferencias de Q, R y S

Quejas	Reclamos	Sugerencias
La queja es simplemente una manifestación de una insatisfacción o desagrado, pero no necesariamente demanda una respuesta o solución	Un reclamo implica una queja seguida de una necesidad de respuesta y/o solución.	Las sugerencias suelen surgir voluntariamente del usuario y su propósito es contribuir a una mejora, sin esperar en general, una respuesta individual.
Acción principal: Recibir y contener	Acción principal: Recibir y resolver	Acción principal: Evaluar

Quejas, reclamos y sugerencias (Q, R & S)

En Servicios, los “**6 mandamientos**” con relación a Q, R & S son:

1. **Facilitar** (desburocratizar) el camino para su recepción.
2. **Impulsar** a los usuarios a realizar Q, R & S.
3. **Recibir amablemente** Q, R & S, pues son una oportunidad de mejora.
4. **Resolver** el problema del usuario.
5. **Agradecer** al usuario por su información, disculpándose por los inconvenientes causados.
6. **Tomar acciones correctivas** para que no se vuelva a presentar.

Ante Q, R & S, Proceso para su manejo

- *Reconocer el problema*, escuchando con interés y mostrando que está siendo atendido y comprendido.
- *Preguntar*, evidenciando comprensión y preocupación por el cliente y su problema y asegurando, mediante la escucha activa, que estamos entendiendo el motivo de su reclamo.
- *Confirmar*, asegurando la correcta comprensión y mostrando que su problema ha sido captado.
- *Explicar*, indicando los pasos que se van a seguir para solucionar la queja o reclamo, así como las personas que van a encargarse del tema y el posible tiempo de espera.
- *Agradecer*, mostrando interés por la queja y la rápida solución del posible problema.
- *Corregir* lo que sea necesario del proceso que genera este tipo de problemas.

Conclusiones

¿ Qué cosas me llevo del curso?

¿ Cómo puedo aplicar lo aprendido en mi puesto de trabajo?



¡¡Muchas Gracias!!