

## 3: EJEMPLOS DE CARTAS DE NEGOCIOS

### Consejos para elaborar Cartas de Negocios Efectivas

Las cartas eficientes de negocios tienen ciertas características que las hacen verse aceptables y sonar profesionales. Considere los siguientes consejos antes de escribir cualquier carta de negocios, y asegúrese de que los elementos básicos se encuentren en su lugar.

#### Papel Membretado del Negocio

Utilice papel membretado de su negocio para toda su correspondencia profesional, sin importar que sus cartas o comunicados sean breves. Esto le dará al lector una imagen profesional, así como la información esencial de su empresa, incluyendo el nombre del negocio, la dirección y el teléfono.

#### Calidad del Papel

La mayoría del papel para cartas de negocios tiene un peso de 20 libras o más por cada quinientos. Una imagen más profesional se comunica con el uso de papel más pesado.

#### Mecanografía vs Caligrafía

Con la tecnología actual, la carta más profesional es definitivamente la mecanografiada o la impresa mediante un procesador de texto. Deje las notas escritas a mano para sus mensajes personales.

#### Formato

Existen varios formatos aceptables para una carta de negocios, y la elección de éste depende de quién la escriba. Asegúrese de que el formato sea atractivo, consistente y fácil de leer. Todas las cartas deben contener la fecha, dirección interior, (nombre y dirección completa del remitente, incluyendo el título) y una salutación formal. La correspondencia informativa, conocida como “memorándum” debe conservar también la fecha y la dirección interior, con la parte del saludo sustituida por la palabra “Para:”, seguida del nombre de la persona a la cual va dirigida la correspondencia.

#### Estilo

Todas las cartas y memorándums deberán estar escritos en Español común. Escriba mientras hable, pero asegúrese de usar oraciones completas y gramática correcta. Trate de ser claro y conciso en su lenguaje, y evite oraciones y párrafos largos.

#### Despedida Apropiaada

La mayoría de las cartas utilizan la despedida común “Sinceramente”, lo cual está bien. Evite despedidas demasiado emocionales en la correspondencia de negocios, aunque escoger una despedida distinta, que se acerque más a su estilo es aceptable.

## Firma

Basado en el grado de formalidad, puede decidir si firma con su nombre completo o sólo con su primer nombre. Su nombre completo, incluyendo los títulos que se le han otorgado, pueden ser escritos al final de la carta, pero si lo desea puede causar un impacto menos formal firmando sólo con su nombre.

## Asuntos de Contratación

Los asuntos de contratación absorben una cantidad tremenda del tiempo del empresario. Tener un par de cartas sencillas listas para adecuarlas a sus necesidades específicas puede ahorrarle la lucha con el síndrome de “¿cómo escribí eso la última vez?”. Las cartas enumeradas a continuación deberán ser escritas en papel membretado de la compañía y han sido redactadas de manera simple y directa, sin embargo, pueden ser corregidas y extendidas para adaptarlas a sus necesidades.

Primero, la **Solicitud de Referencia del Patrón Anterior** puede proporcionarle información importante acerca de un solicitante al que esté considerando contratar. Muchas veces, una solicitud escrita es mas creíble que una llamada telefónica. Si existe más información específica que crea necesitar, anéxela- aunque tome en cuenta que la mayoría de los expatrones no están ansiosos por proporcionar información sobre personas a las cuales ya no emplean, así es que **MANTENGALO SIMPLE**—y breve. Incluyendo la **Autorización para Liberación de Información de Referencia** con la Carta de Solicitud, incrementará sus oportunidades de recibir información. Pídale a sus solicitantes que completen esta Carta de Autorización durante la entrevista si es que tiene algún interés en que ellos trabajen para usted.

Mientras que los “contratos de empleo” no son recomendados entre los expertos legales de pequeñas empresas, una carta de **Oferta de Empleo** puede servir como un reconocimiento de los parámetros básicos bajo los cuales alguien esta siendo contratado, y puede establecer la relación “de confianza” de trabajo. Antes de agregar mayores detalles a la carta, consulte a su asesor jurídico.

A pesar de que las cartas de rechazo no son las más alegres que uno puede recibir o enviar, mande una nota similar a la **Carta de Rechazo a Aplicantes**, como una mera cortesía a los solicitantes que se tomaron su tiempo para entrevistarse con usted. El solo hecho de tomarse la molestia de mandar una carta a un entrevistado, impresiona; además, nunca sabe cuándo puede reconsiderar a un individuo en el futuro. Esta simple cortesía podría llevarle muy lejos, y es una muy buena forma para tratar de mantener las puertas abiertas.

Los expedientes para justificar despidos incorrectos se están convirtiendo en un verdadero tema a considerar, aún en el mundo de las *empresas muy pequeñas*. El **Aviso de Desempeño Laboral Deficiente** es un documento que se deberá utilizar cuidadosamente para documentar reuniones con empleados. Celebre la reunión, después utilice esta carta para documentar el contenido de la misma (tanto para usted como para referencia futura del empleado). Mantenga una copia de cada carta de reunión en el expediente del empleado. Insista que se le regrese una copia firmada como “acuse de recibo”. Aún con los empleados “de confianza”, tendrá la documentación necesaria para tratar los asuntos que necesite en cualquier momento. Puede fácilmente modificar este aviso para hacerlo un “Aviso *Final* de Desempeño Laboral Deficiente”, incluyendo las consecuencias correspondientes de una acción no correctiva si la situación persiste.

## Solicitud de Referencia del Patrón Anterior

HMS, Inc.

1111 East Street - Hometown, USA

(111) 555-1111

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado(a) [nombre del empleado]:

Hemos recibido una solicitud de trabajo de uno de sus [actuales/antiguos] empleados, \_\_\_\_\_, solicitando el puesto de \_\_\_\_\_ con nuestra compañía.

Sería de gran utilidad para nosotros el que nos pudiera proporcionar la siguiente información referente a \_\_\_\_\_:

Fechas de empleo con su compañía:

Descripción del puesto y nivel de compensación:

Evaluación de su desempeño:

Causa de la suspensión de relaciones laborales:

Una forma autorizando la liberación de esta información solicitada por \_\_\_\_\_ acompaña a la presente. Por favor indique si la información de su referencia debe permanecer como confidencial.

Gracias por su ayuda. Agradecemos su cooperación.

Sinceramente,

H.M.Smith

## Autorización Para Liberación de Información de Referencia

**HMS, Inc.**

**111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

He sido informado de que, \_\_\_\_\_, esta solicitando información de referencia de empleo acerca de mi persona.

Yo, \_\_\_\_\_, autorizo a \_\_\_\_\_ a liberar, sin limitaciones, la información relativa a mi empleo.

\_\_\_\_\_  
Firma del empleado

## Ofrecimiento de Empleo

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado [nombre del solicitante],

Por este medio me complace ofrecerle empleo en el puesto de \_\_\_\_\_ con nuestra firma. La fecha propuesta de inicio del empleo es \_\_\_\_\_.

Su compensación será de \$ \_\_\_\_\_ por [semana/mes/año] además tendrá derecho a los siguientes "beneficios":

Esta oferta es por empleo A VOLUNTAD. Puede finiquitarse por usted o por nosotros bajo cualquier circunstancia y en cualquier momento.

Por favor háganos saber su aceptación a esta oferta firmando y fechando abajo, y devuelva esta carta para el (fecha) \_\_\_\_\_ a la dirección que arriba se señala.

Felicitaciones por haber sido seleccionado.

Sinceramente,

H.M. Smith

Firma de Conformidad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Carta de Rechazo a Aplicantes

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado(a) [nombre del aplicante],

Gracias por reunirse con nosotros en relación con la vacante de \_\_\_\_\_. Fuimos muy afortunados de tener con nosotros a muchos solicitantes altamente calificados. Luego de una extensa consideración, hemos seleccionado a otro candidato, y la oferta fue aceptada.

Le deseamos la mejor de las suertes para que usted pueda encontrar un trabajo que le permita desarrollar sus habilidades y talentos al máximo. Una vez más le agradecemos que se haya tomado el tiempo de entrevistarse con nosotros.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Aviso de Desempeño Laboral Deficiente

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

Para: [nombre del empleado]

Esta carta confirma nuestra conversación del día \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, en \_\_\_\_\_ concerniente al inaceptable desempeño laboral en las siguientes áreas:

En aquella conversación determinamos que usted deberá tomar las siguientes medidas para mejorar su desempeño:

Espero que esta información constructiva le ayude a mejorar su desempeño y por lo tanto vuelva usted a alcanzar su nivel de alta productividad en nuestra compañía.

Anexa encontrará una copia de esta notificación. Por favor firme la copia donde se indica y envíela a un servidor lo antes posible.

Sinceramente,

H.M. Smith

Acuse de Recibido: \_\_\_\_\_  
Empleado

Fecha: \_\_\_\_\_

## Adquisición y Venta de Bienes y Servicios

La documentación relacionada con la compra y venta de bienes y servicios puede simplificarse si cuenta con machotes de cartas y memorándums para cada una de las tareas involucradas, independientemente de que usted sea el comprador o el vendedor. Las siguientes cartas debe prepararlas en hojas membretadas. Siga el formato básico y sólo cambie los detalles en cada caso, adaptando las circunstancias particulares. Esto le ahorrará tiempo y esfuerzo, especialmente en esto de la “compra y venta” que tiende a presentar un significativo número de transacciones. La buena documentación es esencial para la salud financiera de su negocio, permitiéndole llevar el control sobre sus deudas, sus líneas de crédito, las compras realizadas, y las inevitables discrepancias que ocurren entre el vendedor y el comprador.

La **Solicitud de Oferta** le pide a su proveedor potencial un precio único y firme para los bienes o servicios que desea adquirir. Una oferta formal obliga a su proveedor a respetar los precios indicados durante el lapso de un periodo de tiempo específico. Aunque este no es un proceso por el cual usted deberá pasar cada vez que ordene o compre algo, la solicitud puede ser un instrumento de comparación y de fijación de precios muy importante para órdenes de compra más grandes. Una vez enviada la solicitud debe enviar una **Notificación de Rechazo de la Oferta** como rasgo de cortesía a aquellos proveedores potenciales que se tomaron el tiempo de enviarle una oferta—y por supuesto, debe enviar una carta de **Oferta Aprobada** al proveedor ganador, anexando la orden de compra adecuada.

La carta de **Confirmación de la Orden** es una buena manera para evitar las posibles discrepancias surgidas de órdenes hechas por teléfono. La carta confirma los artículos, la cantidad, el precio y los términos de la transacción, además de proveer tanto al comprador como al vendedor de un documento confiable para los archivos del negocio y generar la creación de otro documento como consecuencia—la orden de compra. La **Aceptación de la Orden** es el equivalente a la carta de confirmación de la orden pero para el proveedor, una vez más, esta orden reduce la posibilidad de los malos entendidos que se puedan generar con un acuerdo verbal.

Levantar una orden de bienes o servicios es a menudo el paso más sencillo—después espere a que la orden sea surtida, reciba los productos, los inspecciónelos, ¡y acepte o rechace la orden parcial o totalmente! Recuerde, documentar los pasos le ayudará a llevar control de su inventario, y por lo tanto de su dinero. El **Recibo de Entrega** reconoce que los bienes que ordenó fueron recibidos y se encuentran en condiciones adecuadas para aceptarlos. Asegúrese de tener suficiente tiempo para inspeccionar adecuadamente su orden antes de emitir este recibo.

Las órdenes de compra en reserva pueden disminuir el envío de todos los demás artículos en la orden—utilice la **Nota de Cancelación—Contra Orden** para cancelar artículos que no pueda o no quiera adquirir inmediatamente, artículos que no sean tan urgentes, de manera que el resto de la orden le pueda ser enviada. De la misma forma aguardar durante mucho tiempo para que un pedido sea surtido puede afectar a su flujo de efectivo—si no cuenta con mercancía en los anaqueles para su venta, usted no tendrá ningún tipo de “flujo” de efectivo. Monitoree sus ordenes de compra y si algún proveedor no le ha surtido la orden en el periodo de tiempo especificado en su orden de compra,

investigue el motivo. Si el proveedor sigue sin poder enviarle el pedido en un tiempo razonable utilice la **Nota de Cancelación**—carta de **Falla de Entrega** para cancelar la orden, y encontrar a un proveedor que pueda satisfacer sus necesidades.

Como comprador, no tiene la obligación de mantener productos dañados o no autorizados; utilice el **Aviso de Rechazo del Embarque**, el **Aviso de Mercancía No Acorde a Especificaciones**, y el **Aviso de Aceptación de Mercancía No Acorde a Especificaciones** para informar al proveedor de sus acciones a tomar. El Código de Comercio Uniforme le da al comprador la opción de rechazar o retener total o parcialmente los productos dañados o que no cumplan con las especificaciones. Si no se puede alcanzar un ajuste de precios, el comprador aún tiene la opción de rechazarlos. Utilice estas cartas para documentar sus intenciones—y recuerda, mantener bienes que no son lo que usted quiere o necesita le quita dinero que podría estar gastando en un inventario más útil.

A menudo, los artículos que requieren orden especial demandan más paciencia del comprador que cuando se trata de productos que se encuentran en un inventario “normal”. Pero incluso las órdenes especiales deben ser entregadas dentro de un periodo acordado, particularmente si el comprador o el consumidor final ha pagado por adelantado. Si las llamadas telefónicas parecen no ser suficientes para obtener la atención del vendedor, intente con una carta de **Reclamo de Mercancía**. Por otro lado, el vendedor puede utilizar la **Notificación de No Envío**, la cual explicará por lo menos, por qué una orden no ha sido embarcada.

El proveedor responsable de cancelar el embarque de una orden necesita notificar a la compañía de embarque de la acción requerida. Utilice la **Orden de Cancelación del Embarque** para informar al transportista que no entregue la mercancía y que le devuelva sus productos.

Finalmente, dados todos los ajustes posibles a las órdenes, incluyendo algunos de los descritos anteriormente, no debe sorprendernos de que los reportes de los proveedores a menudo reflejen cantidades de deuda distintas a las cantidades mostradas en los registros de los vendedores. Utilice la **Carta de Disputa por Saldo** para solicitar una aclaración sobre el saldo correcto.

## Solicitud de Oferta

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor potencial]

Favor de hacernos una oferta para los siguientes artículos:

<u>Artículo</u> <u>(Descripción)</u>	<u>Clave#</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Precio</u> <u>Unitario</u>	<u>Precio</u> <u>Total</u>
_____	_____	_____	\$ _____	\$ _____
_____	_____	_____	\$ _____	\$ _____
_____	_____	_____	\$ _____	\$ _____
_____	_____	_____	\$ _____	\$ _____

Por favor háganos llegar su oferta Libre a Bordo a la siguiente dirección: \_\_\_\_\_.

Por favor especifique la fecha durante la que el precio ofertado permanecerá efectivo y firme.

Su propuesta debe presentarse a más tardar el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_.

Gracias,

H.M. Smith  
Presidente

## Notificación de Rechazo de la Oferta

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor potencial (proponente)]

Gracias por presentarnos su propuesta el día \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_. Apreciamos el tiempo y esfuerzo que le tomó para proporcionarnos la información.

Desgraciadamente se le está adjudicando la orden de compra a otro proveedor [es opcional nombrar al oferente ganador]. Nuestra decisión se basó en diferentes factores, pero [el precio, la calidad u otro] fue el principal determinante.

Nos gustaría seguir incluyéndolo en futuras oportunidades. De nuevo, gracias por su esfuerzo.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Oferta Aprobada

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [oferente exitoso]

Tenemos el placer de adjudicarle la orden de compra con los artículos que nos ofreció el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_. Adjunta encontrará una copia de su propuesta y de nuestra orden de compra #\_\_\_\_\_ por los artículos especificados. Favor de tomar nota de las cantidades, especificaciones, precios, fechas de embarque y orden de Libre a Bordo como se esboza en la orden de compra y notificarnos cualquier discrepancia o preguntas para el \_\_\_\_\_ del 20\_\_.

Anticipamos con placer el hacer negocios con usted.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Confirmación de Orden

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor]

Esta carta confirma la orden por (productos/servicios) que le hicieramos por teléfono el día \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_. Se incluye orden de compra #\_\_\_\_\_ autorizando los artículos, cantidades, precios y términos que discutimos.

Si alguno de los términos de la orden de compra no es aceptable para usted, por favor hágamelo saber dentro de los siguientes cinco (5) días; de otra forma, asumiremos que usted no tendrá ningún problema en surtir la orden.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Aceptación de la Orden

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [comprador]

Estamos recibiendo su orden de compra # \_\_\_\_\_. Esta misiva, le confirma que su orden es aceptada con las siguientes excepciones:

[Se enlistarán artículos fuera de existencia, re-ordenados, nunca más disponibles, con posibles sustituciones o anotaciones de cancelación]

[Modificaciones al servicio también pueden enlistarse]

A menos que recibamos de usted un aviso por escrito dentro de los siguientes \_\_\_ días, cumpliremos la orden sujeta a las excepciones arriba enlistadas.

Agradecemos su preferencia.

Gracias,

H.M. Smith

## Recibo de Entrega

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor]

Por este medio confirmamos el recibo de los artículos enlistados en el documento anexo. Hemos inspeccionado dichos artículos y hemos confirmado que se encuentran completos y en buen estado.

Sinceramente,

H.M. Smith

**Nota de Cancelación—Contra Orden**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor]

Fuimos notificados por usted que los siguientes artículos de nuestra orden de compra #\_\_\_\_ fechada el día \_\_\_\_ de 20\_\_ no se tienen en existencia y han sido re-ordenados.

- 1.
- 2.
- 3.

Por favor cancele todos los artículos re-ordenados (arriba indicados) y embarque el resto de la orden inmediatamente. Favor de asegurarse que la factura correspondiente a las mercancías que nos envíen, refleje la cancelación de los artículos re-ordenados.

[NOTA: Si sólo parte de los artículos re-ordenados están siendo cancelados, agregue lo siguiente:

Favor de embarcar el resto de los artículos re-ordenados no cancelados cuando estén disponibles, pero antes del \_\_\_\_ del 20\_\_. [Si no van a estar disponibles hasta después de esta fecha, favor de notificárnoslo.]

Gracias,

H.M. Smith

**Nota de Cancelación—Falla de Entrega**

HMS, Inc.

1111 East Street - Hometown, USA

(111) 555-1111

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor]

Por favor refiérase a nuestra orden de compra # \_\_\_\_\_  
con fecha \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, la cual especifica la  
fecha de entrega del \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_\_.

Nosotros al no haber recibido estos artículos dentro del  
tiempo indicado, hemos decidido por este medio cancelar la  
orden por completo, conforme a lo especificado en nuestra  
orden de compra.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Aviso de Rechazo del Embarque

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor]

El \_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, recibimos los artículos ordenados a usted en nuestra orden de compra #\_\_\_\_. Los artículos no serán recibidos por la(s) siguiente(s) razón(es):

- La mercancía fue entregada en mal estado (ver la explicación anexa).
- Los artículos entregados presentan defectos (ver la explicación anexa).
- La orden no fue entregada dentro de un margen de tiempo aceptable (ver copia anexa de orden de compra #\_\_\_\_\_).
- La mercancía entregada no fue la especificada en nuestra orden de compra (ver la explicación anexa).
- Los precios en su factura no corresponden con los de la orden de compra aceptados por su compañía.
- Las órdenes retrasadas no son aceptables—la orden debió haber sido enviada y completa, o de lo contrario no haber sido enviada del todo.
- Varios—ver la explicación anexa.

Contra-recibo de sus instrucciones de envío, regresaremos la mercancía bajo su propio costo. Este rechazo no se limita o evade cualquier otro derecho legal que pudiéramos tener.

Sinceramente,

H.M. Smith

**Aviso de Mercancía No Acorde a Especificaciones**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor]

Recibimos la mercancía solicitada en nuestra orden de compra #\_\_\_\_\_ y enviada en su factura #\_\_\_\_\_ el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_. Parte de la mercancía enviada no se apega a las especificaciones establecidas en nuestra orden de compra, tal y como lo señalamos a continuación:

Los artículos que no se apegan a las especificaciones no son aceptables. Por lo tanto, los enviaremos de regreso bajo su propio costo. Favor de emitir el reembolso/crédito correspondiente a la brevedad posible.

Si tiene alguna preferencia en la forma de envío de esta mercancía, favor de hacernolo saber en un plazo no mayor a 5 días.

Gracias,

H.M. Smith

**Aviso de Aceptación de Mercancía No Acorde a Especificaciones**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor]

Recibimos la mercancía especificada en nuestra orden de compra #\_\_\_\_\_ y enviada con factura #\_\_\_\_\_ el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_. Parte de la mercancía enviada no se apega a las especificaciones en nuestra orden de compra, o presenta defectos o daños como lo señalamos a continuación:

Aunque los artículos enlistados no se apegan a las especificaciones, presentan defectos o están dañados, los aceptaremos en el caso de que se nos otorgue un crédito por la cantidad de \$\_\_\_\_\_, tal y como lo acordamos en nuestra conversación.

Por favor emita el crédito apropiado, o remita una nueva factura reflejando el ajuste de precio correspondiente.

Sinceramente,

H.M. Smith

**Reclamo de Mercancía**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [vendedor]

Emitimos nuestra orden de compra # \_\_\_\_\_ a su empresa, el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, especificando la fecha de envío \_\_\_\_\_ (ver la copia de la orden de compra anexa). Usted aceptó nuestra orden [o-Con nuestro cheque # \_\_\_\_\_ emitido el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, nosotros pagamos por esta orden] en su totalidad. A la fecha, no hemos recibido los artículos especificados. Por lo tanto, reclamamos por medio de la presente la entrega de la mercancía mencionada.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Notificación de No Envío

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [comprador]

Estamos deteniendo el envío de una de sus órdenes con orden de compra #\_\_\_\_\_ fechada el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, por la(s) siguiente(s) razón(es):

- Falta de pago.
- No contamos con las instrucciones de envío—favor de proporcionarlas.
- Su cuenta tiene una retención de crédito—Favor de contactar a nuestro departamento de Cuentas por Pagar.
- Los siguientes artículos se encuentran en una orden de compra en reserva:
  - 1.
  - 2.
  - 3.
- Favor de notificar si un envío parcial es aceptable—su orden indica "sólo mandar envío completo".

Otra:

Sinceramente,

H.M. Smith

## Orden de Cancelación de Embarque

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [compañía de embarque]

Favor de referirse a la orden de embarque anexa. Su compañía se encuentra en el proceso de distribuir nuestros productos a los siguientes destinatarios:

Por este medio le solicito directamente *no entregar* los artículos que se muestran en la orden de embarque anexa y devolvernos la mercancía. Nosotros cubriremos los cargos que este cambio represente. Ninguna transacción se ha concretado y a nuestro cliente no se le ha cobrado ninguna cantidad por nuestros productos.

Muchas gracias por su ayuda,

H.M. Smith

**Carta de Disputa por Saldo**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [proveedor]

Recibimos en el informe de su cuenta fechado el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, un saldo vencido de \$\_\_\_\_\_. El saldo vencido es incorrecto por las(s) siguiente(s) razón(es):

- El artículo cargado en la factura #\_\_\_\_\_ no se ha recibido.
- Su informe no refleja el pago que hicimos el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_ por la cantidad de \$\_\_\_\_\_ con nuestro cheque #\_\_\_\_\_.
- Su informe no refleja el crédito por los siguientes artículos devueltos:
  
- La factura #\_\_\_\_\_ con fecha \_\_\_\_\_ del 20\_\_ fue incorrectamente cargada como se esboza a continuación:
  
- Otra:

Por favor ajusten apropiadamente el saldo de nuestra cuenta. Si hay preguntas sobre los puntos esbozados arriba, no dude en llamarnos.

Gracias,

H.M. Smith

## Asuntos de Crédito y Cobranza

El actual ambiente de negocios requiere de una atención adecuada para cobrar aquel dinero que constituye una deuda legítima, y para monitorear cuidadosamente sus finanzas con el fin de determinar a quién puede otorgarle crédito y cuánto dinero debe arriesgar. Las siguientes cartas pueden ayudarle a sortear este “delicado” proceso al proveerle de las formas estandarizadas para enfrentar las desafortunadas y a menudo incómodas situaciones relacionadas con el crédito a clientes. Una correspondencia documentada con aquellos que le deben dinero es *esencial* si necesita proceder legalmente en caso de que no pueda cobrar su dinero. Toda la correspondencia debe hacerse en cartas membretadas de su negocio, con copias mantenidas permanentemente en sus archivos generales.

No todos los “cheques malos” son expedidos por criminales—¡Incluso los bancos cometen errores! Un método adecuado para notificar y corregir el recibo de un cheque no cobrado debe ser utilizado, aún cuando le resulte embarazoso por conocer al cliente. A menudo, una llamada telefónica es el mecanismo de notificación más adecuado—sin embargo el uso de la **Carta de Cheque Sin Fondos o Rebotado** puede resultar más profesional, además de proveerle de la documentación escrita que pudiera necesitar en el futuro.

Si desea ampliar el crédito a sus clientes necesitará de los instrumentos adecuados para monitorear sus cuentas de crédito. La **Carta de Referencias de Crédito** le abre diplomáticamente las puertas a su consumidor potencial, mientras que la **Solicitud de Crédito** (para empresas) le proporciona la información que necesita para evaluar la validez de una nueva cuenta (por favor recuerde: Existen muchas formas de aplicaciones estandarizadas de crédito para negocios e individuos disponibles en tiendas departamentales o lugares donde venden artículos de oficina).

Si decide no otorgar un crédito luego de revisar la aplicación, sería bueno que de todas formas invitara a su cliente potencial, a probar sus bienes o servicios. Es por ello que le convendría informarle sobre el estado de su aplicación, de la forma más sutil posible, enviándole por ejemplo, una carta de **Notificación de C.O.D.**, para notificarle sobre su estado de Pago a la Entrega (C.O.D. por sus siglas en inglés). Si le piden más explicaciones sobre su decisión utilice la carta de **Explicación de Rechazo de Crédito**.

Una vez que las cuentas estén establecidas, un monitoreo cuidadoso de los pagos es crítico para llevar el control del flujo de efectivo. Establezca su “tolerancia” sobre cuánto dinero permitirá que se le deba antes de utilizar la carta de **Notificación de Cuenta Vencida**. El uso de esta carta puede, de hecho, ayudarle a establecer desde temprano las condiciones a las que sus clientes morosos deben atenerse. Generalmente las prácticas más comunes de los acreedores requieren de “tres *strikes* antes de estar *out*”—por lo que debe utilizar la carta de **Cuenta Vencida-Segunda Notificación y Cuenta Vencida-Notificación Final** para establecer sus procedimientos. Por favor recuerde que si *amenaza* con enviar una cuenta de crédito a cobranza, debe estar preparado para *hacerlo*.

Por último, si maneja adecuadamente las cuentas vencidas podrá alcanzar acuerdos mediante los cuales logre cobrar su dinero, aunque no pueda cobrarlo todo en un solo cobro. Utilice la carta de **Acuerdo de Abonos para el Pago de Cuentas Vencidas** con el fin de documentar el reconocimiento de una deuda determinada y el plan que existe para pagarla.

## Carta de Cheque Sin Fondos o Rebotado

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado(a) [girador del cheque],

Su cheque #\_\_\_\_\_ fechado \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_, girado a nuestro favor por la cantidad de \$\_\_\_\_\_ nos ha sido regresado por el banco marcándolo con la leyenda de [cuenta cancelada, sin fondos, etc.] (anexamos copia del cheque)

Reconocemos que los errores suceden y queremos notificárselo inmediatamente para que pueda corregir apropiadamente este inconveniente con nosotros y con el banco.

Por favor envíenos un cheque certificado o un giro por la cantidad de \$\_\_\_\_\_ que es la cantidad del cheque regresado más nuestro recargo de \$\_\_\_\_\_ por el cheque regresado. También pudiera venir a corregir la situación si le fuera más conveniente. Le regresaremos el cheque original al recibir el pago.

La falta de pago y/o respuesta a esta notificación en 10 días, nos obligará a proceder con nuestras políticas de cobro.

Le agradeceremos su pronta atención a este asunto.

Sinceramente,

H.M. Smith

Anexo: copia del cheque

## Carta de Referencias de Crédito

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [cliente]

Gracias por su reciente orden # \_\_\_\_\_ recibida el \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, siendo esta su primer orden con nosotros, le incluimos una solicitud de crédito. Por favor complete esta forma y devuélvala por correo o al número de fax que aparece arriba. Revisaremos la solicitud rápidamente para evitar que su envío se retrase. Esta información será estrictamente confidencial y sólo para nuestro uso interno.

Agradecemos su orden y anticipamos con placer una relación de trabajo positiva.

Sinceramente,

H.M. Smith

Anexo: Solicitud de crédito

## Solicitud de Crédito—Para Empresas

<b>Solicitud de Crédito</b>			
<b>Fecha</b>			
<b>Información General</b>			
Nombre del Negocio			
Dirección			
Ciudad		Estado	CP.
Tipo de Propiedad <input type="checkbox"/> Unión Dueño <input type="checkbox"/> Corporación <input type="checkbox"/> Sociedad			
<input type="checkbox"/> Otra			
Registro Federal de Comercio		No. Seguro Social	
Presidente/Socio(s)/Dueño(s)			
Nombre			
Dirección			
Ciudad		Estado	CP.
Teléfono del Negocio		Teléfono de casa	
Nombre			
Dirección			
Ciudad		Estado	CP.
Teléfono del Negocio		Teléfono de casa	
Fecha de Iniciación del Negocio		Clasificación D y E	
Referencia Bancaria			
Nombre del Banco		Oficial del Banco	
Dirección			
Ciudad		Estado	CP.
Teléfono			
Cuenta(s)			
Acreditación (2) referencias comerciales			
Nombre de la Compañía		Contacto	
Dirección			
Ciudad		Estado	CP.
Teléfono			
Nombre de la Compañía		Contacto	
Dirección			
Ciudad		Estado	CP.
Teléfono			
Nombre de la Compañía		Contacto	
Dirección			
Ciudad		Estado	CP.
Teléfono			
La información contenida es verdadera y correcta hasta donde me es conocimiento			
Dueño/Oficial Fiscal		Fecha	

**Notificación de Pago a la Entrega (COD, por sus siglas en inglés).**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [cliente]

Muchas gracias por su orden de compra #\_\_\_\_\_, con fecha \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_\_ (copia anexa). No nos es posible abrir una cuenta de crédito a su favor en este momento. De cualquier forma, con mucho gusto procesaremos su orden de envío C.O.D. Favor de notificarnos si desea cancelar esta orden dentro de los primeros cinco días después de recibir este aviso. De lo contrario, puede esperar un envío a tiempo de nuestra parte para el día \_\_\_\_\_, de acuerdo con la fecha de envío en su orden de compra.

Gracias por habernos elegido para hacer negocios con usted.

Sinceramente,

H.M. Smith

Anexo.: Copia orden de compra # \_\_\_\_\_

## Explicación de Rechazo de Crédito

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Para: [cliente]

Hemos recibido su carta donde nos exige una explicación sobre el por qué su solicitud de crédito con fecha \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_, fue denegada. Nuestra decisión se basó en la siguiente información:

Si usted piensa que la información que recibimos es incorrecta, por favor no dude en comunicarse con nosotros. Agradecemos su comprensión, y confiamos en que sigamos manteniendo una relación positiva de negocios.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Notificación de Cuenta Vencida

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado [cliente],

Una revisión reciente de su cuenta indica que el pasado \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, le enviamos un informe que mostraba un balance vencido de \$\_\_\_\_. A la fecha, no hemos recibido ningún pago a esta cuenta, la cual tiene ahora \_\_\_\_\_ días de vencimiento.

Si sus registros muestran que estamos en un error y se hizo el pago, por favor llámenos o mándenos una nota con la información del pago para que podamos corregir nuestros registros.

Si el pago no se ha hecho, apreciaríamos que nos enviara una pronta respuesta de pago corrigiendo la situación; o que nos llamara para poder discutir opciones de pagos parciales.

Agradecemos su atención a este asunto.

Sinceramente,

H.M. Smith

**Cuenta Vencida—Segunda Notificación**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado [cliente]:

El \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, le enviamos un aviso recordándole su cuenta vencida con nosotros por la cantidad de \$\_\_\_\_\_. A la fecha no hemos recibido ningún pago a su cuenta, tampoco hemos recibido correspondencia alguna de su parte.

De nueva cuenta, hemos de requerir su acción inmediata. Por favor remítanos la cantidad total vencida en su cuenta antes del \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_. Si las circunstancias le impiden hacer un pago inmediato o total, favor de contactarnos por teléfono o correo, de manera que podamos intentar resolver el problema con usted.

La falta de respuesta a este aviso no nos dejará otra alternativa que proseguir con nuestras políticas de cobranza, en cuyo caso estaría legalmente obligado a cubrir la cantidad vencida en su cuenta más los honorarios legales o de cobranza en los que debamos incurrir.

Por favor confirme la recepción de esta segunda notificación.

Gracias,

H.M. Smith

**Cuenta Vencida—Notificación Final**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado [cliente]:

Le hemos enviado 2 avisos anteriores con fechas \_\_\_\_ del 20\_\_  
y \_\_\_\_ del 20\_\_, concernientes al vencimiento de su cuenta  
por la cantidad de \$\_\_\_\_. A la fecha no hemos recibido  
ningún pago a esta cuenta ni hemos recibido correspondencia  
alguna de su parte.

Tornaremos esta cuenta para su cobranza el \_\_\_\_ del 20\_\_.  
Ésta es su última oportunidad para evitar esa acción. Favor  
de contactarnos inmediatamente para que podamos discutir el  
problema. Su omisión de respuesta a esta notificación final  
puede resultar en costos adicionales, incluyendo el monto de  
su saldo más los costos legales o de cobranza en los que  
se incurra.

Su atención a este asunto es esencial y en el mejor de  
sus intereses.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Acuerdo de Abonos para el Pago de Cuentas Vencidas

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado(a) [cliente],

Gracias por responder a nuestra carta fechada el \_\_\_\_\_ del 20\_\_ en la que se muestra el más reciente saldo en su estado de cuenta. Le agradecemos la atención prestada a este asunto.

Esta carta confirma nuestro acuerdo alcanzado el \_\_\_\_\_ del 20\_\_. Usted ha reconocido un adeudo por la cantidad de \$\_\_\_\_\_ en su línea de crédito con nosotros. Usted ha aceptado efectuar pagos [semanales, bimensuales, mensuales] por la cantidad de \$\_\_\_\_\_ hasta que la deuda sea saldada en su totalidad. Asimismo, usted ha acordado realizar su primer pago el \_\_\_\_\_ del 20\_\_, o antes, de ser posible. Hasta que la deuda sea cubierta en su totalidad, usted no podrá realizar nuevos cargos a su cuenta, ni podremos otorgarle una nueva línea de crédito.

Por favor comprenda que hemos decidido ser flexibles porque tenemos confianza en que usted cumplirá con los pagos acordados. Le suplicamos firmar de conformidad la copia anexa a esta carta, y enviarla a nuestras oficinas a la brevedad posible, o junto con su primer pago.

Una vez más gracias por tratar de corregir tan desafortunada situación.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Cartas Útiles en General

Como ciudadano con poder de voto y miembro de la comunidad empresarial, tiene la necesidad y la responsabilidad de informar a los legisladores locales y federales de sus preocupaciones e inquietudes. El éxito de su negocio podría verse afectado por las leyes aprobadas en la capital de su estado o en Washington, así que dé a conocer sus puntos de vista. Como una persona de negocios, es muy influyente en el proceso electoral, así que debe formarse el hábito de informar a sus legisladores sobre las reformas que apoya y aquellas que le preocupan.

Las autoridades locales también son funcionarios a “su” servicio, pero rara vez saben quién es usted. Expresar sus preocupaciones a nivel local, puede sumarse a la efectividad de sus servicios y ponerlos más al tanto de las circunstancias cotidianas en el mundo empresarial.

Algunos consejos para escribir a un legislador o a la autoridad local son:

- Redacte claramente su postura o preocupación en el primer párrafo
- Sea breve y específico
- Concéntrese en los intereses públicos, más que en sus intereses personales
- Si se encuentra descontento, no ataque a la persona—manifieste su inconformidad con la medida/postura que le preocupe

**Carta Para un Legislador—Ejemplo**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado(a) Senador(a) XXX,

Quiero comunicarle lo complacido que me encuentro con el apoyo que recientemente ofreció al Acta de Preservación del Patrimonio Familiar e iniciativas que le acompañan.

Como propietario de un pequeño negocio familiar, me preocupa seriamente el futuro de mi negocio en relación a mi familia. Pero más que eso, como propietario de un pequeño negocio en Wyoming, agradezco que su postura ayude a proteger a más del 50% de las pequeñas empresas en el Estado, al enfocarse en los problemas para traspasar nuestros negocios a las generaciones futuras. Su labor, además de plausible es vital para nuestro estado.

Por favor, hágame saber si puedo asistirle en algo para asegurar que su propuesta de ley sea aprobada durante la próxima legislatura. En verdad lo felicito por el enfoque de su labor en el Senado.

Sinceramente,

H.M. Smith  
Presidente, H.M.S., Inc.

**Carta para la Autoridad Local—Ejemplo**

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado(a) [nombre del funcionario de la Autoridad Local]:

Me gustaría expresar mi preocupación sobre la solicitud de cambio de uso de suelo de la compañía HIJ, en relación al proyecto de su nuevo edificio en el número 111 W de la calle 111.

Soy propietario de una vivienda en la colonia en cuestión, y he disfrutado de la vida en este vecindario amigable y tranquilo durante 10 años. Todas las propiedades en la zona son de tipo residencial, y discutiendo con otros propietarios de viviendas, hemos llegado a la conclusión de que nos gustaría mantener nuestra zona residencial intacta.

En particular, nos oponemos al cambio debido a que el uso propuesto del edificio es de naturaleza comercial, con un alto tráfico de personas y con un horario previsto de 8:00 a.m. hasta la media noche. Al ser éste un vecindario residencial, tendríamos como resultado problemas de tráfico y estacionamiento, poniendo en riesgo la seguridad de nuestros niños y creando problemas de seguridad en la zona.

Considero que éstas son preocupaciones reales y legítimas. Lo convoco a rechazar la solicitud del cambio de uso del suelo en favor de HIJ, y a invitarlos a instalarse en una zona comercial más apropiada. La preservación de los pocos vecindarios residenciales que nos quedan debería ser importante.

Sinceramente,

H.M. Smith  
Presidente, H.M.S., Inc.

## Carta de Disculpas en General

Todo negocio recibe quejas, algunas legítimas y otras no. Tenga razón o no, el cliente disgustado necesita escuchar de usted—de ahí que una carta general no comprometida de disculpas podría tranquilizar a un cliente descontento, y proporcionarte el tiempo para analizar la situación como ésta se merece.

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado(a):

Gracias por su reciente carta señalando que nos tomó tres horas el responder a su inquietud sobre la disponibilidad de zapatos deportivos *Nike Tiburón*. Sólo nos queda mejorar y aprender, respondiendo a críticas constructivas como la suya.

Acepte mis disculpas si el retraso le causó algún tipo de problema. Mientras tanto, estoy investigando formas alternativas para responder preguntas de disponibilidad por vía telefónica, evitando proporcionar información vaga o incorrecta a nuestros clientes.

Sinceramente,

H.M. Smith

## Reconocimiento de Queja

Los errores existirán, aún en compañías destacadas. Ignorar, cubrir o negar errores le ayudará a arruinar las buenas relaciones con sus clientes. Aprende a reconocer las quejas en su contra con una carta clara y directa, que asegure a su cliente que estás trabajando para corregir el problema, o al menos que estás al tanto del error y que le preocupan las consecuencias del mismo, comprometiéndote a dar el seguimiento que sea necesario.

**HMS, Inc.**

**1111 East Street - Hometown, USA**

**(111) 555-1111**

---

[Fecha]

[DestinatarioXX  
XXXXXXXXXXXX  
Theirtown, USA]

Estimado(a):

Recibí su carta con fecha \_\_\_\_ del 20\_\_\_. Su carta describe un error cometido por nuestra compañía, y actualmente me encuentro investigando la causa.

Por favor sepa que haré todo lo que esté a mi alcance para resolver la situación a mutua satisfacción y evitar que el inconveniente vuelva a repetirse. Agradezco el hecho de haberse tomado el tiempo para señalar esta situación, después de todo, ésta es la verdadera y única forma de corregir los errores.

Acepte mis disculpas por cualquier inconveniencia que esto le pudiera haber ocasionado. Yo me comunicaré con usted una vez que la situación haya sido resuelta.

Sinceramente,

H.M. Smith  
Presidente, H.M.S., Inc.

