

HERRAMIENTA

Muestra de carta de acuse de recibo de reclamación

[*Coloque aquí su información de contacto*]

[*Fecha]*

[*El nombre del reclamante o el nombre de la organización que presenta la reclamación si el reclamante desea permanecer anónimo*]

[La dirección del reclamante o *“Ninguna dirección física*”]

Presentada \_\_\_\_\_\_ [*personalmente o por correo/correo electrónico/teléfono*]

Estimado(a) Sr./Sra./Srta. [A*pellido del reclamante*]:

Ref.: Reclamación relacionada con [*describa brevemente*]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [nombre de *su compañía/organización*] certifica que hemos recibido su reclamación con fecha \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [fecha]. Nuestra [*compañía/organización*] toma en serio las inquietudes de la comunidad y le agradecemos que haya presentado su reclamación. Haremos todos los esfuerzos posibles para asegurar que su reclamación sea evaluada de manera rápida y justa.

Nuestra compañía tiene un proceso de mecanismo de reclamaciones que se sigue para evaluar y resolver las reclamaciones. Adjuntamos una descripción del proceso para que pueda obtener más información sobre el proceso. De acuerdo con nuestros procedimientos de mecanismo de reclamaciones, determinaremos si su reclamación es admisible para nuestro proceso de resolución de controversias y consideraremos los siguientes pasos, según proceda. Lo/a contactaremos durante este período si necesitamos más información.

Nos contactaremos con usted en los próximos [xx][[1]](#footnote-1) días hábiles a partir de la fecha de esta carta.

Consulte los procedimientos del mecanismo de reclamaciones adjuntos para más información mientras analizamos su reclamación, incluidos los plazos, responsabilidades y sus derechos durante todo el proceso.

Atentamente,

[Nombre del directivo]

[Título]

[Nombre de su compañía/organización]

Anexo: [Cualquier política o procedimiento pertinente al presentar reclamaciones]

1. Por lo general, el plazo para la primera respuesta a una reclamación luego de su recepción y acuse de recibo debe ser de entre tres y cinco días hábiles. Sin embargo, hay circunstancias en donde esto no es factible. Algunos ejemplos incluyen reclamaciones de personas que viven en zonas remotas sin un buen acceso a canales de comunicación o una reclamación particularmente difícil que requiere la opinión de otras partes de la compañía u oficiales. En esos casos, es posible que se requiera tiempo adicional para brindar una respuesta inicial.

*Última actualización: mayo de 2016* [↑](#footnote-ref-1)