

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**MOON'S TOWING SERVICES, INC**

**SUSTENTADO POR:**

**ERICA DANIELA PASCUA RAUDALES**

**CUENTA: 21351080**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIATURA DE MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS**

**INTERNACIONALES**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C. A.**

**FECHA: 26 DE ENERO, DEL 2018**

## Índice

RESUMEN EJECUTIVO .....	IV
INTRODUCCIÓN .....	VII
CAPÍTULO I.....	1
1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL .....	2
1.1.1 Objetivo General.....	2
1.1.2 Objetivos Específicos .....	2
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....	3
1.2.1 Misión.....	5
1.2.2 Visión.....	5
1.2.3 Valores .....	5
CAPÍTULO II.....	6
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS.....	7
2.2 SERVICIO AL CLIENTE .....	8
2.3 ASISTENTE DE LA GERENCIA.....	13
CAPÍTULO III.....	16
3.1 MEJORA IMPLEMENTADA.....	17
3.1.1 Contratación de una persona Bilingüe para el área de Atención al Cliente 17	
Gráfico 1: Clientes americanos y anglosajones que demandan los servicios de Moon's por semana .....	18

3.2	PROPUESTA DE MEJORA.....	19
3.3	IMPACTO DE LA PROPUESTA .....	21
	Tabla 1: Costo de contratar a un nuevo empleado .....	24
	Tabla 2: Ingresos generados en el último trimestre del 2017.....	25
	Tabla 3: Proyección de Ingresos para primer semestre del 2018 .....	26
	CAPÍTULO IV .....	27
4.1	CONCLUSIONES .....	28
4.2	RECOMENDACIONES.....	29
4.2.1	Para Moon’s Towing Services Inc. ....	29
4.2.2	Para la universidad .....	29
4.2.3	Para los estudiantes .....	30
4.3	REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA .....	31
4.4	GLOSARIO .....	32
	ANEXOS.....	33
	ILUSTRACIÓN 1: ESTADÍSTICA DE LOS VEHÍCULOS QUE INGRESAN POR DÍA .....	34
	ILUSTRACIÓN 2: FORMULARIOS VARIOS PARA USO DE LOS EMPLEADOS.....	35
	ILUSTRACIÓN 3: DATOS DE LOS DUEÑOS DE VEHÍCULOS ENVIADOS POR TOWLIEN.....	56
	ILUSTRACIÓN 4: CERTIFICADO DE RECIBOS DEL SERVICIO POSTAL	58
	ILUSTRACIÓN 5: RECIBO DEL SERVICIO DE MOON’S .....	59

## RESUMEN EJECUTIVO

Después de haber finalizado con el plan de estudios que abarca el pensum de la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales, de la facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), he concluido igualmente con el último requisito que exige la formación académica, que es la práctica profesional, antes de obtener el título de Licenciada en Mercadotecnia y Negocios Internacionales.

El propósito de realizar la práctica profesional es para generar un espacio de intercambio de conocimientos e ideas con las personas claves o empleadas de la empresa, donde se llevó a cabo dicha práctica, que en este caso fue Moon's Towing Services Inc.

Moon's Towing Services Inc., es una de las diez mejores empresas de servicio de remolque, que está localizada en la ciudad de New Orleans, estado de Lousiana, en los Estados Unidos de Norteamérica. Esta empresa fue fundada por el señor Mickey Mullen<sup>1</sup>, en el año de 1969, que inicio reciclando partes de vehículos para lo cual, compraba vehículos que habían tenido accidentes o habían dejado de funcionar. En 1972 incluye dentro de sus operaciones, el servicio de remolque de vehículos livianos y pesados, por medio del uso de grúas.

Además de los servicios anteriormente descritos Moon's cuenta con un taller mecánico para ofrecer a los clientes servicios de reparación y de mantenimiento de vehículos y de equipo pesado. Por otra parte, ofrece

---

<sup>1</sup> El señor Mullen, nació en el año de 1947 en la ciudad de Metairie, está casado con la señora Cathy Mullen, y tiene 3 hijos. Junto con su hijo Scott, son los propietarios de Moon's Towing Services, Inc.

servicios de transporte de combustibles, material para reciclaje, equipo pesado, entre otros. Algunos de los principales clientes de Moon's, es el departamento de policía y de bomberos, así como la Coca Cola, BLD, Event Restrooms, Cimsco, Packrat, Lumber Product y Jefferson Parish. Moon's cuenta con mucha experiencia en el manejo del rubro y se ha adaptado a las demandas y necesidades de los clientes, incorporando para ello tecnología y maquinaria adecuada a fin de ofrecer un servicio de calidad.

Con respecto a la práctica profesional, esta se inició el 11 del mes de octubre y finalizó el 21 del mes de diciembre del 2017. Actualmente la empresa cuenta con un personal de 50 empleados, en el departamento de contaduría dos, un solo gerente que se encarga de los choferes y de cada departamento, cuatro despachadores que tienen turnos, dos de atención al cliente, dos pintores, 12 mecánicos, 15 choferes, una persona encargada en la yarda de llevar los clientes a su vehículo para que retiren todo lo que es de su propiedad, dos conserjes, una persona encargada de la limpieza, dos personas que dan mantenimiento técnico a la empresa, un abogado, los propietarios son 3 que realizan actividades dentro de la empresa, y cuatro empleados quienes mueven los vehículos de una yarda a otra cuando está llena la yarda principal.

Entre las principales actividades que se llevaron a cabo durante la práctica profesional, fue el atender a los clientes que venían a retirar sus vehículos en la ventanilla. Realizar el procedimiento de imprimir las notificaciones que se envían al correo postal para que lleguen a las casas de los dueños. Igualmente, tuve la oportunidad de ser la asistente de la gerencia, realizando

procedimientos de contratación con los empleados; enviar los documentos al estado de Luisiana para obtener permiso de venta; recibir todas las quejas y hojas de permiso de los días que cierto empleado pide para tomarse el día. Por otra parte, hacer las órdenes de cada llamada, y seguir los procedimientos y registros cuando el cliente se presenta en la ventanilla y cuando ingresa un vehículo.

El gerente, que es la persona responsable de administrar la empresa, es quien continua los procedimientos administrativos y de gestión, enviando una segunda notificación al dueño del vehículo y quien, envía al Estado de Luisiana la copia de todo el archivo para obtener el permiso de venta. Otra de las funciones y en la cual se tuvo la oportunidad de participar fue llevar el registro de mantenimiento de cada vehículo propiedad de la empresa.

Y con relación a la experiencia generada durante la práctica profesional, se puede describir que ha sido muy útil, ya que se aprendió mucho sobre el funcionamiento de una empresa y de su administración. Uno de los aprendizajes sobre del proceso de atención al cliente y de las prácticas de mercado y de comercialización, es que es muy importante escuchar a los clientes en cuanto a la calidad de la atención que reciben, principalmente cuando esté entra en contacto con el personal que brindan los servicios o que tienen contacto con el cliente. Por otra parte, se recomienda motivar más a los empleados con incentivos, para que estos se sientan bien al momento de realizar el trabajo que se les asigna, principalmente en la atención al cliente.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente informe se describen todas las actividades realizadas durante en la práctica profesional, la cual tuvo una duración de diez semanas en la compañía “Moon’s Towing Service Inc.”, iniciando el 11 de octubre y finalizando el 21 de diciembre del 2017. El departamento donde se realizó la práctica fue en el área de Atención al Cliente y Asistente de Gerencia.

Moon’s Towing Service Inc. es una de las empresas más reconocidas en todo el Estado de Luisiana, Estados Unidos. Los servicios de que brinda es remolque, venta de partes de vehículos usados, auto lote y servicio de mecánica. La empresa también brinda sus servicios a los Estados de Alabama, Mississippi, Texas y Florida.

Por lo anteriormente expuesto, es como se eligió esta empresa para desarrollar la práctica profesional, dada su historia y su amplia experiencia en el sector de servicios de transporte y de equipo pesado.

En el capítulo I del presente informe, se describen los objetivos de la práctica profesional, así como la historia, visión, misión y los valores y principios de la empresa. En el capítulo II, se describen las principales tareas realizadas durante el periodo que duro la práctica profesional y un resumen de las actividades principales y funciones del departamento del servicio al cliente. En el capítulo III, se expone la propuesta de mejora, y en el capítulo IV, se exponen las principales conclusiones y recomendaciones para la empresa Moon’s.

# CAPÍTULO I



## **1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

### **1.1.1 Objetivo General**

Implementar los conocimientos y experiencias adquiridas durante los años de estudio de la carrera de licenciatura en mercadeo y negocios internacionales, en la empresa Moon's, a fin de contribuir a mejorar su imagen empresarial y su cartera de clientes, mediante la aplicación de algunas herramientas en el área de mercadeo.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Ejecutar las actividades asignadas por los gerentes de la empresa para contribuir a mejorar los procesos establecidos en el área de mercadeo, a través de la participación e implementación de planes semanales.
- Contribuir con el logro de los propósitos del área de mercadeo y de atención al cliente de la empresa Moon's a través de la aportación de recomendaciones técnicas que buscan mejorar la atención y el servicio al cliente.
- Elaborar y presentar una propuesta de desarrollo, que ofrezca una oportunidad de mejora para la empresa, principalmente para aumentar la cobertura y la cartera de clientes, a través de una mejor comunicación y exposición de los servicios que ofrece la empresa.

## **1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

Moon's Towing Service, Inc. es una empresa que brinda servicio de remolque al estado de Luisiana. Fue fundada en Jefferson en el año de 1969 por Mickey Mullen, el nombre de la compañía surge debido a las amistades de Mr. Mickey quienes lo llamaban Moon por cariño. Gran parte del crecimiento de la empresa es debido al esfuerzo y participación del hijo de Mickey, Scott Mullen, ya que a sus 15 años edad le surge interés por integrarse y ayudar a su padre en el crecimiento de la compañía.

En 1972 opera como empresa de remolque para la ciudad de Kenner de transportar los carros para llevarlos a las yardas, por medio de una grúa que permitiera movilizar esos carros que estaban obstruyendo el paso vehicular.

Actualmente, Moon's no solo cuenta con servicio de transporte para vehículos livianos y de equipo pesado, sino que también prestan servicios al sector público como ser a la policía local y los bomberos. El taller de mantenimiento de camiones no solo es para los camiones de Moon's sino también el servicio se ofrece para todo tipo de clientes que lo soliciten. Moon's está comprometido a cumplir con las leyes establecidas por la policía de la ciudad para mantener un Estado en orden.

Desde sus inicios lo esencial con lo que cuenta esta empresa es que es familiar, y algo que la caracteriza es la tecnología que utiliza para prestar los servicios. Es por esto que tienen mucha credibilidad y saben comprender las

necesidades de los clientes, que buscan satisfacerlos, brindándoles excelentes servicios y de calidad.

El trabajo que realiza la empresa Moon's, permite que las personas de las diferentes comunidades alrededor de Luisiana y de otros Estados de Estados Unidos, vivan con mayor tranquilidad, ya que con su trabajo evitan que muchos vehículos sean dejados en diferentes puntos de la ciudad de New Orleans. Para poder realizar su trabajo Moon's cuenta con contratos que le autorizan trabajar mutuamente en mantener el Estado de Luisiana en orden.

Actualmente la empresa cuenta con un personal de 50 empleados: dos en el departamento de contaduría; un gerente que se encarga de los choferes y de cada departamento; cuatro despachadores que trabajan en turnos; dos personas en atención al cliente; dos pintores; 12 mecánicos; 15 choferes; una persona encargada de llevar los clientes a su vehículo para que retiren todo lo que es de su propiedad; dos conserjes; una persona encargada de la limpieza; dos personas que dan mantenimiento a la empresa; un abogado; los propietarios son tres que realizan actividades dentro de la empresa y cuatro empleados quienes mueven los vehículos de una yarda a otra cuando está llena la yarda principal.

### 1.2.1 **Misión**

Proveer la mayor calidad de servicio a nuestros clientes siendo justos y amables. Trabajar constante cada día para ser únicos en nuestra sociedad supliéndola con los múltiples servicios.

### 1.2.2 **Visión**

Lograr que nuestra compañía sea líder en servir a nuestros clientes, contando con trabajadores profesionales y equipo especializado que permita que Moon´s lo cumpla.

### 1.2.3 **Valores**

- **Respeto:** Comprometidos a mantener un buen ambiente laboral, en cuanto a los clientes tratar a nuestros clientes con el servicio de atención que se merecen.
- **Calidad:** Cumplir con todo el funcionamiento necesario para que nuestro servicio sea de excelencia.
- **Responsabilidad:** Comprometidos a tratar a nuestros clientes de forma correcta.

# **CAPÍTULO II**

## 2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS

Moon's Towing Service Inc. es una empresa que ofrece los servicios de:

- Remolque
- Recuperación
- Remolque de equipos pesados
- Remolque de equipos especiales

En la primera semana se participó en la empresa Moon's, se realizó una introducción sobre la estructura de la misma y de los empleados que integran cada uno de los departamentos, como ser: el de operaciones, de servicio al cliente y los que trabajan en las oficinas administrativas. Así mismo, se tuvo presencia en cada uno de los departamentos recibiendo entrenamiento sobre los procedimientos que se usan para la atención al cliente y de las principales actividades que estos llegan a realizar a la empresa, como por ejemplo: el proceso de recibo y de retiro de los vehículos; el procedimiento para atender las llamadas y de los múltiples servicios que ofrece Moon's y cómo se van registrando estas, en forma física y de forma sistematizada.

Parte de las 10 semanas de práctica profesional se tuvo la oportunidad de contribuir con la Gerencia y en el área de Servicio al Cliente y realizando otras actividades. En el área de servicio al cliente se recibió a toda persona que desean saber sobre los procedimientos que deben seguir para retirar sus vehículos y como asistente de la gerencia se entró en contacto con los demás departamentos de la empresa y apoyar en algunas actividades.

## 2.2 SERVICIO AL CLIENTE

Una de las principales actividades que realiza Moon's, es donde se reciben a todos los clientes, cuyos vehículos fueron remolcados por distintos motivos. Esta área es muy importante, ya que es cuando el cliente se acerca a la ventanilla y expone el motivo de su visita. El servicio de remolque está clasificado de cuatro maneras: a) accidentes, b) arresto, c) no contar con seguro de vehículo o d) remolque especial.

Cuando es un remolque especial siempre se transfiere a los propietarios de la empresa ya que ellos tienen experiencia, para tratar con todo tipo de clientes, sean estas empresas nuevas, o permanentes. Pero también se refieren a ellos, los clientes que necesitan transportar un vehículo que tiene características especiales, como ser autos antiguos, el cual requiere de mucho cuidado.

Los clientes cuyos vehículos fueron remolcados por algún accidente en carretera y cuenta con un seguro de vehículo el proceso que llevan es el siguiente: Se le pide que presente sus identificaciones como su licencia y su boleta de registro o título de vehículo; una vez que estos documentos son presentados se verifica que en ambos documentos este el nombre completo de la persona y los últimos seis números del VIN. De igual forma, se revisa en el sistema si los documentos concuerdan con el vehículo que el cliente describe, posteriormente de verificar todo se busca el archivo del vehículo ya que el cliente cuenta con seguro debe de firmar una hoja que autoriza a su seguro que puede realizar el proceso de retirar el vehículo absorbiendo todos los costos del servicio y una vez que el cliente firma esa hoja se le pregunta si desea retirar toda propiedad que este dentro del vehículo, si el cliente está de acuerdo siempre y cuando sea el dueño del vehículo se retiene su

identificación para llevar un control de quienes ingresan al almacenamiento y continuando con el procedimiento se le envía una hoja por fax a la oficina del encargado de la yarda del almacenamiento de todos los vehículos donde se le escribe el nombre completo de la persona(s) que están autorizadas a poder acceder dentro del almacenamiento y que es lo realizaran por ejemplo: retirar propiedad, retirar placa del vehículo o documentos.

Finalmente, después que el cliente retira el vehículo, se le pregunta si retiro todas sus pertenencias o si dejó algo dentro del vehículo, de esta manera se le brinda un documento al cliente donde afirma que, si retiro sus pertenencias, después que el cliente firma se le devuelve sus documentos de identificación. Continuando con el proceso, se registra en el sistema, lo que permite tener un mejor control de cada vehículo que está en el almacenamiento y así mismo, si el cliente retira la placa del vehículo, se hace una copia de la placa y esa copia la firma el cliente en la cual asegura, que retiro la placa, y esto se registra en el sistema. Como conclusión, todo lo que el cliente realiza se registra en el sistema y así se tiene la misma información en archivo físico como el sistema computarizado.

En cambio, cuando un cliente fue arrestado por la policía y su vehículo ha sido llevado hasta el almacenamiento de la empresa Moon's, debe presentar su identificación, boleta de registro o título y hoja del DMV.

Una vez que presentan estos documentos se realiza el mismo procedimiento siempre y cuando cuenten con seguro de vehículo de lo contrario el cliente debe realizar el pago del costo del servicio y almacenamiento, si en el caso no cuenta con seguro debe de realizar el pago en efectivo y se le brinda una copia del recibo.



En el área de despacho la regla principal es presentarse al cliente, cómo por ejemplo: Buenos días, Moon's, le puedo ayudar en algo. Se atiende las llamadas de los clientes que solicitan el servicio de Moon's por ejemplo: Kenner City, Jefferson Parish, Cimsco, Packrat, Event Rooms, Lumber Product, BLD y Coca Cola son clientes prioritarios por el cual se deben de atender primero que cualquier llamada.

Por otra parte, las llamadas de los clientes de vehículos que vienen para el almacenamiento es importante, que al momento de contestar el teléfono sé le pregunte toda la información necesaria para poder definir qué tipo de grúa se debe de asignar.

Después de obtener la información se ve en el sistema que conductores están realizando trabajos actualmente y de esta manera se indica que conductor ejecutará el servicio. Así mismo, cada grúa es monitoreada por el GPS que tiene asignado para saber que conductor está más cerca y de esta manera se comunica al conductor la dirección exacta del lugar y así facilitar el arribo del conductor. Así es como se llega a brindar el servicio. Después que colocan el vehículo en el almacenamiento o en el área de destino que los clientes indiquen, los conductores vienen al despacho a entregar los documentos.

Dependiendo si fue una llamada de la policía u otro cliente, ellos traen una hoja donde viene se afirma lo del servicio que brindo Moon's, de lo contrario lo firma la persona que pidió el servicio o alguien autorizado de las compañías autorizadas. En esos documentos se describen como es el vehículo, el estado

en el que se encuentra y también cada conductor cuenta con una cámara para que ellos tomen fotografías sobre el vehículo, de esta manera se adjunta en el archivo del vehículo.

A medida se reciben archivos de vehículos se deben de ir ingresando a la página de Towlien, que es un outsourcing encargada de enviar todos los datos sobre el carro, por ejemplo: el dueño del vehículo, la dirección, color del vehículo, placa, los números del VIN, etc. Como consecuencia del proceso al recibir por medio de fax la información de los vehículos que van ingresando al almacenamiento es allí donde el área de servicio al cliente los recibe posteriormente se ingresa al sistema la información que Towlien envía. Esto apoya al proceso de informar a los dueños sobre su vehículo se imprimen cartas en el cual se les comunica que su vehículo está en la empresa y se avoquen lo más pronto posible a Moon's.

Se hace una copia de la carta y se adjunta al archivo del vehículo para tener una prueba que se envió. Finalmente, después que las cartas son enviadas a los clientes a través del correo postal, el encargado de esta actividad, debe traer un comprobante sellado por el correo postal que la carta fue enviada, así mismo se adjunta en el archivo físico junto con la carta.

Las llamadas que se atienden dentro de las preguntas más frecuentes de muchos clientes son cómo por ejemplo: solicitando información de que documentos necesita llevar al momento de presentarse, algunos seguros confirmando si el cliente ya se presentó para autorizar que ellos se hagan

cargo del procedimiento de retiro del carro o clientes que quieren saber la cuenta de sus vehículos.

Además, en el área de despacho se maneja el control del uso de combustible cuando los conductores necesitan se les entrega un recibo en el cual se escribe el nombre del conductor, la hora en que el solicitó el recibo y fecha; de igual forma se le da la llave del tanque de combustible que se está usando ese día y de regreso deben de entregar la llave y la copia del recibo. Todos los días en la mañana en el área de servicio al cliente deben de ingresar todos los recibos de combustible del día anterior a la base de datos donde se lleva un control de todo el consumo diario de combustible.

Adicionalmente cuando hay días feriados nacionales, Moon's como es una empresa 24/7 atiende a todos los clientes que desean retirar sus vehículos siempre y cuando llamen al teléfono que se publica en las puertas de Moon's.

Moon's, brinda toda la información que necesita el cliente como por ejemplo: que si retira el vehículo está de acuerdo en pagar \$45 adicionales al costo del servicio ya que es un día de feriado y para retirarlo debe de solicitar una cita ya sea con el despachador o la persona que esté en el servicio al cliente.

### 2.3 ASISTENTE DE LA GERENCIA

Dentro de las principales actividades que se lograron realizar fueron con respecto a los procedimientos que se hacen con los vehículos que van ingresando en el almacenamiento. La primera tarea asignada al iniciar el día, es buscar en el sistema los vehículos que fueron retirados el día anterior y se anotan en una hoja, por ejemplo: la marca del carro con sus últimos seis números del VIN, de esta forma es más fácil de buscar los archivos de cada uno de los vehículos y cuando se tiene cada archivo de vehículo en la parte de atrás se escribe que fecha fueron retirados. Al terminar con esta actividad se entrega al departamento de servicio al cliente ya que allí se encargan de colocarlos en archivos donde los guardan por fechas que han sido retirados del almacenamiento.

Como consecuencia, la primera carta que se envían a los dueños de los vehículos a través del área de servicio al cliente. Una vez que se envían al correo postal del cliente, también se deben entregar a la oficina de la gerencia, las copias de la primera notificación que se realizó, estas se colocan en el archivero según el tipo de marca del vehículo. Continuando con las tareas se ingresa al sistema, donde automáticamente la computadora avisa que vehículos necesitan que se les envíe una segunda notificación a sus dueños, lo cual sucede 45 días después que se les ha enviado la primera notificación.

De igual forma se imprimen siempre dos copias de las notificaciones una para enviarla por el correo postal y la segunda se va agregando al archivo junto con

el recibido del correo postal que el encargado trae de regreso cuando han sido enviadas.

Posteriormente se debe checar en el sistema los vehículos que ya cumplieron 60 días en el almacenamiento. Cuando el vehículo tiene 60 o más días en el almacenamiento, se imprime una foto de este y se busca su archivo físico. Una vez teniendo esta información, existe un formato donde se llena con la información del vehículo y se le pone un precio en el libro autorizado por una entidad reguladora a nivel Estatal. De esta manera se cumple los requisitos solicitados por el Estado de Luisiana, a fin de solicitar la autorización y el permiso de venta o de desmantelamiento del vehículo. Después de recibir el permiso del Estado, el vehículo termina perteneciendo a Moon's Towing Services Inc.

Los propietarios de Moon's, deciden dependiendo el estado del vehículo si vender el vehículo, extraer las partes en buen estado o simplemente comprimirlos en caso que estén en muy mal estado. Una vez que llega el permiso de venta o para desmantelar el vehículo, este se le entrega al encargado del dealer, quien retira el vehículo del almacenamiento y lo traslada para otra yarda, a fin de venderlo o desmantelarlo.

Por otra parte, dentro de las actividades asignadas en el área de recursos humanos, se apoyó en archivar cada documento de cada empleado. Si el empleado pide un día libre hay un formulario donde ellos tienen que llenar el motivo y cuando se tomaran el día, esto debe de ser una semana de

anticipado. Como consecuencia cada viernes se hace un calendario semanal de todos los conductores y empleados así de esta manera se colocan una copia en servicio al cliente, área de despacho, y en la oficina de los propietarios de la empresa, ya que ellos también toman llamadas de los clientes, para brindarles los servicios. Los conductores también manejan las situaciones de accidentes, por ejemplo: si el conductor es o no culpable siempre debe de avisar a la gerencia, o a los propietarios de la empresa y así se le genera una orden en los laboratorios para que le realicen un examen de alcohol y drogas para demostrar a quien le interese, (ejemplo a la compañía de seguros), que los conductores andan sobrios o libre de alcohol o drogas. También si hay una emergencia se atiende al conductor y así mismo cualquiera ya sea la gerencia o los mismos dueños se encargan de la situación.

Cada conductor cuenta con un folder donde se va archivando todo documento que lo relaciona, por ejemplo: hoja de solicitud de empleo, formularios de las empresas en las que trabajo donde describen como era el empleado cuando trabaja en la empresa y de esta manera se protege Moon's en cuanto algún problema que tengan a futuro.

Finalmente, todos los viernes se les entrega el pago a todos los empleados en un sobre donde está el recibo y el dinero, ellos deben de contar delante de la gerencia el dinero y firma el recibo.

# **CAPÍTULO III**

### **3.1 MEJORA IMPLEMENTADA**

#### **3.1.1 Contratación de una persona Bilingüe para el área de Atención al Cliente**

Moon's Towing Services Inc., recibe notificaciones de la policía del Estado de Luisiana, de forma permanente, y además llamadas de personas particulares que requieren de servicios de remolque, sin embargo, casi el 40% de los clientes que llaman a la empresa, son hispanos que no hablan el inglés, por lo que la empresa no los puede atender de forma eficiente, ya que no cuenta con personal que hable el idioma español. Para superar esta deficiencia, la empresa debe recurrir de forma improvisada a traductores que no trabajan para la empresa, y que conocen muy poco de los servicios que Moon's ofrece al público, Esto genera riesgos para la empresa de ir perdiendo clientes o no crecer en el mercado hispano.

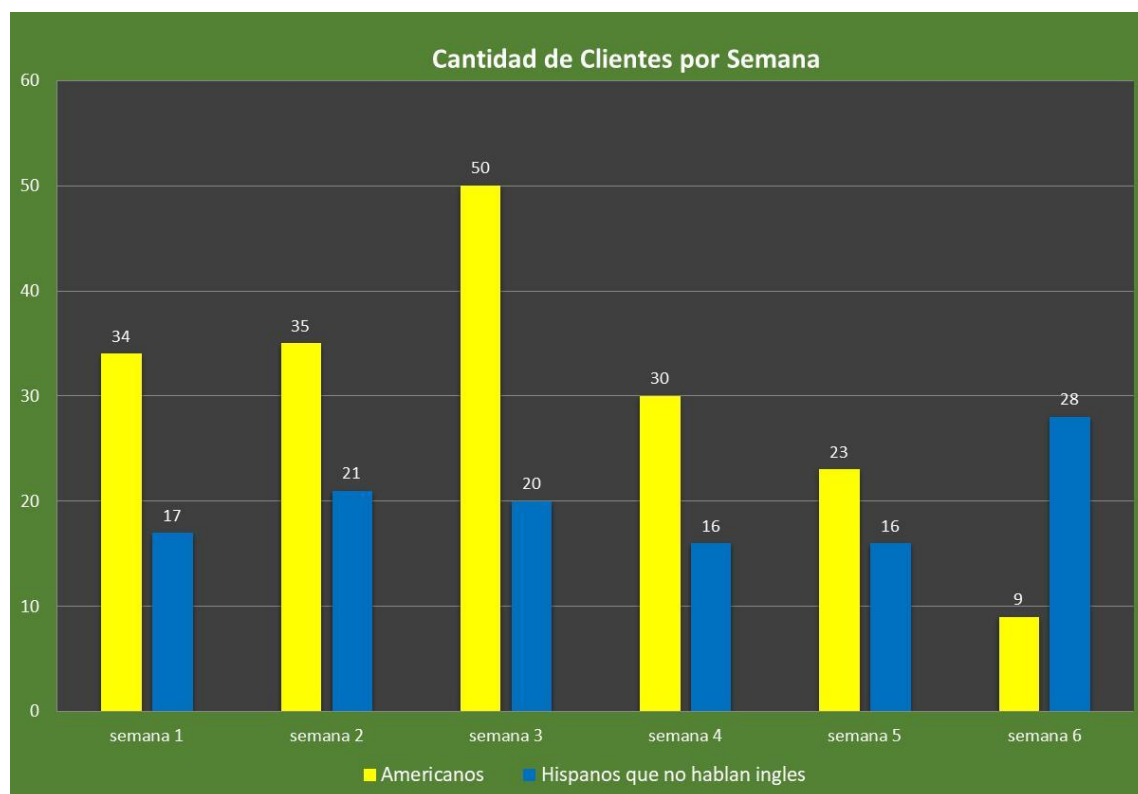
Este tema se ha conversado con los propietarios de la empresa Moon's, y han llegado a la conclusión, que el mercado hispano es un importante segmento de la población, que pocas empresas anglosajonas que brindan este mismo servicio, han logrado incursionar.

De acuerdo a análisis realizados por miembros de la empresa, el mercado hispano ha venido creciendo en los últimos años, por lo que es una buena oportunidad para Moon's. Dada esta necesidad existente, se propondrá a la empresa, la contratación de una persona bilingüe, a fin de cubrir esta necesidad y suplir al mercado hispano con un servicio de calidad.



Como se puede observar en la gráfica siguiente, el promedio de las solicitudes de servicios por parte de la población hispana fue más o menos constante, pero mucho menor que las solicitudes de la población anglosajona, sin embargo, durante este periodo, tuve la oportunidad de participar y colaborar en el área de atención a clientes hispanos, donde se observa como en la semana No. 6, la cantidad de hispanos que llegaron a solicitar los servicios fue mayor que los anglosajones.

### Gráfico 1: Clientes americanos y anglosajones que demandan los servicios de Moon's por semana<sup>2</sup>



**Cantidad de Clientes por Semana**

**Fuente: Erica Pascua**

<sup>2</sup> Los datos para elaborar esta gráfica, fueron proporcionados por los registros de ingresos de vehículos, elaborados por el área de atención a cliente de la empresa Moon's

La gráfica anterior, muestra la necesidad que tiene la empresa, de buscar el apoyo interno para poder suplir la necesidad de poder brindar a la comunidad hispana de un servicio de mejor calidad y de una mejor atención. Dado lo anterior, se presenta la siguiente propuesta.

## **3.2 PROPUESTA DE MEJORA**

### **3.2.1 Mejorar el Servicio de Atención al Cliente**

Dentro del periodo de práctica se fueron evaluando de cerca los procesos implementados por Moon's, de esta manera se puede sugerir propuestas para mejorar el desarrollo de los mismos. Se basa en que existe una necesidad que muchos de los clientes que no hablan inglés y que requieren servicios de la empresa y que vienen a retirar sus vehículos o realizan llamadas para saber que documentos necesitan al momento de presentarse a las oficinas.

La propuesta es contratar una persona que sea bilingüe, tanto que sepa el idioma inglés como también el idioma español. Que maneje ambos idiomas, lo cual le daría a la empresa las siguientes ventajas:

- Podrían atender a los clientes que solo saben hablar español.
- Atraer a clientes hispanos a que usen nuestro servicio ya que se les haría más fácil comunicarse.
- Sería una gran ventaja en comparación a las otras empresas locales que no cuentan con atención al cliente en otro idioma más que el inglés.
- Al incorporar a otra persona a servir evitarían tener a los clientes mucho tiempo en espera.

Para contratar a un empleado que estará atendiendo en ambos idiomas, esta persona debe contar con un certificado que afirme que es un profesional que domina ambos idiomas, como mínimo.

En el inciso 3.1.1, se expone la necesidad de contratar una persona bilingüe, dada la necesidad de atender a los clientes de habla hispana. Hasta ahora la empresa Moon's, intenta atender a estos clientes, a través de personas que no trabajan para la empresa, los cuales son llamados cuando existe la necesidad. Con este mecanismo la empresa corre el riesgo de brindar un mal servicio, y lo que ha pasado hasta ahora es que los clientes demoran más tiempo en ser atendidos y por otra parte en muchos de los casos, se llevan una mala impresión de la empresa, dado la mala calidad de la atención.

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad de clientes que visitan o solicitan los servicios de Moon's, donde se observa, la presencia significativa de personas hispanas que requieren de los servicios de remolque de vehículos.

**Gráfico 2: Cantidad de Hispanos que Servicios <sup>3</sup>**



<sup>3</sup> Los datos de la gráfica, fueron obtenidos de los registros de ingresos de los vehículos, proporcionados por el área de atención al cliente de la empresa Moon;s.

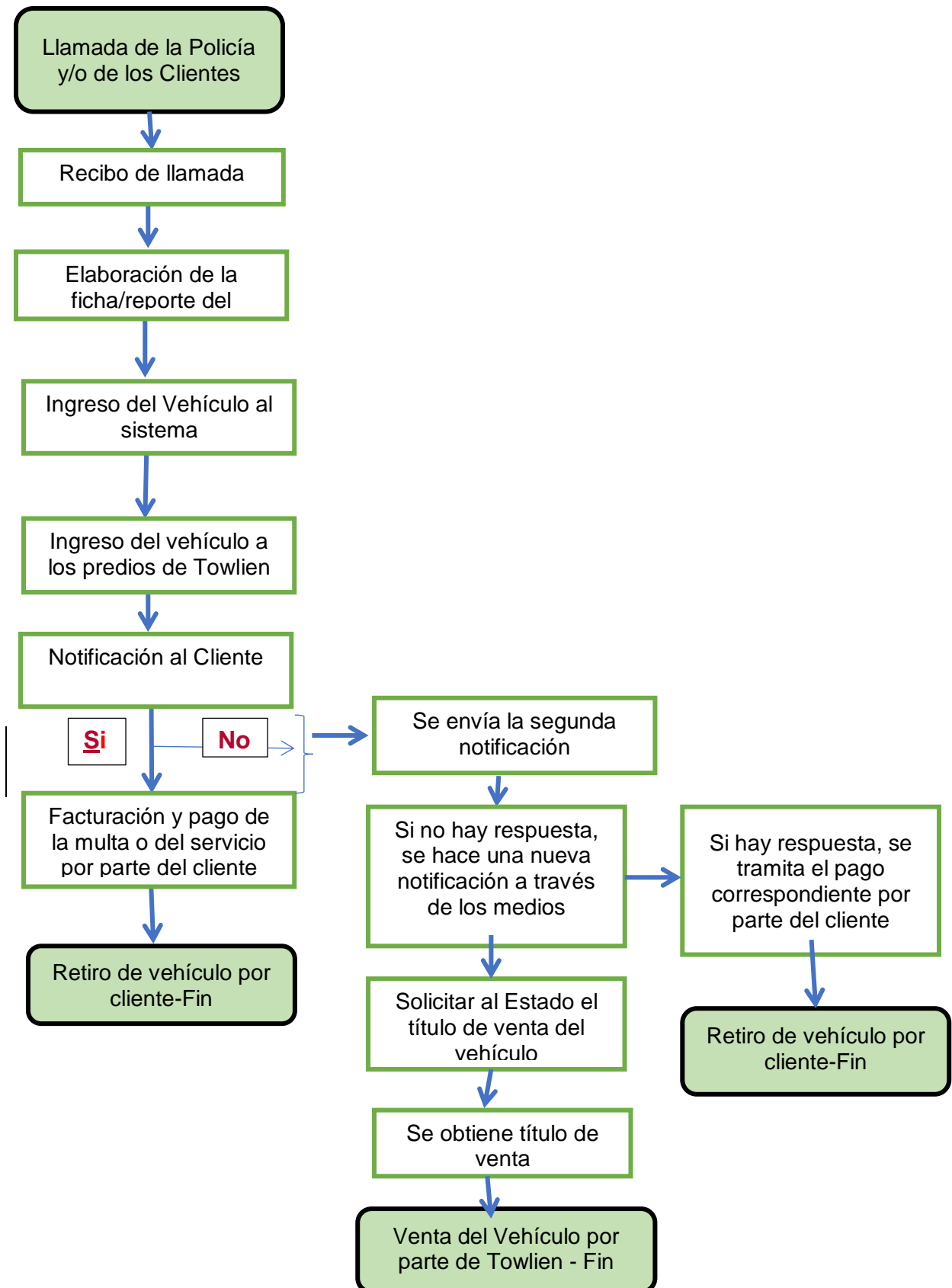
### **3.3 IMPACTO DE LA PROPUESTA**

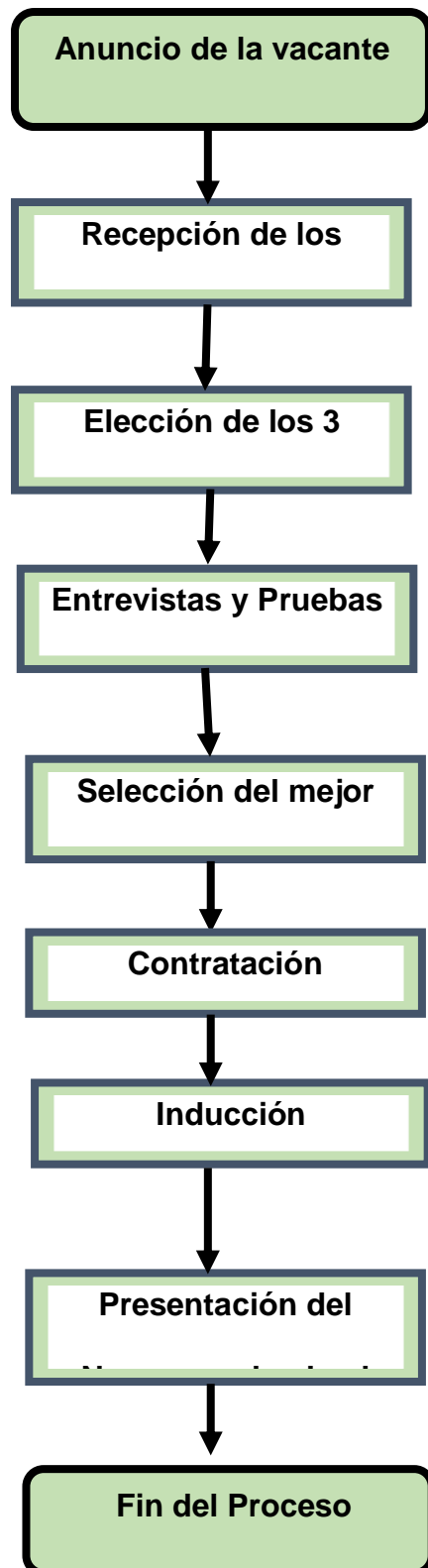
#### **3.3.1 Beneficios Sociales y Económicos**

Se analizó durante el periodo practica que el 79.73% de los vehículos que ingresan a diario a la empresa son retirados, por el cual nos dice que se ocupa más de una persona para atender a todos estos clientes que llegan a retirar sus vehículos. Los servicios de atención al cliente inician a las ocho de la mañana por el cual los clientes llegan a retirar sus vehículos, a buscar el servicio de remolque o preguntan qué procedimiento deben de seguir, documentos que deben de tener ya que cambia dependiendo porque razón el vehículo fue remolcado. Si hay muchos clientes les toca esperar aproximadamente de 15 – 20 minutos porque cada cliente que se atiende, actualmente solo hay una persona en el área de atención al cliente. También en cuanto a los clientes hispanos que no hablan inglés son el 39.46% que llegan a retirar sus vehículos. Además, los clientes hispanos que no hablan inglés se les dificultan más, porque no pueden comunicarse con la persona que atiende porque no saben inglés.

El incorporar una persona bilingüe, permitirá crear un mejor servicio al cliente evitando que los clientes estén mucho tiempo en espera y ser diferente ante la competencia local de tener a una persona que atiende en español. De esta manera estaremos creando algo distinto para nuestros clientes logrando en vez de que sea una barrera el no poder hablar inglés poder atenderlos en los dos idiomas. Y con esto lograríamos que seamos la empresa principal que ellos tomen en cuenta, en cuanto al servicio que brindamos.

**Flujograma No. 1:** Principales acciones en el Servicio de Remolque



Flujograma No. 2: **Proceso de Contratación de Personal nuevo**

Según Louisiana Population, Demographics, Maps, Graphs, (2017) el segundo idioma que más se habla en el estado de Luisiana es el español con un 3.53% de toda la población que se refiere a 150,415 personas. También hay un número significativo de hispanos y la comunidad más grande con la que cuenta el Estado de Luisiana es la comunidad de hondureños.

**Tabla 1: Costo de contratar a un nuevo empleado<sup>4</sup>**

Costo de contratacion de un nuevo Empleado					
Concepto	US \$ / Hora	Horas/ dia	Dias/ Semana	Semanas/ Año	Total US \$/ Año
Honorarios	20.00	8	5	52	41,600.00
Deducciones 33%					13,728.00
Total ingresos anuales en US \$					27,872.00

US \$ 41,600.00 sería el costo anual para pagar los honorarios a un nuevo empleado. En este caso sería la persona que se encargara de atender a los clientes hispanos de la empresa Moon's. De cada cheque que se le entrega al empleado se le deduce un 33.3% de ahorro por retiro a la edad de 67 años.

En cuanto a los beneficios no se detallaron ya que la empresa no brinda ningún bono, aguinaldo o incentivo a sus empleados.

Estos nuevos costos, generados por la contratación de una persona nueva, son accesibles para la empresa, por lo cual, no sería ningún problema para los propietarios de Moon's.

<sup>4</sup> Estos datos de costos para la contratación de una nueva persona, fueron proporcionados por la administración de la empresa Moom's.

El efecto de desarrollar la propuesta presentada, se verá reflejadas en un aumento de las ventas de la empresa. Asimismo, se estima que al implementar la propuesta se dará un mejor servicio de calidad a los clientes actuales y potenciales y por otra parte, aumentara su cuota de participación en el mercado de remolques e iniciaría con una expansión exitosa.

La empresa aumentara el número de clientes de habla hispana, el cual es un mercado muy amplio y será la primera empresa anglosajona en entrar a este tipo de mercado que es muy competitivo, al brindar atención al público en español.

El análisis que se ha hecho para tomar la decisión de contratar o no una persona, se basa principalmente en determinar los ingresos adicionales, que la empresa tendrá, en comparación con los ingresos que se lograron obtener en el último trimestre del 2017. En este sentido, en la tabla No, 2. se presentan los ingresos que se reportaron durante el último trimestre del 2017:

**Tabla 2: Ingresos generados en el último trimestre del 2017<sup>5</sup>**

Mes	Carros diarios	Costo	Diarios	Semanal	Mensual
Octubre	20	\$ 225.00	\$ 4,500.00	\$ 22,500.00	\$ 90,000.00
Noviembre	25	\$ 225.00	\$ 5,625.00	\$ 28,125.00	\$ 112,500.00
Diciembre	32	\$ 225.00	\$ 7,200.00	\$ 36,000.00	\$ 144,000.00

Los ingresos que se generaron durante el último trimestre del 2017, fueron muy significativos, especialmente por los ingresos generados en el mes de diciembre, que se catalogó, como un mes con una alta demanda. Los ingresos generados en este último trimestre del año, fue de US \$ 346,500.00.

<sup>5</sup> Estos datos se obtuvieron de los registros de ingresos de la empresa Moon;s



Sin embargo, después que se contrate la persona bilingüe, se estima que los ingresos se podrían incrementar en US \$ 382,500.00 en el primer trimestre (10.39% más que el último trimestre del 2017) y en US \$ 495,000 durante el segundo trimestre del 2018 (42.85% más que el último trimestre del 2017) como producto de la contratación de una nueva persona que pueda atender de manera más eficiente a la población hispana que lo solicite.

**Tabla 3: Proyección de Ingresos para primer semestre del 2018<sup>6</sup>**

Mes	carros diarios	cobro	diarios	semanal	Mensual
Enero	25	\$ 225.00	\$ 5,625.00	\$ 28,125.00	\$ 112,500.00
Febrero	28	\$ 225.00	\$ 6,300.00	\$ 31,500.00	\$ 126,000.00
Marzo	32	\$ 225.00	\$ 7,200.00	\$ 36,000.00	\$ 144,000.00
Abril	34	\$ 225.00	\$ 7,650.00	\$ 38,250.00	\$ 153,000.00
Mayo	36	\$ 225.00	\$ 8,100.00	\$ 40,500.00	\$ 162,000.00
Junio	40	\$ 225.00	\$ 9,000.00	\$ 45,000.00	\$ 180,000.00

En la tabla 3, se presenta la estimación de los nuevos ingresos a obtener en el primer semestre del 2018, al contratar a una nueva persona en el área de servicio al cliente.

Con respecto al número de clientes, se estima que estos se incrementaran entre 30 a 40 nuevos clientes diarios, principalmente de habla hispana. Esto significa que con solo incluir a una nueva persona, en el área de atención al cliente, los beneficios económicos y de cobertura para la empresa, serán muy significativos.

<sup>6</sup> Estas proyecciones de los nuevos ingresos fueron realizados por la autora del presente informe, Erica Pascua. Y se refieren a hacer una comparación de los nuevos ingresos con relación a los obtenidos en el último trimestre del 2017.

# **CAPÍTULO IV**

## 4.1 CONCLUSIONES

- La experiencia de realizar la práctica profesional en el área de servicio al cliente y como asistente de gerencia, sirvió para aplicar todos los conocimientos que he adquirido durante la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales al igual aprender nuevos conocimientos en el área laboral.
- La propuesta de mejora, si se implementa, será de mucha importancia para la empresa, ya que se estima brindar un mejor servicio con mayor rapidez a nuestros clientes y por lo tanto obtener mayores ganancias económicas.
- El área de servicio al cliente es donde la empresa debe mejorar e invertir, ya que dependiendo de la atención que reciban los clientes, habrá mayor posicionamiento de la misma y mayor cuota en el mercado del servicio de remolques, principalmente en la población hispana.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

### **4.2.1 Para Moon´s Towing Services Inc.**

- Fortalecer la comunicación y compromiso entre todos los miembros de la empresa, a través de políticas de incentivos, a fin de elevar la motivación en el personal de planta. Igualmente, tomar en cuenta las observaciones realizadas por los clientes, principalmente las relacionadas del trato que tienen por parte de los conductores. Asimismo, estar abiertos a las sugerencias o quejas. Y Por último actualizar la información en la página web para brindar toda la información de las preguntas frecuentes que hacen los clientes. La página web, ayuda a detectar a través de los comentarios de los clientes, los errores que se están cometiendo y así mejorar la calidad de desempeño de la empresa. Contratar a una persona bilingüe para el área de atención al cliente, a fin de cubrir una demanda insatisfecha y aumentar los ingresos de la empresa en más de 40%.

### **4.2.2 Para la universidad**

- Se sugiere incluir prácticas o temas innovadores en la carrera de mercadotecnia, ya que es muy importante que los estudiantes estemos más actualizados con temas diversos, como, por ejemplo: Gestión de la Atención al Cliente y la Mejora Continua.

### **4.2.3 Para los estudiantes**

- La actualización continua, ya que estos son importantes que estén informándose constantemente de las innovaciones en el área de mercadeo y de mejoras en el área de atención al cliente, esto les permitirá obtener mayor conocimiento y habilidades en su carrera.

### 4.3 REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

- Louisiana Population 2017 (Demographics, Maps, Graphs). (2017). Recuperado 26 de noviembre de 2017, a partir de <http://worldpopulationreview.com/states/louisiana-population/>
- Moon's Towing | You call. We haul. (2010). Recuperado 4 de diciembre de 2017, a partir de <http://moonstowingservice.com/services.html>
- NW, 1615 L. St, Washington, S. 800, & Inquiries, D. 20036 U.-419-4300 | M.-419-4349 | F.-419-4372 | M. (2017, enero 11). The evolution of technology adoption and usage. Recuperado 26 de noviembre de 2017, a partir de [http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/01/12/evolution-of-technology/ft\\_17-01-10\\_internetfactsheets/](http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/01/12/evolution-of-technology/ft_17-01-10_internetfactsheets/)

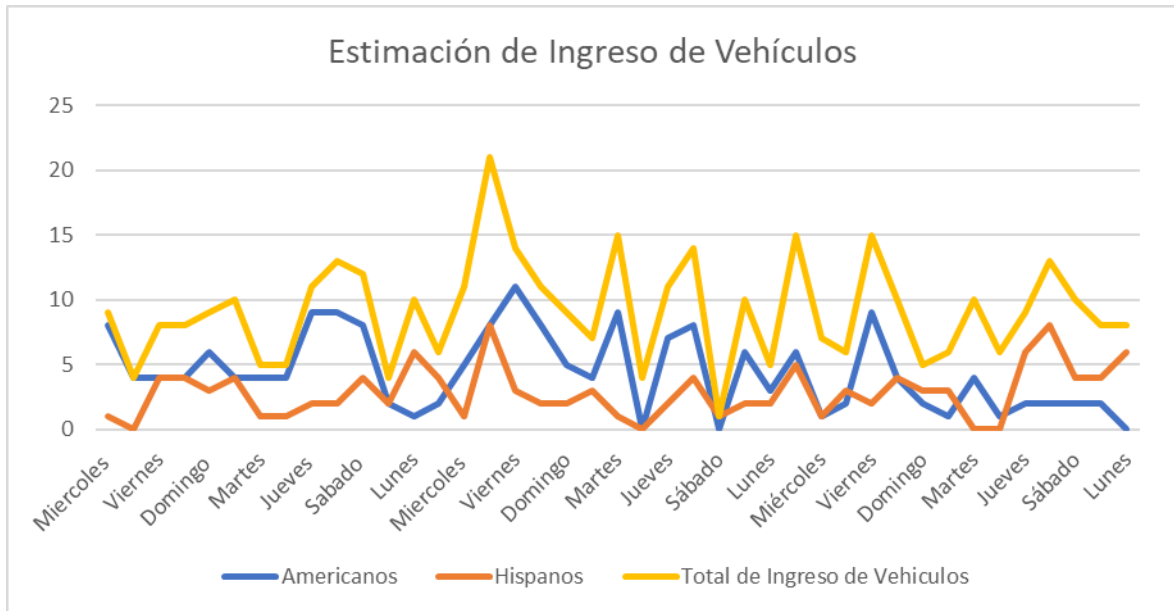
#### 4.4 GLOSARIO

- *Dealer*: es la persona encargada de vender productos o servicios en nombre de una compañía para obtener beneficios financieros a cambio.
- *Despachador*: persona encargada de despachar o autorizar la salida, especialmente vehículos de transporte.
- *DMV*: Departamento de Vehículos Motorizados para garantizar que operen seguro los vehículos motorizados.
- *Manager*: persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.
- *NADA*: (National Automobile Dealers Association) Evaluación, Precios y herramientas para los consumidores; guía para nuevos y carros usados, motos, RV, botes, carros clásicos y casas de manufactura.
- *TOWLIEN*: Sistema de recuperación de datos registrados en los vehículos y automáticamente se envían las notificaciones oficiales,
- *VIN*: es una secuencia de dígitos que identifica los vehículos de motor de cualquier tipo.
- *Yarda*: es la unidad de longitud básica en los sistemas de medida utilizados en Estados Unidos, Panamá y Reino Unido. Equivale 0,914 m. haciendo el proceso más simple y manteniendo los parámetros legales.

# ANEXOS



## ILUSTRACIÓN 1: ESTADÍSTICA DE LOS VEHÍCULOS QUE INGRESAN POR DÍA



## ILUSTRACIÓN 2: FORMULARIOS VARIOS PARA USO DE LOS EMPLEADOS

**MOON'S TOWING SERVICE, INC.**  
 3505 Berwick Street\*Jefferson, LA 70121  
 Phone 504-219-1895\*Fax 504-835-4501

### EMPLOYMENT APPLICATION

**Personal Information**

			Date		
Last Name		First Name		Middle	
Present Address (Street)				City	State
Permanent Address (Street)				City	State
Phone Number		Are you at least 25 yrs. old? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		How were you referred to us?	
Are you legally eligible for permanent employment in the United States? (If hired, verification will be required by law.) <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No				Drivers License #	State
				Issue Date	Expiration Date

**Employment Desired**

Position		Date you can start		Salary desired	
Are you employed now? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		If so, may we contact your present employer? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		Have you ever applied with Moon's before? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	
Are you related to anyone employed by Moon's? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		If yes, who?		Have you ever been employed by Moon's before? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	
Dates employed by Moon's previously From: _____ To: _____		Rate of pay	Position	Reason for leaving	

**Education**

	Name and Location of School	Circle highest level completed	Did you graduate?	Subjects studied and Degree(s) received
Elementary Grade	_____	1 2 3 4 5 6 7 8	Yes No	
	_____			
High School	_____	9 10 11 12	Yes No	
	_____			
College	_____	1 2 3 4	Yes No	
	_____			
Business or Trade School	_____	1 2 3 4	Yes No	
	_____			

**General**

Job related skills. (Commercial Drivers License, Equipment operated, Typing, Etc.) * ( ) Years of Commercial Driving experience. _____  Subjects of Special Training, Studies or Research:  _____  Have you ever been convicted of a criminal offence? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No If Yes, Date _____ Place _____ Nature _____  _____  Answer will not automatically disqualify you from being considered as a candidate for employment.
---

**Former Employment**

Employer	Phone:	From:	To:
Address City, State & Zip		Position	
Duties		Supervisor's Name	
Reason for Leaving		Starting Salary/Wages	
		Final Salary/Wages	
Employer	Phone:	From:	To:
Address City, State & Zip		Position	
Duties		Supervisor's Name	
Reason for Leaving		Starting Salary/Wages	
		Final Salary/Wages	
Employer	Phone:	From:	To:
Address City, State & Zip		Position	
Duties		Supervisor's Name	
Reason for Leaving		Starting Salary/Wages	
		Final Salary/Wages	

**Military Experience**

Were you in the U.S. Armed Forces? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No If yes, what branch? _____ Dates of Duty From: _____ To: _____ Rank at separation: _____ Briefly describe your duties _____ _____ _____
---

**Personal References** List below (3) persons not related to you, whom you have known atleast one year.

Name	Address	Phone #	Business	Yrs

The Civil Rights of 1964 prohibits discrimination in employment practice because of race, religion, sex, national origin or disability. PL 90-202 prohibits discrimination because of age.

I authorize Moon's Towing Service, Inc. and also authorize and request each former employer and person, firm or corporation given on the work history as a reference, to answer any and all questions that may be asked and to give any and all information that may be sought in connection with this application, or concerning me or my work habits, character or skills, or my actions in any transaction.

I understand that as part of Moon's Towing Service, Inc.'s procedure for processing my employment application, an investigation may be made whereby information is obtained through consumer reporting agencies, personal interviews with my neighbors, friends and others with whom I am acquainted. I understand that this inquiry may include information as to my character and general reputation. I understand that I will be subject to a pre-employment Drug Test.

I understand that if hired, as an employee of Moon's Towing Service, Inc., I will be subject to an annual Police background check that is required by Louisiana Department of Public Safety & Corrections, Louisiana State Police-Towing and Recovery Unit. Furthermore, I understand that if hired, as an employee of Moon's Towing Service, Inc., I may be subject to random Drug Testing.

I understand that if hired, my employment is for no definite period and may be terminated by me or by the company at any time. As a condition of employment, I understand that Moon's Towing Service, Inc. is a 24 hour operation and I am subject to schedule change at any time to meet the needs of the company.

I certify that the answers given by me to all questions on this application are, to the best of my knowledge and belief, true and correct without any reservation of any kind whatsoever. I further understand that any misrepresentation or omissions of information called for herein may result in my termination if hired.

\_\_\_\_\_  
Signature Date

\_\_\_\_\_  
Signature of Company Representative Date

Note: This application is valid for 60 days. If you wish to be considered for employment after this 60-day period, a new application must be completed.

## Form W-4 (2017)

**Purpose.** Complete Form W-4 so that your employer can withhold the correct federal income tax from your pay. Consider completing a new Form W-4 each year and when your personal or financial situation changes.

**Exemption from withholding.** If you are exempt, complete **only** lines 1, 2, 3, 4, and 7 and sign the form to validate it. Your exemption for 2017 expires February 15, 2018. See Pub. 505, Tax Withholding and Estimated Tax.

**Note:** If another person can claim you as a dependent on his or her tax return, you can't claim exemption from withholding if your total income exceeds \$1,050 and includes more than \$350 of unearned income (for example, interest and dividends).

**Exceptions.** An employee may be able to claim exemption from withholding even if the employee is a dependent, if the employee:

- Is age 65 or older,
- Is blind, or
- Will claim adjustments to income; tax credits; or itemized deductions, on his or her tax return.

The exceptions don't apply to supplemental wages greater than \$1,000,000.

**Basic instructions.** If you aren't exempt, complete the **Personal Allowances Worksheet** below. The worksheets on page 2 further adjust your withholding allowances based on itemized deductions, certain credits, adjustments to income, or two-earners/multiple jobs situations.

Complete all worksheets that apply. However, you may claim fewer (or zero) allowances. For regular wages, withholding must be based on allowances you claimed and may not be a flat amount or percentage of wages.

**Head of household.** Generally, you can claim head of household filing status on your tax return only if you are unmarried and pay more than 50% of the costs of keeping up a home for yourself and your dependent(s) or other qualifying individuals. See Pub. 501, Exemptions, Standard Deduction, and Filing Information, for information.

**Tax credits.** You can take projected tax credits into account in figuring your allowable number of withholding allowances. Credits for child or dependent care expenses and the child tax credit may be claimed using the **Personal Allowances Worksheet** below. See Pub. 505 for information on converting your other credits into withholding allowances.

**Nonwage income.** If you have a large amount of nonwage income, such as interest or dividends, consider making estimated tax payments using Form 1040-ES, Estimated Tax for Individuals. Otherwise, you may owe additional tax. If you have pension or annuity income, see Pub. 505 to find out if you should adjust your withholding on Form W-4 or W-4P.

**Two earners or multiple jobs.** If you have a working spouse or more than one job, figure the total number of allowances you are entitled to claim on all jobs using worksheets from only one Form W-4. Your withholding usually will be most accurate when all allowances are claimed on the Form W-4 for the highest paying job and zero allowances are claimed on the others. See Pub. 505 for details.

**Nonresident alien.** If you are a nonresident alien, see Notice 1392, Supplemental Form W-4 Instructions for Nonresident Aliens, before completing this form.

**Check your withholding.** After your Form W-4 takes effect, use Pub. 505 to see how the amount you are having withheld compares to your projected total tax for 2017. See Pub. 505, especially if your earnings exceed \$30,000 (Single) or \$180,000 (Married).

**Future developments.** Information about any future developments affecting Form W-4 (such as legislation enacted after we release it) will be posted at [www.irs.gov/w4](http://www.irs.gov/w4).

### Personal Allowances Worksheet (Keep for your records.)

<b>A</b>	Enter "1" for <b>yourself</b> if no one else can claim you as a dependent . . . . .	<b>A</b>	
<b>B</b>	Enter "1" if: <ul style="list-style-type: none"> <li>• You're single and have only one job; or</li> <li>• You're married, have only one job, and your spouse doesn't work; or</li> <li>• Your wages from a second job or your spouse's wages (or the total of both) are \$1,500 or less.</li> </ul>	<b>B</b>	
<b>C</b>	Enter "1" for your <b>spouse</b> . But, you may choose to enter "-0-" if you are married and have either a working spouse or more than one job. (Entering "-0-" may help you avoid having too little tax withheld.) . . . . .	<b>C</b>	
<b>D</b>	Enter number of <b>dependents</b> (other than your spouse or yourself) you will claim on your tax return . . . . .	<b>D</b>	
<b>E</b>	Enter "1" if you will file as <b>head of household</b> on your tax return (see conditions under <b>Head of household</b> above) . . . . .	<b>E</b>	
<b>F</b>	Enter "1" if you have at least \$2,000 of <b>child or dependent care expenses</b> for which you plan to claim a credit (Note: Do not include child support payments. See Pub. 503, Child and Dependent Care Expenses, for details.) . . . . .	<b>F</b>	
<b>G</b>	<b>Child Tax Credit</b> (including additional child tax credit). See Pub. 972, Child Tax Credit, for more information. <ul style="list-style-type: none"> <li>• If your total income will be less than \$70,000 (\$100,000 if married), enter "2" for each eligible child; then less "1" if you have two to four eligible children or less "2" if you have five or more eligible children.</li> <li>• If your total income will be between \$70,000 and \$84,000 (\$100,000 and \$119,000 if married), enter "1" for each eligible child.</li> </ul>	<b>G</b>	
<b>H</b>	Add lines A through G and enter total here. (Note: This may be different from the number of exemptions you claim on your tax return.) ▶	<b>H</b>	

For accuracy, **complete all worksheets that apply.**   
 • If you plan to **itemize or claim adjustments to income** and want to reduce your withholding, see the **Deductions and Adjustments Worksheet** on page 2.   
 • If you are **single and have more than one job** or are **married and you and your spouse both work** and the combined earnings from all jobs exceed \$50,000 (\$20,000 if married), see the **Two-Earners/Multiple Jobs Worksheet** on page 2 to avoid having too little tax withheld.   
 • If **neither** of the above situations applies, **stop here** and enter the number from line H on line 5 of Form W-4 below.

----- Separate here and give Form W-4 to your employer. Keep the top part for your records. -----

<p><b>Form W-4</b> Department of the Treasury Internal Revenue Service</p>	<p><b>Employee's Withholding Allowance Certificate</b></p> <p>▶ <b>Whether you are entitled to claim a certain number of allowances or exemption from withholding is subject to review by the IRS. Your employer may be required to send a copy of this form to the IRS.</b></p>	<p>OMB No. 1545-0074 <b>2017</b></p>
1 Your first name and middle initial	Last name	2 Your social security number
Home address (number and street or rural route)		3 <input type="checkbox"/> Single <input type="checkbox"/> Married <input type="checkbox"/> Married, but withhold at higher Single rate. Note: If married, but legally separated, or spouse is a nonresident alien, check the "Single" box.
City or town, state, and ZIP code		4 If your last name differs from that shown on your social security card, check here. You must call 1-800-772-1213 for a replacement card. ▶ <input type="checkbox"/>
5 Total number of allowances you are claiming (from line H above or from the applicable worksheet on page 2)	5	
6 Additional amount, if any, you want withheld from each paycheck	6 \$	
7 I claim exemption from withholding for 2017, and I certify that I meet <b>both</b> of the following conditions for exemption. • Last year I had a right to a refund of all federal income tax withheld because I had <b>no tax liability, and</b> • This year I expect a refund of all federal income tax withheld because I expect to have <b>no tax liability.</b> If you meet both conditions, write "Exempt" here . . . . . ▶ 7		
Under penalties of perjury, I declare that I have examined this certificate and, to the best of my knowledge and belief, it is true, correct, and complete.		
Employee's signature (This form is not valid unless you sign it.) ▶		Date ▶
8 Employer's name and address (Employer: Complete lines 8 and 10 only if sending to the IRS.)	9 Office code (optional)	10 Employer identification number (EIN)
MOON'S TOWING SERVICE, INC. * 3505 BERWICK ST. * JEFFERSON, LA 70121		72-1348580

For Privacy Act and Paperwork Reduction Act Notice, see page 2.

Cat. No. 10220Q

Form W-4 (2017)



**Deductions and Adjustments Worksheet**

**Note:** Use this worksheet *only* if you plan to itemize deductions or claim certain credits or adjustments to income.

- 1 Enter an estimate of your 2017 itemized deductions. These include qualifying home mortgage interest, charitable contributions, state and local taxes, medical expenses in excess of 10% of your income, and miscellaneous deductions. For 2017, you may have to reduce your itemized deductions if your income is over \$313,800 and you're married filing jointly or you're a qualifying widow(er); \$287,650 if you're head of household; \$261,500 if you're single, not head of household and not a qualifying widow(er); or \$156,900 if you're married filing separately. See Pub. 505 for details. 1 \$ \_\_\_\_\_
- 2 Enter:  $\left\{ \begin{array}{l} \$12,700 \text{ if married filing jointly or qualifying widow(er)} \\ \$9,350 \text{ if head of household} \\ \$6,350 \text{ if single or married filing separately} \end{array} \right\}$  2 \$ \_\_\_\_\_
- 3 **Subtract** line 2 from line 1. If zero or less, enter "-0-". 3 \$ \_\_\_\_\_
- 4 Enter an estimate of your 2017 adjustments to income and any additional standard deduction (see Pub. 505) 4 \$ \_\_\_\_\_
- 5 **Add** lines 3 and 4 and enter the total. (Include any amount for credits from the *Converting Credits to Withholding Allowances for 2017 Form W-4* worksheet in Pub. 505.) 5 \$ \_\_\_\_\_
- 6 Enter an estimate of your 2017 nonwage income (such as dividends or interest) 6 \$ \_\_\_\_\_
- 7 **Subtract** line 6 from line 5. If zero or less, enter "-0-". 7 \$ \_\_\_\_\_
- 8 **Divide** the amount on line 7 by \$4,050 and enter the result here. Drop any fraction 8 \_\_\_\_\_
- 9 Enter the number from the **Personal Allowances Worksheet**, line H, page 1 9 \_\_\_\_\_
- 10 **Add** lines 8 and 9 and enter the total here. If you plan to use the **Two-Earners/Multiple Jobs Worksheet**, also enter this total on line 1 below. Otherwise, **stop here** and enter this total on Form W-4, line 5, page 1 10 \_\_\_\_\_

**Two-Earners/Multiple Jobs Worksheet (See *Two earners or multiple jobs* on page 1.)**

**Note:** Use this worksheet *only* if the instructions under line H on page 1 direct you here.

- 1 Enter the number from line H, page 1 (or from line 10 above if you used the **Deductions and Adjustments Worksheet**) 1 \_\_\_\_\_
  - 2 Find the number in **Table 1** below that applies to the **LOWEST** paying job and enter it here. **However**, if you are married filing jointly and wages from the highest paying job are \$65,000 or less, do not enter more than "3" 2 \_\_\_\_\_
  - 3 If line 1 is **more than or equal to** line 2, subtract line 2 from line 1. Enter the result here (if zero, enter "-0-") and on Form W-4, line 5, page 1. **Do not** use the rest of this worksheet 3 \_\_\_\_\_
- Note:** If line 1 is **less than** line 2, enter "-0-" on Form W-4, line 5, page 1. Complete lines 4 through 9 below to figure the additional withholding amount necessary to avoid a year-end tax bill.
- 4 Enter the number from line 2 of this worksheet 4 \_\_\_\_\_
  - 5 Enter the number from line 1 of this worksheet 5 \_\_\_\_\_
  - 6 **Subtract** line 5 from line 4 6 \_\_\_\_\_
  - 7 Find the amount in **Table 2** below that applies to the **HIGHEST** paying job and enter it here 7 \$ \_\_\_\_\_
  - 8 **Multiply** line 7 by line 6 and enter the result here. This is the additional annual withholding needed 8 \$ \_\_\_\_\_
  - 9 Divide line 8 by the number of pay periods remaining in 2017. For example, divide by 25 if you are paid every two weeks and you complete this form on a date in January when there are 25 pay periods remaining in 2017. Enter the result here and on Form W-4, line 6, page 1. This is the additional amount to be withheld from each paycheck 9 \$ \_\_\_\_\_

**Table 1**

**Table 2**

Married Filing Jointly		All Others		Married Filing Jointly		All Others	
If wages from <b>LOWEST</b> paying job are—	Enter on line 2 above	If wages from <b>LOWEST</b> paying job are—	Enter on line 2 above	If wages from <b>HIGHEST</b> paying job are—	Enter on line 7 above	If wages from <b>HIGHEST</b> paying job are—	Enter on line 7 above
\$0 - \$7,000	0	\$0 - \$8,000	0	\$0 - \$75,000	\$610	\$0 - \$38,000	\$610
7,001 - 14,000	1	8,001 - 16,000	1	75,001 - 135,000	1,010	38,001 - 85,000	1,010
14,001 - 22,000	2	16,001 - 26,000	2	135,001 - 205,000	1,130	85,001 - 185,000	1,130
22,001 - 27,000	3	26,001 - 34,000	3	205,001 - 360,000	1,340	185,001 - 400,000	1,340
27,001 - 35,000	4	34,001 - 44,000	4	360,001 - 405,000	1,420	400,001 and over	1,600
35,001 - 44,000	5	44,001 - 70,000	5	405,001 and over	1,600		
44,001 - 55,000	6	70,001 - 85,000	6				
55,001 - 65,000	7	85,001 - 110,000	7				
65,001 - 75,000	8	110,001 - 125,000	8				
75,001 - 80,000	9	125,001 - 140,000	9				
80,001 - 95,000	10	140,001 and over	10				
95,001 - 115,000	11						
115,001 - 130,000	12						
130,001 - 140,000	13						
140,001 - 150,000	14						
150,001 and over	15						

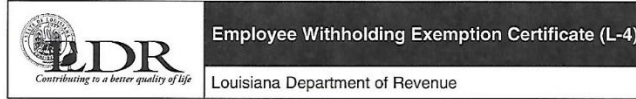
**Privacy Act and Paperwork Reduction Act Notice.** We ask for the information on this form to carry out the Internal Revenue laws of the United States. Internal Revenue Code sections 3402(f)(2) and 6109 and their regulations require you to provide this information; your employer uses it to determine your federal income tax withholding. Failure to provide a properly completed form will result in your being treated as a single person who claims no withholding allowances; providing fraudulent information may subject you to penalties. Routine uses of this information include giving it to the Department of Justice for civil and criminal litigation; to cities, states, the District of Columbia, and U.S. commonwealths and possessions for use in administering their tax laws; and to the Department of Health and Human Services for use in the National Directory of New Hires. We may also disclose this information to other countries under a tax treaty, to federal and state agencies to enforce federal nontax criminal laws, or to federal law enforcement and intelligence agencies to combat terrorism.

You are not required to provide the information requested on a form that is subject to the Paperwork Reduction Act unless the form displays a valid OMB control number. Books or records relating to a form or its instructions must be retained as long as their contents may become material in the administration of any Internal Revenue law. Generally, tax returns and return information are confidential, as required by Code section 6103.

The average time and expenses required to complete and file this form will vary depending on individual circumstances. For estimated averages, see the instructions for your income tax return.

If you have suggestions for making this form simpler, we would be happy to hear from you. See the instructions for your income tax return.

R-1300 (4/11)



**Purpose:** Complete form L-4 so that your employer can withhold the correct amount of state income tax from your salary.

**Instructions:** Employees who are subject to state withholding should complete the personal allowances worksheet indicating the number of withholding personal exemptions in Block A and the number of dependency credits in Block B.

- Employees must file a new withholding exemption certificate within 10 days if the number of their exemptions decreases, except if the change is the result of the death of a spouse or a dependent.
- Employees may file a new certificate any time the number of their exemptions increases.
- Line 8 should be used to increase or decrease the tax withheld for each pay period. Decreases should be indicated as a negative amount.

Penalties will be imposed for willfully supplying false information or willful failure to supply information that would reduce the withholding exemption.

This form must be filed with your employer. If an employee fails to complete this withholding exemption certificate, the employer must withhold Louisiana income tax from the employee's wages without exemption.

**Note to Employer:** Keep this certificate with your records. If you believe that an employee has improperly claimed too many exemptions or dependency credits, please forward a copy of the employee's signed L-4 form with an explanation as to why you believe that the employee improperly completed this form and any other supporting documentation. The information should be sent to the Louisiana Department of Revenue, Criminal Investigations Division, PO Box 2389, Baton Rouge, LA 70821-2389.

**Block A**

- Enter "0" to claim neither yourself nor your spouse, and check "*No exemptions or dependents claimed*" under number 3 below. You may enter "0" if you are married, and have a working spouse or more than one job to avoid having too little tax withheld.
- Enter "1" to claim yourself, and check "*Single*" under number 3 below. If you did not claim this exemption in connection with other employment, or if your spouse has not claimed your exemption. Enter "1" to claim one personal exemption if you will file as head of household, and check "*Single*" under number 3 below.
- Enter "2" to claim yourself and your spouse, and check "*Married*" under number 3 below.

A.

**Block B**

- Enter the number of dependents, not including yourself or your spouse, whom you will claim on your tax return. If no dependents are claimed, enter "0."

B.



Cut here and give the bottom portion of certificate to your employer. Keep the top portion for your records.

Form <b>L-4</b> Louisiana Department of Revenue		<b>Employee's Withholding Allowance Certificate</b>	
1. Type or print first name and middle initial		Last name	
2. Social Security Number		3. Select one <input type="checkbox"/> No exemptions or dependents claimed <input type="checkbox"/> Single <input type="checkbox"/> Married	
4. Home address (number and street or rural route)			
5. City		State	ZIP
6. Total number of exemptions claimed in Block A			6.
7. Total number of dependents claimed in Block B			7.
8. Increase or decrease in the amount to be withheld each pay period. Decreases should be indicated as a negative amount.			8.
I declare under the penalties imposed for filing false reports that the number of exemptions and dependency credits claimed on this certificate do not exceed the number to which I am entitled.			
Employee's signature			Date
<b>The following is to be completed by employer.</b>			
9. Employer's name and address MOON'S TOWING SERVICE, INC. * 3505 BERWICK ST. * JEFFERSON, LA 70121		10. Employer's state withholding account number 9475435-001	



**Employment Eligibility Verification**  
**Department of Homeland Security**  
 U.S. Citizenship and Immigration Services

**USCIS**  
**Form I-9**  
 OMB No. 1615-0047  
 Expires 08/31/2019

▶ **START HERE:** Read instructions carefully before completing this form. The instructions must be available, either in paper or electronically, during completion of this form. Employers are liable for errors in the completion of this form.

**ANTI-DISCRIMINATION NOTICE:** It is illegal to discriminate against work-authorized individuals. Employers **CANNOT** specify which document(s) an employee may present to establish employment authorization and identity. The refusal to hire or continue to employ an individual because the documentation presented has a future expiration date may also constitute illegal discrimination.

**Section 1. Employee Information and Attestation** (Employees must complete and sign Section 1 of Form I-9 no later than the **first day of employment**, but not before accepting a job offer.)

Last Name (Family Name)		First Name (Given Name)		Middle Initial	Other Last Names Used (if any)	
Address (Street Number and Name)			Apt. Number	City or Town		State ZIP Code
Date of Birth (mm/dd/yyyy)	U.S. Social Security Number		Employee's E-mail Address		Employee's Telephone Number	

I am aware that federal law provides for imprisonment and/or fines for false statements or use of false documents in connection with the completion of this form.

I attest, under penalty of perjury, that I am (check one of the following boxes):

<input type="checkbox"/> 1. A citizen of the United States	
<input type="checkbox"/> 2. A noncitizen national of the United States (See instructions)	
<input type="checkbox"/> 3. A lawful permanent resident (Alien Registration Number/USCIS Number): _____	
<input type="checkbox"/> 4. An alien authorized to work until (expiration date, if applicable, mm/dd/yyyy): _____ Some aliens may write "N/A" in the expiration date field. (See instructions)	

*Aliens authorized to work must provide only one of the following document numbers to complete Form I-9:  
 An Alien Registration Number/USCIS Number OR Form I-94 Admission Number OR Foreign Passport Number.*

1. Alien Registration Number/USCIS Number: _____ <b>OR</b> 2. Form I-94 Admission Number: _____ <b>OR</b> 3. Foreign Passport Number: _____ Country of Issuance: _____	QR Code - Section 1 Do Not Write In This Space
---	---

Signature of Employee	Today's Date (mm/dd/yyyy)
-----------------------	---------------------------

**Preparer and/or Translator Certification (check one):**  
 I did not use a preparer or translator.  A preparer(s) and/or translator(s) assisted the employee in completing Section 1.  
 (Fields below must be completed and signed when preparers and/or translators assist an employee in completing Section 1.)

I attest, under penalty of perjury, that I have assisted in the completion of Section 1 of this form and that to the best of my knowledge the information is true and correct.

Signature of Preparer or Translator		Today's Date (mm/dd/yyyy)	
Last Name (Family Name)		First Name (Given Name)	
Address (Street Number and Name)		City or Town	State ZIP Code

STOP Employer Completes Next Page STOP





**Employment Eligibility Verification**  
 Department of Homeland Security  
 U.S. Citizenship and Immigration Services

**USCIS**  
**Form I-9**  
 OMB No. 1615-0047  
 Expires 08/31/2019

**Section 2. Employer or Authorized Representative Review and Verification**

*(Employers or their authorized representative must complete and sign Section 2 within 3 business days of the employee's first day of employment. You must physically examine one document from List A OR a combination of one document from List B and one document from List C as listed on the "Lists of Acceptable Documents.")*

<b>Employee Info from Section 1</b>	Last Name (Family Name)	First Name (Given Name)	M.I.	Citizenship/Immigration Status
-------------------------------------	-------------------------	-------------------------	------	--------------------------------

List A Identity and Employment Authorization	OR	List B Identity	AND	List C Employment Authorization
Document Title		Document Title		Document Title
Issuing Authority		Issuing Authority		Issuing Authority
Document Number		Document Number		Document Number
Expiration Date (if any)(mm/dd/yyyy)		Expiration Date (if any)(mm/dd/yyyy)		Expiration Date (if any)(mm/dd/yyyy)
Document Title		Additional Information		QR Code - Sections 2 & 3 Do Not Write In This Space
Issuing Authority				
Document Number				
Expiration Date (if any)(mm/dd/yyyy)				
Document Title				
Issuing Authority				
Document Number				
Expiration Date (if any)(mm/dd/yyyy)				

**Certification:** I attest, under penalty of perjury, that (1) I have examined the document(s) presented by the above-named employee, (2) the above-listed document(s) appear to be genuine and to relate to the employee named, and (3) to the best of my knowledge the employee is authorized to work in the United States.

The employee's first day of employment (mm/dd/yyyy): \_\_\_\_\_ (See instructions for exemptions)

Signature of Employer or Authorized Representative	Today's Date(mm/dd/yyyy)	Title of Employer or Authorized Representative		
Last Name of Employer or Authorized Representative	First Name of Employer or Authorized Representative	Employer's Business or Organization Name MOON'S TOWING SERVICE, INC.		
Employer's Business or Organization Address (Street Number and Name) 3505 BERWICK STREET	City or Town JEFFERSON	State LA	ZIP Code 70121	

**Section 3. Reverification and Rehires** (To be completed and signed by employer or authorized representative.)

<b>A. New Name (if applicable)</b>			<b>B. Date of Rehire (if applicable)</b>	
Last Name (Family Name)	First Name (Given Name)	Middle Initial	Date (mm/dd/yyyy)	

**C.** If the employee's previous grant of employment authorization has expired, provide the information for the document or receipt that establishes continuing employment authorization in the space provided below.

Document Title	Document Number	Expiration Date (if any) (mm/dd/yyyy)
----------------	-----------------	---------------------------------------

I attest, under penalty of perjury, that to the best of my knowledge, this employee is authorized to work in the United States, and if the employee presented document(s), the document(s) I have examined appear to be genuine and to relate to the individual.

Signature of Employer or Authorized Representative	Today's Date (mm/dd/yyyy)	Name of Employer or Authorized Representative
--	---------------------------	---



**LISTS OF ACCEPTABLE DOCUMENTS**  
**All documents must be UNEXPIRED**

Employees may present one selection from List A  
or a combination of one selection from List B and one selection from List C.

LIST A Documents that Establish Both Identity and Employment Authorization	OR	LIST B Documents that Establish Identity	AND	LIST C Documents that Establish Employment Authorization
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U.S. Passport or U.S. Passport Card</li> <li>2. Permanent Resident Card or Alien Registration Receipt Card (Form I-551)</li> <li>3. Foreign passport that contains a temporary I-551 stamp or temporary I-551 printed notation on a machine-readable immigrant visa</li> <li>4. Employment Authorization Document that contains a photograph (Form I-766)</li> <li>5. For a nonimmigrant alien authorized to work for a specific employer because of his or her status: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foreign passport; and</li> <li>b. Form I-94 or Form I-94A that has the following: <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) The same name as the passport; and</li> <li>(2) An endorsement of the alien's nonimmigrant status as long as that period of endorsement has not yet expired and the proposed employment is not in conflict with any restrictions or limitations identified on the form.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>6. Passport from the Federated States of Micronesia (FSM) or the Republic of the Marshall Islands (RMI) with Form I-94 or Form I-94A indicating nonimmigrant admission under the Compact of Free Association Between the United States and the FSM or RMI</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Driver's license or ID card issued by a State or outlying possession of the United States provided it contains a photograph or information such as name, date of birth, gender, height, eye color, and address</li> <li>2. ID card issued by federal, state or local government agencies or entities, provided it contains a photograph or information such as name, date of birth, gender, height, eye color, and address</li> <li>3. School ID card with a photograph</li> <li>4. Voter's registration card</li> <li>5. U.S. Military card or draft record</li> <li>6. Military dependent's ID card</li> <li>7. U.S. Coast Guard Merchant Mariner Card</li> <li>8. Native American tribal document</li> <li>9. Driver's license issued by a Canadian government authority</li> </ol> <p align="center"><b>For persons under age 18 who are unable to present a document listed above:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. School record or report card</li> <li>11. Clinic, doctor, or hospital record</li> <li>12. Day-care or nursery school record</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A Social Security Account Number card, unless the card includes one of the following restrictions: <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) NOT VALID FOR EMPLOYMENT</li> <li>(2) VALID FOR WORK ONLY WITH INS AUTHORIZATION</li> <li>(3) VALID FOR WORK ONLY WITH DHS AUTHORIZATION</li> </ol> </li> <li>2. Certification of Birth Abroad issued by the Department of State (Form FS-545)</li> <li>3. Certification of Report of Birth issued by the Department of State (Form DS-1350)</li> <li>4. Original or certified copy of birth certificate issued by a State, county, municipal authority, or territory of the United States bearing an official seal</li> <li>5. Native American tribal document</li> <li>6. U.S. Citizen ID Card (Form I-197)</li> <li>7. Identification Card for Use of Resident Citizen in the United States (Form I-179)</li> <li>8. Employment authorization document issued by the Department of Homeland Security</li> </ol>

**Examples of many of these documents appear in Part 8 of the Handbook for Employers (M-274).**

**Refer to the instructions for more information about acceptable receipts.**

 <p>LOUISIANA <b>WORKFORCE</b> COMMISSION</p>	<p>1001 North 23<sup>rd</sup> Street Post Office Box 44187 Baton Rouge, LA 70804-4187</p>	<p>(O) 225-342-7866 800-201-2493 (F) 225-219-5968</p>	<p><b>Bobby Jindal</b>, Governor <b>Curt Eysink</b>, Executive Director</p>
<p><b>Office of Workers' Compensation Administration</b> Second Injury Board</p>			

**LA OWCA Second Injury Board Knowledge Questionnaire**

The following questionnaire should only be completed by individuals that have been hired for employment. Your employer may ask that you complete this questionnaire following your initial hire and periodically thereafter.

The questionnaire may be used in the establishment of prior knowledge for the purpose of obtaining Second Injury Fund relief from the Second Injury Board. The Second Injury Board may reimburse your employer for workers' compensation claims that meet certain criteria should you become injured on the job. This reimbursement in no way affects the benefits owed to you by your employer or their insurance company under the Louisiana Workers' Compensation Act, La. R.S. 23:1021-1361.

**WARNING**

**FAILURE TO ANSWER TRUTHFULLY AND/OR CORRECTLY TO ANY OF THE QUESTIONS ON THIS FORM MAY RESULT IN A FORFEITURE OF YOUR WORKERS COMPENSATION BENEFITS UNDER LA R.S. 23:1208.1.**

Employer: MOON'S TOWING SERVICE, INC.

Employee Name: \_\_\_\_\_

Date of Birth (mm/dd/yyyy): \_\_\_\_\_ Male:  Female:

Soc. Sec. # (last 4 digits only): \_\_\_\_\_

Home Address: \_\_\_\_\_

Telephone Number: ( \_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

Employee Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Employer Witness: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Please place a check in the appropriate box next to each medical condition listed below. Each illness or condition requires a Yes (Y) or No (N) answer. For all conditions that you check yes, write a brief explanation on the Explanation Page.

**Disease and Other Medical Conditions** [Please check the appropriate box. Each illness/injury requires a Yes (Y) or No (N) answer.]

Y N	Y N	Y N	Y N
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Diabetes	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Cerebral Palsy	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Arthritis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Heart Disease/Heart Attack
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Silicosis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tuberculosis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Parkinson's	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Congestive Heart Failure
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Varicose Veins	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Multiple Sclerosis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Brain Damage	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Vision Loss, one or both eyes
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Asbestosis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Post Traumatic Stress	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Asthma	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Disability from Polio
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Hyperinsulinism	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Osteomyelitis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Dementia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Psychoneurotic Disability
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Alzheimer's	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nervous Disorder	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Thrombophlebitis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ruptured or Herniated Disc
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Emphysema	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Muscular Dystrophy	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Arteriosclerosis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ankylosis or Joint Stiffening
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Hearing Loss	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Migraine Headaches	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Hodgkin's	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> High/Low Blood Pressure
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> COPD	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mental Retardation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Cancer	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Carpal Tunnel Syndrome
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Hypertention	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Kidney Disorder	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Double Vision	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Compressed Air Sequelae
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Head Injury	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Loss of Use of Limb	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mental Disorders	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Disease of the Lung
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Epilepsy	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Seizure Disorder	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Hemophilia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Coronary Artery Disease
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Stroke	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sickle Cell Disease	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Bleeding Disorder	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Heavy Metal Poisoning

**Surgical Treatment** [Please check the appropriate box. Each illness/injury requires a Yes (Y) or No (N) answer.]

- Y N**
- Spinal Disc Surgery                      Year (approximate if unsure) \_\_\_\_\_
  - Spinal Fusion Surgery                      Year (approximate if unsure) \_\_\_\_\_
  - Amputated Foot                      Left  Right  Year (approx. if unsure) \_\_\_\_\_
  - Amputated Leg                      Left  Right  Year (approx. if unsure) \_\_\_\_\_
  - Amputated Arm                      Left  Right  Year (approx. if unsure) \_\_\_\_\_
  - Amputated Hand                      Left  Right  Year (approx. if unsure) \_\_\_\_\_
  - Knee Replacement                      Left  Right  Year (approx. if unsure) \_\_\_\_\_
  - Hip Replacement                      Left  Right  Year (approx. if unsure) \_\_\_\_\_
  - Other Joint Replacement                      Joint \_\_\_\_\_ Year \_\_\_\_\_
  - Other Surgical Procedure                      Procedure \_\_\_\_\_ Year \_\_\_\_\_

Employee Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Employer Witness: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

**EXPLANATION PAGE**

Please use the space below to explain the illnesses and/or conditions that you checked a Yes (Y) or any other medical conditions that may not be listed on this form. Ask your employer for additional copies of this page if needed.

CONDITION: \_\_\_\_\_ Year Diagnosed (approx): \_\_\_\_\_

Are you still treating for this condition? Yes  No

Are you taking medication for this condition? Yes  No

Do you have any permanent restrictions for this condition? Yes  No

Brief Explanation: \_\_\_\_\_

CONDITION: \_\_\_\_\_ Year Diagnosed (approx): \_\_\_\_\_

Are you still treating for this condition? Yes  No

Are you taking medication for this condition? Yes  No

Do you have any permanent restrictions for this condition? Yes  No

Brief Explanation: \_\_\_\_\_

CONDITION: \_\_\_\_\_ Year Diagnosed (approx): \_\_\_\_\_

Are you still treating for this condition? Yes  No

Are you taking medication for this condition? Yes  No

Do you have any permanent restrictions for this condition? Yes  No

Brief Explanation: \_\_\_\_\_

CONDITION: \_\_\_\_\_ Year Diagnosed (approx): \_\_\_\_\_

Are you still treating for this condition? Yes  No

Are you taking medication for this condition? Yes  No

Do you have any permanent restrictions for this condition? Yes  No

Brief Explanation: \_\_\_\_\_

Employee Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Employer Witness: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Please answer the following questions.

1. Has any doctor ever restricted your activities? Yes  No   
 If "Yes," please list the restrictions: \_\_\_\_\_  
 Were the restrictions: Permanent \_\_\_\_\_ Temporary \_\_\_\_\_  
 Are you currently restricted? Yes  No   
 What is the medical condition for which you are restricted? \_\_\_\_\_

2. Are you presently treating with a doctor, chiropractor, psychiatrist, psychologist or other health-care provider? Yes  No   
 Please list the medical condition being treated: \_\_\_\_\_  
 Doctor's Name: \_\_\_\_\_ Specialty: \_\_\_\_\_  
 Doctor's Address: \_\_\_\_\_

3. If you are presently taking prescription medication other than those listed on the Explanation Page, please complete the requested information below.  
 Medication: \_\_\_\_\_ Prescribing Doctor: \_\_\_\_\_  
 Medication: \_\_\_\_\_ Prescribing Doctor: \_\_\_\_\_

4. Have you ever had an on the job accident? Yes  No   
 If you answered "YES," please provide the date for each injury and the nature of the injury:  
 \_\_\_\_\_  
 How long were you on compensation? \_\_\_\_\_  
 Name of Employer: \_\_\_\_\_

5. Has a doctor recommended a surgical procedure, which has not been completed prior to this date, including but not limited to knee, hip or shoulder replacement? Yes  No   
 If you answered YES, please provide:  
 Recommended surgery: \_\_\_\_\_  
 Approximate date of recommendation: \_\_\_\_\_  
 Doctor's Name: \_\_\_\_\_ Specialty: \_\_\_\_\_  
 Doctor's Address: \_\_\_\_\_

Employee Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_  
 Employer Witness: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

**WARNING**

**FAILURE TO ANSWER TRUTHFULLY AND/OR CORRECTLY TO ANY OF THE QUESTIONS ON THIS FORM MAY RESULT IN A FORFEITURE OF YOUR WORKERS COMPENSATION BENEFITS UNDER LA R.S. 23:1208.1.**

**I have completed this form honestly and to the best of my knowledge. I understand that providing false information or omitting pertinent information could result in loss of my workers compensation benefits should I become injured on the job.**

Employee Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Employee Printed: \_\_\_\_\_

**I am an authorized representative of the employer designated to obtain and review the information provided by the employee on this questionnaire. I have confirmed that the employee understands the consequences associated with providing false information or omitting pertinent information. I have confirmed that the employee is able to read and understand the information provided on this questionnaire or I have personally read the questionnaire to the employee. I have provided the employee with as many copies of the Explanation Page as needed. I have confirmed the number of and labeled the pages of this questionnaire.**

Employer Witness: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Employer Witness Printed: \_\_\_\_\_

Title: \_\_\_\_\_



MOON'S TOWING SERVICE, INC.  
DISCLOSURE AND RELEASE FORM  
EMPLOYEE DRIVING RECORD INFORMATION

1. In connection with my employment (or application for employment), I hereby give permission to Moon's Towing Service, Inc. (hereinafter referred to as Employer) to obtain my state driving record, (also known as my motor vehicle record or MVR) for purposes of investigation as required by Section 391.23 of the Federal Motor Carrier Safety Regulations. You are released from any and all liability, which may result from furnishing such information.
2. I acknowledge and understand that my driving record is a consumer report that contains public record information.
3. I authorize, without reservation, any party including Morrison Insurance Agency, Inc. contacted by Employer to furnish the above mentioned information and release them from any and all liability which may result from furnishing such information.
4. This authorization shall remain on file by Employer for the duration of my employment, and will serve as ongoing authorization for Employer to procure my state driving record at any time during my employment period.
5. I understand that Employer may take adverse action affecting my employment, based on information in my driving record. If such adverse action is taken, I acknowledge that my rights are as follows:
  - Employer must notify me in writing of any such adverse action.
  - I have the right to receive a copy of the driving record upon which the adverse action was based.
  - I have the right to receive a summary of my rights under the Fair Credit Reporting Act. I have the right to know the name, address, and phone number of the consumer reporting agency that provided my driving record to Employer.
  - I have the right to obtain a free copy of my driving record from the agency that provided it, and request is made within 60 days from the date that Employer took adverse action.
  - I have the right to dispute the accuracy or completeness of my driving record with the consumer reporting agency provide it, and that errors be corrected.

Employee's Name (Print)	Employee's Signature	Date Signed
-------------------------	----------------------	-------------

Social Security #	Driver's License #	State of Issuance	Date of Birth
-------------------	--------------------	-------------------	---------------

**MOON'S TOWING SERVICE, INC.**  
**CELL PHONE USE POLICY**

It is well supported by accident statistics that using a cellular phone, either a hand-held or a hands-free model, while operating a motor vehicle distracts a driver's attention from traffic conditions. To help reduce the possibility of vehicle accidents in connection with the use of cellular phones, our company has adopted a cellular phone policy that is applicable to all employees while driving a company vehicle at any time, or while driving any other vehicle (rented, leased, borrowed or their own vehicle) while conducting company business.

Our company's policy is as follows:

- Cellular phone calls, incoming or outgoing, are not allowed while driving.
- The cellular phone's voicemail feature should be on to store incoming calls while driving.
- All calls and message retrievals should be made after the vehicle is safely parked.
- Accidents incurred while the employee driver is using a cellular phone may be considered to be preventable, and the employee driver subject to disciplinary action.
- Hands-free cellular phones are subject to the same policy as the hand-held cellular phones.

I have read the above policy and will abide by it.

\_\_\_\_\_  
(Employee signature)



**NOTICE**  
**TO ALL TOW TRUCK OPERATORS**  
**AND EMPLOYEES OF**  
**MOON'S TOWING SERVICE, INC.**

YOU ARE HEREBY NOTIFIED IT IS THE POLICY OF THIS COMPANY THAT ALL EMPLOYEES SHALL NOT, AT ANY TIME, EXCEPT WITH THE EXPRESS, WRITTEN PERMISSION OF SCOTT MULLEN, TAKE PHOTOGRAPHS, VIDEO AND/OR ANY ELECTRONICALLY RECORDED IMAGES OF ANY INDIVIDUALS AND/OR INCIDENTS WHILE WORKING FOR, AND/OR IN THE EMPLOY OF, MOON'S TOWING SERVICE, INC., AND/OR, TRANSMIT, SEND, AND/OR CAUSE TO BE DISPLAYED, ANY VIDEO AND/OR PHOTOGRAPHS ON ANY FORM OF SOCIAL OR OTHER MEDIA.

ANY EMPLOYEE WHO VIOLATES THE PROHIBITIONS SET FORTH IN THIS NOTICE SHALL BE IMMEDIATELY TERMINATED FROM HIS OR HER EMPLOYMENT WITH MOON'S TOWING SERVICE, INC.

**I HAVE READ THE ABOVE POLICY AND WILL ABIDE BY IT.**

\_\_\_\_\_  
(EMPLOYEE SIGNATURE)

\_\_\_\_\_  
DATE SIGNED

4.6.3 Solicitud de permisos de trabajo

REQUEST FOR TIME OFF

Name WAYNE WILSON

Today's Date 10/6/17

Date(s) requested 11/23/17

12/28/17

Time(s) requested: ALL DAY

Reason: PERSONAL


Approved: \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Not Approved: \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

YOUR REQUEST MUST BE APPROVED  
& DATED PRIOR TO YOU TAKING OFF.  
NO EXCEPTIONS!!!!!!!

4.6.4 Recibo de Combustible

NO. 1730



**Moon's Towing Service, Inc.**

Date: 11-15-17 W

Sold To/  
Delivered to: Moon's Towing Service, Inc.  
3050 Berwick, Jefferson, LA 70121

Vehicle No. #1

License No. \_\_\_\_\_

Odometer Reading 334756

Tank No. #1

Driver's Name K.F.

Time 8:37 AM

DIESEL/COMBUSTIBLE LIQUID / NA 1993

GALLONS
<u>100 7/10</u>

Authorization: K.F.

\_\_\_\_\_  
Signature of Driver

### 4.6.5 Formulario para enviar al Estado

## VEHICLE APPRAISAL

Printed: 13-Nov-2017

Year/Make: 2003 Chevrolet

Model: Impala

Identification #: 2G1WF52E839101630

According to the most recent National Automobile Dealers Association Guide (N.A.D.A.) the value of the above referenced vehicle is:

\$ 375.00

The value listed above indicates the:

- Rough Trade-in    
  Average Trade-in    
  Clean Trade-in    
  Clean Retail

The value of the vehicle is less than the amount shown in the most recent N.A.D.A. The actual value of the vehicle is: \_\_\_\_\_

The vehicle has been appraised at a value lower than the most recent N.A.D.A. for the following reason(s):

- Fire Damage    
  Not Running    
  Stripped    
  Water Damage  
 Wrecked    
 Other (explain below)

Explanation:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOON'S TOWING SERVICE, INC**  
(Name of Storage/Repair Facility)

**3505 BERWICK ST. JEFFERSON, LA 70121**  
(Physical Address of Storage/Repair Facility city/state/zip)

**CATHY MULLEN**  
(Printed Name of Storage/ Repair Representative)

*Cathy Mullen*  
(Full Signature of Storage/Repair Representative)

11/13/17  
(Date)



## 4.6.6 Primera Nota

FIRST NOTICE

### MOON'S TOWING SERVICE, INC.

3505 Berwick St  
Jefferson, Louisiana 70121  
Phone: (504) 219-1895  
Fax: (504) 835-4501

TO: **MISSA WHITE**  
217 MEADOWS DR  
DESTREHAN, Louisiana 70047

713538

VIN: 2G1WF52E839101630  
REF: 2003 Chevrolet Impala (White)  
LIC. NO. 696AFP (LA)

DATE: 09/11/2017

This is to advise you that the above mentioned motor vehicle has been in continuous storage since 09/09/2017 with MOON'S TOWING SERVICE, INC. having been towed from 3930 VETERANS.

The vehicle was placed in storage by JPSO-9% JEFFERSON PARISH SHERIFF'S OFFICE. The condition of the motor vehicle is: DRIVABLE.  
Please contact this office as soon as possible to satisfy or make arrangements to satisfy charges against the vehicle. Failure to comply with these provisions shall cause said vehicle to be offered for sale.

#### NOTICE OF RIGHT TO A HEARING

In accordance with Louisiana R.S. 32:1727, the owner of any vehicle that was stored by a public agency has the right to an administrative hearing to determine if the towing and storage of said vehicle was proper. The owner must make a request for hearing to the public agency that had the vehicle towed within ten (10) days of the date of this notice was mailed. The request must be mailed by certified letter, return receipt requested. The hearing shall be conducted by the public agency authorizing the tow, within three (3) days after receipt of the request of a hearing.

The address to which the request for a hearing must be sent:

Agency: JPSO-9% JEFFERSON PARISH SHERIFF'S OFFICE  
Address: 1233 WESTBANK EXPRESSWAY  
HARVEY, Louisiana 70058

Office Phone Number: (504) 219-1895  
Office Hours: 8:00 AM to 5:00 PM  
Business Physical Address: 3505 Berwick Street  
Jefferson, LA. 70121

Total charges as of 09/11/2017 are: \$278.60

Company Representative: Ginger

## 4.6.7 Segunda Nota

FINAL NOTICE

**MOON'S TOWING SERVICE, INC.**

3505 Berwick St  
 Jefferson, Louisiana 70121  
 Phone: (504) 219-1895  
 Fax: (504) 835-4501

TO: ██████████  
 217 MEADOWS DR  
 DESTREHAN, Louisiana 70047

713538

VIN: 2G1WF52E839101630  
 REF: 2003 Chevrolet Impala (White)  
 LIC. NO. 696AFP (LA)

DATE: 10/27/2017

This is to advise you that the above mentioned motor vehicle has been in continuous storage since 09/09/2017 with MOON'S TOWING SERVICE, INC. having been towed from 3930 VETERANS.

The vehicle was placed in storage by JPSO-9% JEFFERSON PARISH SHERIFF'S OFFICE. The condition of the motor vehicle is: DRIVABLE.  
 Please contact this office as soon as possible to satisfy or make arrangements to satisfy charges against the vehicle. Failure to comply with these provisions shall cause said vehicle to be offered for sale.

In accordance with the provisions of Louisiana R.S. 32:1728, unless all outstanding charges are paid and the vehicle is claimed or arrangements are made for the continued storage of the vehicle, a Permit to Sell or a Permit to Dismantle will be applied for after fifteen (15) days from the date the Final Notice is mailed. Once the Permit to Sell or Dismantle is obtained, the vehicle will be sold or dismantled and the proceeds will be disposed of in accordance with the provisions of Louisiana R.S. 32:1730. The stored vehicle's owner may also be turned over to collections for failure to pay outstanding charges and claims.

Office Phone Number: (504) 219-1895  
 Office Hours: 8:00 AM to 5:00 PM  
 Business Physical Address: 3505 Berwick Street  
 Jefferson, LA. 70121

Total charges as of 10/27/2017 are: \$1,388.44

Company Representative: Maryanne



# ILUSTRACIÓN 3: DATOS DE LOS DUEÑOS DE VEHÍCULOS ENVIADOS POR TOWLIEN



Beacon Software  
**TowLien.com**

10091 Brecksville Rd. Ste F  
Brecksville, OH 44141  
440-237-6653 / support@towlien.com

## OFFICIAL REPORT OF STORED VEHICLE

DATE: 9/9/2017 3:37:32 PM GMT  
 FLAGS CL CP DT NI VS DATE-1 101616 DATE-2 000000  
 SN TITLE B7072551  
 VIN 2G1WF52E839101630 MK CHEV LIC 696AFP EXPIR DATE 122018  
 BD 4D CLR WHI/ YR 2003 OD DL 08531788 MW IMP EIN  
 NME ALISSA WHITE  
 ADR 217 MEADOWS DR CS DESTREHAN LA ZIP 70047  
 2NM 2NST STK  
 2AD CS ZIP  
 LIEN1 AMT DTE  
 ADR CS ZIP  
 N/U U DAQ 030314 PRT PRS LA PRL EXP DATE  
 TTA 64 TDA 022516 TTB 42 TDB 101816 MF 0303240811 SF CL 0101  
 COMMENTS:

SEQ 0029

Neither the Dep. of Public Safety & Corrections nor Beacon Software warrant the information herein is correct.

It shall be unlawful for any person knowingly to obtain or disclose personal information, from a motor vehicle record, for any use not permitted under the Federal Drivers Privacy Protection Act 18 U.S.C. § 2721 et. seq.

DESCRIPTION OF VEHICLE REPORTED:	
VIN: 2G1WF52E839101630	OFFICIAL STORAGE DATE: 9/9/2017
YEAR: 2003 MAKE: CHEVR MODEL: IMPALA	ADJUSTED STORAGE DATE: 9/9/2017
LICENSE PLATE: 696AFP EXP DATE / STÂTE: 12/18 / LA	
Vehicle Ordered stored by: SHERIFF'S OFFICE	INVOICE# 173448
General Condition of Vehicle: RUNNING CONDITION	TOWLIEN VEHICLE ID #: 270552
Moons Towing Service, INC	
PO Box 331	PHONE: 504-219-1895
Westwego, LA 70094	SIGNATURE Scott A Mullen / Denise
STORAGE INSPECTION LICENSE #: 18-26-MO087907-01	

ANYONE WHO MAY HAVE AN OWNERSHIP INTEREST MUST BE NOTIFIED OF INTENT TO OBTAIN A PERMIT TO SELL.

(r12/2016)

Powered by: Beacon Software Company

## Vehicle Transactions

Ref #: 173448

Printed: 9/9/2017

2003 CHEVROLET IMPALA  
VIN: 2G1WF52E839101630  
Tag: 696AFP  
Title: B7072551

<u>Date</u>	<u>Transaction Description</u>	<u>Fee</u>
09/09/2017	Submit ORSV	\$0.00
09/09/2017	VIN Search: 2g1wf52e839101630	\$7.00
		<hr/>
		Total: \$7.00



# ILUSTRACIÓN 4: CERTIFICADO DE RECIBOS DEL SERVICIO POSTAL

**UNITED STATES POSTAL SERVICE® Certificate**  
This Certificate of Mailing provides evidence that mail has been pre-sorted and metered. This form may be used for domestic and international mail.

From: MOON'S TOWING SERVICE, INC.  
3505 Berwick St  
Jefferson, Louisiana 70121

To: [REDACTED]  
17 MEADOWS DR  
DESTREHAN, Louisiana 70047

PS Form 3817, April 2007 PSN 7530-02-000-9065

U.S. POSTAGE  
PAID  
WESTwego, LA  
00994  
SERIAL  
AMOUNT  
**\$1.35**  
R2305H128326-05

**UNITED STATES POSTAL SERVICE® Certificate**  
This Certificate of Mailing provides evidence that mail has been pre-sorted and metered. This form may be used for domestic and international mail.

From: MOON'S TOWING SERVICE, INC.  
3505 Berwick St  
Jefferson, Louisiana 70121

To: [REDACTED]  
17 MEADOWS DR  
DESTREHAN, Louisiana 70047

PS Form 3817, April 2007 PSN 7530-02-000-9065

0000  
U.S. POSTAGE  
PAID  
WESTwego, LA  
00994  
SERIAL  
AMOUNT  
**\$1.35**  
R2305H128329-02

**ILUSTRACIÓN 5: RECIBO DEL SERVICIO DE MOON'S**

**SOUTHERN INFORMATION SERVICES**  
 3445 Harding Blvd. Baton Rouge, LA 70807  
 Phone (225) 359-6753 or (888) 359-9880  
 Fax (225) 359-6598 or (888) 359-9881  
 Website: www.southerninfoservice.com  
 Email: info@southerninfoservice.com

YEAR	MAKE	MODEL	LICENSE	COLOR
2003	Chevrolet	Impala	NONE LA	White
ORIGINAL DATE OF STORAGE			ADJUSTED DATE OF STORAGE	
09/09/2017				

VEHICLE ORDERED STORED BY: **JPSO-9% JEFFERSON PARISH SHER**  
 GENERAL CONDITION OF VEHICLE: **DRIVABLE**

**ACCARDO, JOSEPH**

**OFFICIAL REPORT OF STORED VEHICLE**

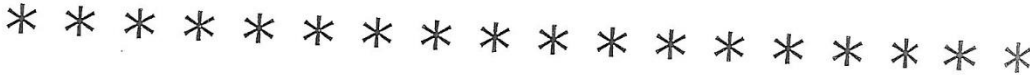
- 16-26-MO87907-01 (3505 BERWICK ST)
- 16-26-MO87907-02 (1500 SHREWSBURY)
- 16-26-MO87907-03 (9581 WESTBANK EXPWY)

LETTERS: YES or NO?	
TOWING	\$
STORAGE/DAY	\$
REPAIRS	\$
LABOR	\$
MISC.	\$

NAME OF TOWING OR STORAGE FACILITY  
**MOON'S TOWING SERVICE, INC.**  
 ADDRESS (Street or P.O. Box)  
**PO Box 331**  
 CITY STATE ZIP  
**Westwego LA 70094**  
 18975-AR M-1

Invoice #: 173448 Remarks:  
 PHONE LOCATION OF PICKUP  
**Phone: (504) 219-1895 3930 VETERANS**

ACCOUNT #: **MOON'S**  
 SIGNATURE **vnavarro**



**MOON'S TOWING SERVICE, Inc.**  
 3505 BERWICK ST. JEFFERSON  
 1500 SHREWSBURY RD. JEFFERSON  
 9581 WESTBANK EXPWY, WESTWEGO  
 (504) 219-1895  
 Mailing Address  
 PO BOX 331, WESTWEGO, LA 70094

Hold  
 CCC  
 HPD  
 KPD  
 State Police  
 JPSO  
 Causeway  
 Private

Date: **9/9/17** Time Started: **09** Time Finished: **10:27** Drive # **75** Truck # **31**  
 Name: **JPSO**  
 Address: \_\_\_\_\_  
 City: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_\_ Zip: \_\_\_\_\_ Phone: \_\_\_\_\_  
 Pick Up Location: **3939 WEI**  
 Delivery Location: **EB**  
 Year: **07** Color: **White** Make: **CHEV** Model: **Imp**  
 License: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_\_ Mileage #: \_\_\_\_\_ Unit #: \_\_\_\_\_  
 Vin #: **2G1W15E2E839101630**  
 Comments: **NO TIRAS**

CIRCLE POINT OF DAMAGE (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) (14)	Date Released:	Cash <input type="checkbox"/> Check <input type="checkbox"/>
	Change <input type="checkbox"/> Pmt <input type="checkbox"/>	Towing Fee <b>161.25</b>
	Winching	Storage Fee <b>24.00</b>
	Administration Fee <b>25.00</b>	Other <b>14.51</b>
Released To:	Letters	Taxi Fee

RELEASED TO: \_\_\_\_\_  
 AUTHORIZED TO TOW: \_\_\_\_\_  
 AUTHORIZED TO REPAIR: \_\_\_\_\_  
 Complaints may be addressed to Moon's

**SOUTHERN INFORMATION SERVICES**  
 3445 Harding Blvd. Baton Rouge, LA 70807  
 Phone (225) 359-6753 or (888) 359-9880  
 Fax (225) 359-6598 or (888) 359-9881  
 Website: www.southerninfoservice.com  
 Email: info@southerninfoservice.com

YEAR		MAKE			MODEL			LICENSE			COLOR						
2003		Chevrolet			Impala			NONE LA			White						
VIN #:	2	G	1	W	F	5	2	E	8	3	9	1	0	1	6	3	0
ORIGINAL DATE OF STORAGE										ADJUSTED DATE OF STORAGE							
09/09/2017																	

VEHICLE ORDERED STORED BY: JPSO-9% JEFFERSON PARISH SHER  
 GENERAL CONDITION OF VEHICLE: DRIVABLE

RICCARDO, JOSE

**OFFICIAL REPORT OF STORED VEHICLE**

- 16-26-MO87907-01 (3505 BERWICK ST)
- 16-26-MO87907-02 (1500 SHREWSBURY)
- 16-26-MO87907-03 (9581 WESTBANK EXPWY)

LETTERS: YES or NO?	
TOWING	\$
STORAGE/DAY	\$
REPAIRS	\$
LABOR	\$
MISC.	\$

NAME OF TOWING OR STORAGE FACILITY		
MOON'S TOWING SERVICE, INC.		
ADDRESS (Street or P.O. Box)		
PO Box 331		
CITY	STATE	ZIP
Westwego	LA	70094
18975-AR	M-1	

Invoice #: 173448	Remarks:
PHONE	LOCATION OF PICKUP
Phone: (504) 219-1895	3930 VETERANS

ACCOUNT #: MOON'S

SIGNATURE vnavarro

\* \* \* \* \*

**DO NOT  
CUT**

\* \* \* \* \*

FAXED  
 Date: 9-9-17  
 By: VM