

### **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Informe de Práctica Empresarial en Panalpina Bogotá**

**Kenty García Pérez**

**Informe de práctica profesional presentado como requisito para optar al título de  
Profesional en Negocios Internacionales**

**Director: Henry**

**Giovanni**

**Moran**

**Especialización Gerencia en Comercio Internacional**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2016**

### **Dedicatoria**

Este nuevo logro alcanzado se lo quiero dedicar principalmente a Dios el cual ha sido mi guía en este nuevo reto que estoy culminando, a mi familia en especial a mi madre ya que gracias al apoyo de ellos puedo concluir esta etapa en mi vida y por ultimo a mis amigos y profesores que hicieron parte de todo este proceso.

## Contenido

<b>Introducción</b> .....	10
<b>1. Informe de Práctica Empresarial en Panalpina Bogotá</b> .....	11
1.1 Justificación.....	11
1.2. Objetivos .....	11
1.2.1 Objetivo general .....	11
1.2.2 Objetivos específicos.....	12
<b>2. Perfil de la empresa</b> .....	12
2.1. Razón Social.....	12
2.2 Objeto Social de la empresa.....	12
2.3 Misión de la empresa.....	14
2.4 Visión de la empresa.....	14
2.5. Organigrama de la empresa.....	14
2.6. Portafolio de productos y/o servicios de la empresa .....	15
<b>3. Cargos y Funciones</b> .....	16
3.1 Cargo a desempeñar.....	16
3.2 Funciones asignadas .....	16
<b>4. Marco conceptual</b> .....	18
<b>5. Marco Normativo</b> .....	19
<b>6. Aportes</b> .....	19
<b>7. Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	20
<b>Referencias Bibliografía</b> .....	21
<b>Apéndices</b> .....	22

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Logo de Panalpina.....	<b>13</b>
<i>Figura2.</i> Organigrama de Panalpina .....	<b>16</b>

### **Tabla de Apéndices**

<b>Apéndice A:</b> K-web (Intranet Panalpina) Para ingresar a las tarifas y otras herramientas	24
<b>Apéndice B:</b> Herramienta para Potencialización.....	25
<b>Apéndice C:</b> OWS (Realización de CTS) .....	26
<b>Apéndice D:</b> Confirmación de embarques y solicitud de documento.....	27
<b>Apéndice E:</b> Documentos requeridos para una exportación .....	28

## Glosario

**Incoterms:** Los términos aceptados por la CCI donde establecen la responsabilidad de las partes involucradas y es un complemento de los contratos de compraventa o de cualquier otra forma de transacción comercial.

**Deposito Aduanero:** El depósito aduanero puede ser cualquier lugar, nave, almacén u otro emplazamiento reconocido por las autoridades aduaneras y sometidas a su control, donde pueden almacenarse mercancías en las condiciones establecidas, por tiempo ilimitado, hasta que el operador quiera darles un destino definitivo dentro o fuera del territorio aduanero comunitario.

**Ventas:** Es la acción y efecto de vender (traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido).

**Tarifas:** Es el precio que pagan los usuarios o consumidores de un servicio público al Estado o al concesionario a cambio de la prestación del servicio.

**Naviera:** Empresa naviera a aquella persona física o jurídica que, utilizando buques mercantes propios o arrendados, se dedica a la explotación de los mismos, aun cuando ello no constituya su actividad principal, bajo cualquier modalidad admitida por los usos internacionales.

**Código IATA:** Asociación Internacional de Transporte Aéreo; es un código de tres letras que designa a cada aeropuerto en el mundo.

**Transporte Marítimo:** El transporte marítimo, en el ámbito mundial, es el modo más utilizado para el comercio internacional. Es el que soporta mayor movimiento de mercancías, tanto en contenedor, como gráneles secos o líquidos.

## **Resumen**

El siguiente informe muestra el trabajo realizado como practicante en Panalpina de Bogotá, en la unidad de VENTAS el cual se encarga del proceso de cotizaciones, autorizaciones de embarques, realización de CTS entre otros.

En este documento se llevara a conocer los objetivos y metas que se plantearon al inicio de las prácticas y que se fueron cumpliendo en el transcurso de estos seis meses, mostrando los avances y conocimiento adquiridos durante el proceso de formación en esta empresa.

## **Introducción**

En la culminación de mi carrera en Negocios Internacionales en la Universidad Santo Tomas de Aquino y en este proceso de aprendizaje le agradezco a Panalpina por la oportunidad de realizar exitosamente mi prácticas profesionales, las cual me ayudo y ayudara en esta nueva etapa profesional que ansío comience de la mejor manera, además de esto darle las gracias a la Universidad por esta modalidad de grado (practicar), ya que esta es una de las mejores maneras de enfrentarse a un mundo laborar, donde generamos potencial a la empresas mostrando nuestras competencias y conocimiento que durante 5 años adquirimos y a su vez podemos reforzar y general una oportunidad laboral en la misma.

Panalpina es una gran enseñadora con gran impacto mundial en el sector del servicio de transporte internacional y nacional. Su organización garantiza el cumplimiento de sus servicios como transporte, agenciamiento aduanero, seguro de la mercancía, deposito aduanero y bodegaje nacional entre otras.

En este informe presentaré la compañía en donde realice mis prácticas, a que se dedica, mis funciones a realizar, mis perspectivas y anécdotas que tuve a lo largo de mis prácticas con el fin de cumplir todas esas metas trazadas al inicio de estas.

## **1. Informe de Práctica Empresarial en Panalpina Bogotá**

### **1.1. Justificación**

La práctica empresarial, me permite como estudiante fortalecer los conceptos aprendidos en el transcurso de mi carrera profesional e involucrarme en el mundo empresarial de manera directa, proporcionándome así una visión más clara en mi proyección como profesional es decir nos ayuda a enfocarnos en el campo en el que queremos desempeñarnos por medio del reconocimiento de nuestras habilidades.

Además de este las prácticas empresariales es de la modalidad de grado más completa para visualizar la realidad laboral y para medir nuestras capacidades y crear una madurez laboral para nuestras próximas oportunidades laborales.

Por tal motivo mi perspectiva con esta experiencia era poder adquirir la mayor cantidad de conocimientos y fortalecer esos aprendidos en el transcurso de mi carrera los cuales me iban a aportar a la entidad para su mejoramiento en los procesos que se llevan a cabo.

### **1.2 Objetivos**

#### **1.2.1. Objetivo general**

Desarrollar mis competencias y aplicar conocimientos en la elaboración de mis actividades en Panalpina las cuales aporten a mi vida profesionales en el ámbito de los Negocios Internacionales.

### 1.2.2. Objetivos específicos.

- Apoyar a los Sales Support Pool en la elaboración cotizaciones, CTS, ACR entre otros.
- Apoyar al departamento de Ventas con la atención al cliente (potencialización, creación y asignación de los mismos).

## 2. Perfil de la empresa

### 2.1. Razón Social



*Figura 1.* Logo de Panalpina adaptado de K-Web por Panalpina, 2016.

### 2.2 Objeto Social de la empresa:

Panalpina como Proveedor global de soluciones de transporte de carga y logística, sea marítima y aérea.

El objeto de la relación contractual existente entre Panalpina y el Cliente es el agenciamiento de carga nacional e internacional, que se constituye en la coordinación de las actividades logísticas necesarias para el manejo de la carga del Cliente. Para tal efecto, el Cliente faculta de forma amplia y suficiente a Panalpina para que contrate todos los servicios necesarios para completar su cadena logística. Así, Panalpina podrá celebrar, por cuenta y en nombre del Cliente, con plena libertad, contratos de transporte, seguro, consolidación, estiba, operación portuaria, cargue, descargue, escolta, almacenamiento, agenciamiento de aduanas,

entre otros. Igualmente, Panalpina podrá asesorar al Cliente sobre la logística necesaria para el movimiento de su carga. Las Partes entienden y acuerdan que Panalpina nunca asumirá la calidad de Comisionista de Transporte ni de Transportador.

Todas las actividades desarrolladas por Panalpina serán regidas por estas Condiciones Generales, desde el momento en que el Cliente acepta la cotización enviada por Panalpina, en la que se determina el precio y las características de los servicios. El Cliente acepta que estas Condiciones Generales son de obligatorio cumplimiento y vinculantes, y serán aplicadas a cualquier instrucción o solicitud de servicio, transmitida por parte del Cliente ya sea por escrito (incluyendo correo electrónico y fax) o verbalmente

Estas Condiciones están incluidas en toda cotización presentada por Panalpina y, se encuentran publicadas en su página Web permanentemente. Si en el desarrollo de los servicios contratados Panalpina expide algún clausulado adicional a estas Condiciones, dicho clausulado será obligatorio; en dicho evento, las presentes condiciones regularán todo lo que no se haya incluido en el clausulado adicional.

Panalpina, dentro de los servicios de coordinación logística que ofrece al Cliente, y en su calidad de Agente de Carga Internacional, podrá incluir en su cotización los servicios de almacenaje de carga prestados por la empresa DEÓSITOS ADUANEROS PANALPINA S.A. DAPSA (en adelante Dapsa). Las partes entienden y acuerdan que Panalpina nunca asumirá la calidad de almacenista y por lo tanto solo será responsable por la coordinación del almacenamiento más no por su ejecución. Panalpina está facultado por Dapsa para dar a conocer estas Condiciones Generales de Almacenaje de Carga. Las presentes Condiciones Generales también serán aplicables cuando Dapsa actúe como depósito aduanero, en todo lo que no contraríe las normas aduaneras de orden público, vigentes sobre la materia.

**Dirección:** DIAGONAL 24C N<sup>a</sup> 96B-65 (FONTIBON).

**Ciudad:** Bogotá

**Teléfono:** (1) 4010500 EXT 4206

**Página Web:** [http://www.panalpina.com/www/col/es/home/offices\\_contacts/head\\_office](http://www.panalpina.com/www/col/es/home/offices_contacts/head_office).

**Jefe inmediato:** ELEANA BOADA ELEANA,

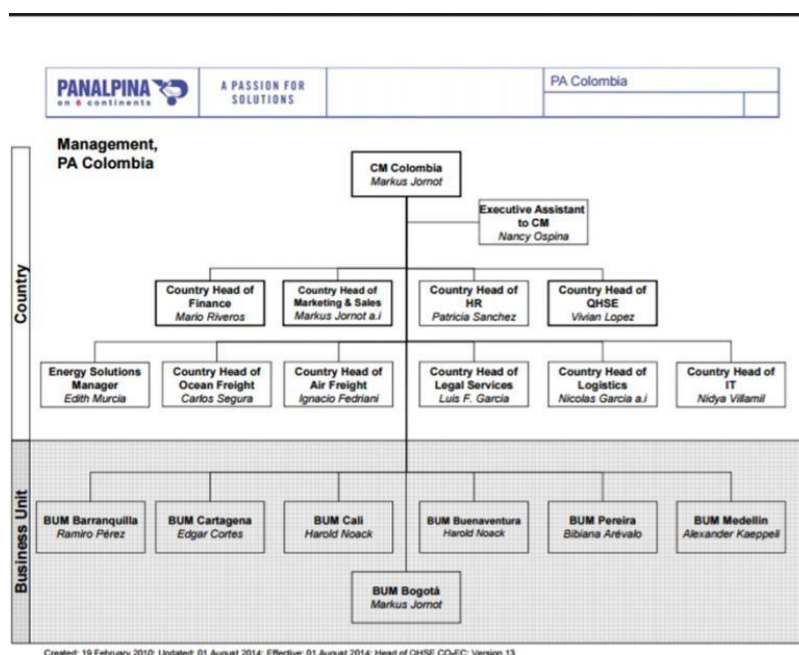
**2.3 Misión de la empresa:**

Queremos ser el más centrado en el cliente, proveedor global de soluciones de transporte de carga y logística - un socio de confianza, valorados y respetados.

**2.4 Visión de la empresa:**

Aprovechamos nuestra presencia global y competencia en Carga Aérea y Marítima mediante la colaboración con nuestros clientes para desbloquear valor en sus cadenas de suministro y juntos construir soluciones inteligentes y eficientes de logística de extremo a extremo.

**2.5. Organigrama de la empresa:**



**Figura 2.** Organigrama de Panalpina. Adaptado de la K-web por Panalpina, 2016

## **2.6. Portafolio de productos y/o servicios de la empresa**

Actividades de negocios de Panalpina se orientan principalmente a nivel regional. La estructura de funcionamiento se divide en las siguientes unidades regionales:

- Américas
- Asia Pacifico
- Europa
- Oriente Medio, África und CIS

Secundaria, las actividades comerciales se subdividen en los siguientes segmentos de negocios:

- Carga Aérea
- Flete Marítimo
- Logística
- Energy Solution

Además de esto PANALPINA se centra en nueve industrias de base para proporcionar experiencia en la industria, soluciones a medida y valor añadido de soluciones para satisfacer sus necesidades hoy y en el futuro.

- Oil and Gas
- Automotriz
- Quimicos
- Energia
- Telecomunicaciones
- Alta tecnología
- Moda

- Consumer and retail
- Manufactura
- Perecederos
- Healthcare

Panalpina Mundial del Transporte (Holding) Ltd. (PWT), el holding última del Grupo Panalpina, es la única compañía que cotiza en el perímetro de consolidación. PWT tiene su domicilio social en Basilea, Suiza. Las acciones PWT aparecen exclusivamente en el SIX Swiss Exchange.

El Grupo Panalpina es uno de los principales proveedores mundiales de soluciones de cadena de suministro. La compañía combina sus productos básicos de flete aéreo, flete marítimo y logística para entregar globalmente integrados, soluciones a la medida de extremo a extremo. Sobre la base de la industria en profundidad los sistemas de TI personalizadas know-how y Panalpina gestiona las necesidades de las cadenas de suministro de sus clientes, sin importar lo exigentes que sean. Energy Solutions es un servicio especializado para el sector de los proyectos de inversión de energía.

### **3. Cargos y Funciones**

#### **3.1 Cargo a desempeñar**

Asistente de Ventas (Soporte a SALES SOPPORT POOL).

#### **3.2 Funciones asignadas:**

Establecer una comunicación integral y con aptitud de servicio, que le permite mantener un ambiente de trabajo agradable y una interacción asertiva con los clientes.

- Apoyar al equipo de trabajo en las labores referentes a la gestión comercial como la elaboración de pre-liquidación y ofertas, generación de CTS, actualización de tarifarios, envío de instrucciones de embarque al departamento operativo y de aceptación de gastos a la oficinas del exterior.

- Consultar las tarifas y condiciones comerciales, a través de las diferentes aplicaciones electrónicas utilizadas por la compañía, garantizando la calidad de la información que se debe diligenciar en los formatos y herramientas oficiales para solicitar, validar y comunicar tanto los datos del embarque con los clientes como las instrucciones que se envían al departamento operativo.

- Realizar seguimientos a la información comercial solicitada previamente a los clientes, con el propósito de completar en un lapso máximo de 24 horas los datos pertinentes del embarque y confirmar las condiciones del mismo al departamento operativo.

- Brindar asesoría comercial básica vía telefónica a los clientes, según instrucciones generadas por los asesores comerciales.

- Colaborar con los procesos de creación y actualización de clientes, según procedimientos de seguridad establecidos por la compañía.

- Potencializar bases de clientes a través de la herramienta de mercado manejada por la compañía, para la verificación de información de contacto y manejo de operaciones de comercio exterior, que le permitan al área comercial proceder con la asignación de cuentas y, depuración de información.

- Aportar sugerencias que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa, siendo un miembro activo en la identificación, registro y ejecución de acciones correctivas y preventivas con la intención de aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos de acuerdo con las políticas y lineamientos corporativos.

- Validar los procesos y procedimientos relacionados con el departamento de

Marketing & Sales que se encuentran publicados en el Sistema de Gestión Integrado (IMS por sus siglas en ingles), de acuerdo con las funciones asignadas

- Participar activamente en las reuniones, capacitaciones y sesiones de entrenamiento agendados por la compañía.

#### **4. Marco conceptual**

“La Práctica Universitaria es una estrategia académica en la cual la Universidad asesora y supervisa la realización de programas y proyectos de los estudiantes en empresas e instituciones privadas, públicas, organizaciones sociales y comunidades en general, como parte del proceso de formación, donde el futuro profesional valida conocimientos y adquiere habilidades y destrezas necesarias para su desempeño profesional”.(Leonardo Hernandez, 2014, pp1.)

Estas prácticas empresariales son la base para afianzar nuestros conocimientos aprendidos en el transcurso de mi carrera, y en los cuales Panalpina me ha aportado en ese crecimiento, con muchas por no decir todas de las funciones que realizo, tales como realización de cotizaciones, CTS, Preavisos a los clientes de sus embarques, potencialización de clientes etc.

Estas funciones son realizadas en base a unos conocimientos previos como el manejo de los INCOTERMS entre otros que nos facilitan el desarrollo dentro de la compañía y otros que se obtienen por medio de la experiencia y la realización continua de las mismas.

Adicional a esto; el manejo del idioma es una herramienta el cual se utiliza día a día debido a que Panalpina es una empresa que se encuentra en todos los Continentes y por ende requiere de este dominio lo cual me ha permitido afianzar.

## 5. Marco Normativo

En un marco global; la Constitución, la Ley 30, los Planes de Desarrollo nacionales, que buscan un nuevo sistema de planificación en Colombia, apoyan y ofrecen un marco legal bajo el cual ha evolucionado el reciente proceso de internacionalización de la educación superior en Colombia.

Para realizar mis actividades dentro de la compañía se utilizan los estatutos operaciones para las negociaciones internacionales de Panalpina S.A, los cuales están reglamentos por el derecho internacional y la OMC con la creación de acuerdo general de aranceles y comercio conocido como el GATT; los cuales dan las directrices necesarias para el adecuado funcionamiento de los negocios internacionales.

Además de esto cabe resaltar que las leyes Colombianas en cuanto a negocios internacionales influyen directamente en la operación de importaciones aéreas en la ciudad de Bogotá. Normatividad de comercio exterior en Colombia (ley 7 de 1991). Normatividad de Panalpina S.A (OHSAS 18001, ISO 9001 and ISO 14001).

## 6. Aportes

- Actualización mensual de tarifarios de clientes especiales, el cual facilita y agiliza el proceso de cotización.
- Realizar un formato de cotización del servicio aéreo y marítimo para el mismo cliente pero de muchos proveedores con tarifas especiales.
- Actualizar el instructivo para los próximos practicantes, donde especifiquen la realización de nuevas funciones detalladamente.
- Investigar la tendencia del mercado para proyecciones del 2016.

- El contante manejo del inglés, me proporciona más léxico y la posibilidad de practicarlo diariamente.
- Fortalecer mis conocimientos previos de la Universidad.
- Mejorar el manejo de Excel.

## **7. Conclusiones y Recomendaciones**

Poder tener más participación con el departamento de operaciones, ya que nuestro trabajo se realiza y se pasa a nuestro Sales Support y él es el encargado de enviarlo a operaciones, por ende nuestra conexión con ellos es muy poco y lo que nos pueden enseñar en este departamento es demasiado, ellos son los encargados del embarque es decir de apartar un espacio dentro del contenedor o del avión, de conocer en donde se encuentra la carga, de expedir los BL o HAWB etc.

Participar en actividades que propenden por el desarrollo se convierte en un aprendizaje invaluable para un profesional en negocios internacionales, ya que permite entender de manera cercana el entorno competitivo, así como los retos y oportunidades que el tejido empresarial tiene para enfrentar los mercados globales.

A la hora de realizar algunas actividades como cotización es importante estar seguro de las tarifas a tomar ya que el cambio de estas puede traer pérdidas para la compañía

### **Referencias Bibliografía**

Leonardo Hernandez (2014) Programa practica para docente intefral y administrativa,

recuperado el 20 Enero 2016, de la :

[http://issuu.com/leonher/docs/programa\\_practica\\_docente\\_integral](http://issuu.com/leonher/docs/programa_practica_docente_integral)

Panalpina (2000) Perfil de la empresa [Libro en Línea]. Consultado el día 9 Enero 2016de la

Word Wide Web: <http://kweb.panalpina.com/www/global/en/home.html>

Panalpina (2000) Portafolio de productos y servicios [Libro en Línea]. Consultado el día 15

Enero 2016 de la Word Wide Web:

<http://kweb.panalpina.com/www/global/en/home.html>

Panalpina (2000) Organigrama de Panalpina Colombia [Libro en Linea]. Consultado el dia 20

Enero 2016 de la Word Wide Web:

<http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>

## Apéndices

**Apéndice A:** K-web (Intranet Panalpina) Para ingresar a las tarifas y otras herramientas.

The screenshot displays the Panalpina k-web intranet. At the top left is the Panalpina logo with the tagline 'on 3 continents'. Below it is a navigation menu with categories: Corporate, CEO Corner, Executive Board, Vision, mission and strategy, Panalpina values, Group Structure, Operations Transformation Program, Air, Ocean, Logistics, Energy Solutions, Sales, Global Business Services, Panalcenter, Corporate Functions, Job Openings, Americas, Asia Pacific, Europe, Middle East, Africa, CIS, and Countries. A search bar is located at the top right. The main content area features a large graphic with the text 'Thank you for participating.' and a headline '2015 Engagement Survey records 89% response rate'. Below this is a 'Year-end message' section with a 'Message from the CEO'. On the right side, there are sections for 'Holiday e-card', 'Global News' with several news items, and 'Focus on OTP' with an announcement. A search bar and various utility links are located in the top right corner.

**Apéndice B: Herramienta para Potencializar**



**Apéndice C: OWS (Realización de CTS)**



**Log In**

Usuario:

Password:

Recordarme la próxima vez.

[Mostrar resetear password...](#)

## Apéndice D: Confirmación de embarques y solicitud de documentos para creación o actualización.

Buen día/tarde;  
Estimado(a) Sr(a).

Esperamos se encuentre bien.

Reciba un cordial saludo, hemos sido notificados de un nuevo embarque Aéreo/LCL/FCL de su proveedor (Adjunto Documento(s)), por favor su amable revisión, validación y confirmación sobre la siguiente información

(Por favor diligenciar todos los espacios en blanco)

PANALPINA ON 6 CONTINENTS		
Modalidad de Transporte ( AÉREO, LCL O FCL):		
Término de Negociación (Incoterms):		
Numero de Pedido/Orden:		
Descripción de Mercancía:		
Origen:		
Destino:		
Mercancía Peligrosa	SI:	NO:
SIAP (Agente de aduana de Panalpina) :	SI:	NO:
Deposito Aduanero DAPSA:	SI:	NO: Cual?
Seguro con Panalpina:	SI:	NO:

Adicional con el fin de hacer la respectiva creación en nuestra base de datos, agradezco muy cordialmente el envío de la siguientes documentos:

- Cámara de comercio (Vigente)
- RUT (Casilla 54 habilitada)
- Fotocopia de la cedula del R. Legal (Actualizada)
- Formulario diligenciado (Adjunto)
- Balances ultimo y estados financieros del año.

Estos documentos pueden ser enviados por e-mail o fax.

**Apéndice E: Documentos requeridos para unaexportación.**

**LISTA DE DOCUMENTOS PARA CLIENTES NUEVOS**

FECHA DE ENTREGA DOCUMENTOS \_\_\_\_\_

FECHA DE RECIBO DE DOCUMENTOS \_\_\_\_\_

EXPORTADOR \_\_\_\_\_

TIPO DE SERVICIO PRESTADO \_\_\_\_\_

RESPONSABLE \_\_\_\_\_

CONTACTO \_\_\_\_\_

PRODUCTO \_\_\_\_\_

REGIMEN ADUA \_\_\_\_\_

**PANALPINA**

PROHIBIDO: ARTESANIAS, MENAJES, JOYAS, VALORES, CADAVERES ANIMALES, PANELA, CONGELADOS, MUNICIONES, ARMAMENTO, EXPLOSIVOS, ANTIGUEDADES, PRODUCTOS EN MADERA

DOCUMENTOS NECESARIOS	ORIGINAL	COPIA	FAX	OBSERVACIONES
CTS				
VISITA DE SEGURIDAD APROBADA				
CAMARA DE COMERCIO 60 dias de expedición				
CEDULA REP LEGAL				
REGISTRO UNICO TRIBUTARIO (RUT)				
RESOLUCION FACTURACION VIGENTE				
CIRCULAR 170 COMPLETA				
BALANCE DE ESTADOS FINANCIEROS, DICTAMEN, NOTAS				
CRITERIO DE ORIGEN ( CERTIFICADO DE ORIGEN)				
FACTURA COMERCIAL				
LISTA DE EMPAQUE				
MANDATO PARA ADUANA				
CARTA RADICACIÓN DOCUMENTOS POLICIA BOG				
DECLARACION GENERAL DE SEGURIDAD A PA				
COTIZACION				
ACEPTACION DE FLETES Y/O GASTOS				
ANTICIPO				
RESOLUCION DIAN - COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL				
VISTOS BUENOS (DAMA, INVIMA, ICA)				
FICHA TECNICA (MAQUINAS)				
MERCANCIAS PELIGROSAS (HOJAS DE SEGURIDAD)				
DOCUMENTOS APROBADOS	SI <input type="radio"/>		NO <input type="radio"/>	
INSTRUCCIONES ESPECIALES: _____				

ACEPTADO POR \_\_\_\_\_ DEVUELTA A \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_