



# Mecanografía Hernández

Cojutepeque Cuscatlán

POR CUANTO:

**Marina del Rosario Ramírez**

ha aprobado el curso de

## Mecanografía Práctica

según los requisitos establecidos por esta Institución

POR TANTO:

## Mecanografía Hernández

le confiere el presente

# D I P L O M A

Cojutepeque, a los cinco días del mes de Enero 1





SE OTORGA A:

# DIPLOMA

## MARINA DEL ROSARIO RAMIREZ

POR HABER PARTICIPADO EN LA CAPACITACION:

### ADMINISTRACION DEL TIEMPO

IMPARTIDA LOS DIAS 14 Y 15 DE DICIEMBRE DE 2017, POR  
LA EMPRESA MB CONSULTORES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. DE CV, PARA  
LA ALCALDIA DE SAN PEDRO PERULAPAN, APOYADO POR EL INSAFORP,  
CON UNA DURACION DE 16 HORAS

ROSSANA MARGARITA B. DE MARTINEZ  
RESENTANTE LEGAL  
SAN SALVADOR, DICIEMBRE DE 2017



## CONSTANCIA

*El Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, **INSAFORP**, en Coordinación con la **ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN PEDRO PERULAPÁN**.*

*Hacen constar que:*

**Marina del Rosario Ramírez**

*Ha participado en el Seminario “**Administración de Quejas**”, con una duración de 16 horas, impartido en **San Pedro Perulapán, Cuscatlán**, los días 11 y 19 de septiembre de 2014, por la firma **Centro de Formación para la Superación Integral, S.A. de C.V. (CENFOSI)**.*

*Y para los efectos consiguientes se extiende la presente constancia en **Antiguo Cuscatlán, La Libertad**, a los diecinueve días del mes de **septiembre** de dos mil catorce.*



Ing. Ricardo Antonio Escobar  
Gerente de Formación Continua  
**INSAFORP**




Licda. Carolina Villalta de Navarro  
Facilitadora  
**CENFOSI**



*Seminario*

***“Administración de Quejas”***

<i>Contenidos</i>	<i>Horas</i>
✓ <i>El cliente de hoy.</i>	2
✓ <i>Presentación del Servicio.</i>	2
✓ <i>Características del Servicio.</i>	2
✓ <i>Manejo de Clientes.</i>	2
✓ <i>Tipos de Servicio.</i>	2
✓ <i>Proceso para la Administración de las Quejas.</i>	2
✓ <i>Proceso para Resolver las Quejas.</i>	4
<i>Total....</i>	16

  
*Lic. Luis Alberto Bonilla Ramírez*  
Director

*Centro de Formación para la Superación Integral, S.A. de C.V.*  
**(CENFOSI)**





# El Instituto Salvadoreño de Formación Profesional

Hace constar que

**Marina del Rosario Ramírez**

Ha finalizado con éxito el curso de

**Excelencia en el Servicio**

Con una duración de 16 horas, impartido en la ciudad de San Pedro Perulapán, Cuscatlán, por el Centro de Formación Marsan, S.A. de C.V. en el marco el "**Programa de Formación Continua Cursos Cerrados**".

Antiguo Cuscatlán, a los 19 días del mes de Julio de 2018



**Ing. Carlos Enrique Gómez Benítez**  
Director Ejecutivo  
del INSAFORP

**CONTENIDO DE LA CAPACITACION  
“EXCELENCIA EN EL SERVICIO”**

- Excelencia en el Servicio
- Calidad en el Servicio
- Identidad y Compromiso Laboral
- Comunicándome Efectivamente con mis Clientes

F. \_\_\_\_\_

  
Lic. Kelly Geraldine Villalta  
Directora

MARSAN CONSULTORES S.A. de C.V.





CENFOSI

# Seminario: **ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS**

Facilitadora: Yesenia Carolina Villalta

EVENTO CON EL APOYO DE :



