



ILUSTRE  
COLEGIO  
DE ABOGADOS  
DE CAÑETE



El Ilustre Colegio de Abogados de Cañete y el  
Instituto de Capacitación y Actualización Udeapolis, otorgan el presente

# CERTIFICADO

A: FREDDY BRYAN HUAMÁN SANTISTEBAN

Por haber culminado satisfactoriamente el curso especializado en:

## ATENCIÓN AL USUARIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

Evento realizado del 04 al 06 de abril de 2023, con una duración de 24 horas académicas,  
mediante la plataforma Zoom y el aula virtual Udeapolis (clase online en vivo).

Lima, 07 de abril de 2023.



**Fredy Teodoro Toribio Candela**

Decano

Ilustre Colegio de Abogados de Cañete



Código: CUVNT78



**Rider Homer Jacinto Sánchez**

Coordinador Académico

Instituto de Capacitación y Actualización Udeapolis

# ACREDITACIÓN DE HORAS ACADÉMICAS

## CONTENIDO TEMÁTICO

- Qué es un servicio de calidad y como se construye.
- Tipos de servicios
- Diseño del servicio.
- Estándares de atención
- Factores humanos en la atención al cliente.
- La comunicación como herramienta fundamental del servicio.
- Atención de quejas y reclamos.
- Evaluación de la calidad de servicio en la organización.

## DISTRIBUCIÓN DE HORAS - MODALIDAD SINCRÓNICO

- Hora de clases: 09:00 p.m.
- Clase online: 03 horas, Zoom y Facebook Live (Udeapolis).
- Preguntas y respuestas: 01 hora.
- Lectura de diapositivas: 03 horas.
- Materiales de lectura (de 03 a más lecturas): 10 horas.
- Videos de reforzamiento: 06 horas.
- Control de aprendizaje: 01 hora.

TOTAL: 24 HORAS ACADÉMICAS

## DOCENTE

Lic. SILOHÉ LUISA LLANOS NÚÑEZ

Profesional en el campo de las comunicaciones, con diplomatura en Administración de Negocios y estudios de maestría en Docencia Universitaria. Autora del libro "Manual de redacción administrativa para la gestión pública y privada". Cuenta con más de 17 años de experiencia profesional como docente, correctora de estilo y capacitadora para el sector público y privado, a cargo de cursos, talleres y diplomados en redacción administrativa y académica, asistente administrativo, comunicación efectiva y presentaciones de alto impacto.

Nota: **20**



ILUSTRE  
COLEGIO  
DE ABOGADOS  
DE CAÑETE



Código: CCUVNT78

