



CERTIFICADO

El que suscribe, el director académico del Centro de Formación Profesional Asdet, extiende el presente certificado a:

CRISTIAN WILBER ANDRES SOTOMAYOR MALDONADO

Por haber completado y aprobado satisfactoriamente el:

“CURSO EN GESTIÓN DE RECLAMOS EN ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS 2026”

Cumpliendo todos los requisitos exigidos por el respectivo programa académico, desarrollado del 20 de junio al 19 de julio de 2026, con una duración de 60 horas académicas.

Lima, 20 de julio de 2026.



ABG. CRISTIAN ARMANDO AVILA CALDERÓN
DIRECTOR ACADÉMICO

ASDET CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL S.A.C.

MÓDULOS DESARROLLADOS

MÓDULO I

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE RECLAMOS

MÓDULO II

GESTIÓN DE RECLAMOS Y CALIDAD DEL SERVICIO

MÓDULO III

MARCO NORMATIVO DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS

MÓDULO IV

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

MÓDULO V

LIBRO DE RECLAMACIONES Y PLATAFORMA DIGITAL

MÓDULO VI

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

MÓDULO VII

SEGUIMIENTO, CONTROL Y ANÁLISIS DE RECLAMOS

MÓDULO VIII

MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS

NOTA OBTENIDA **19,00**

CÓDIGO DE REGISTRO:
wPWZKAQn1q



COORDINACIÓN ACADÉMICA

VALIDACIÓN QR DEL CERTIFICADO:



- Certificado emitido por Asdet Centro de Formación Profesional S.A.C. con RUC N.º 20612569631, cumpliendo las disposiciones sobre capacitación establecidas en la Resolución N.º 214-2025-SERVIR-PE.
- La autenticidad del presente certificado puede verificarse en www.asdet.edu.pe/certificados/validacion/ ingresando el DNI del participante, el código de registro o escaneando el código QR consignado en el certificado.
- Para consultas o verificación oficial del certificado, puede presentar su solicitud a través de la Mesa de Partes Virtual disponible en nuestra web www.asdet.edu.pe, o enviarla al correo certificados@asdet.edu.pe.