



**Mishel Gina Cotrina
Ramos**

PERFIL

Gracias a mi formación como Egresada en la carrera de Administración de Empresas he tenido la oportunidad de realizar prácticas profesionales en la empresa Luz del sur, que me han permitido desarrollar mi conocimiento de la industria y obtener experiencia práctica en sistemas de información gerencial, en temas de calidad total, seguridad, satisfacción al cliente y mejoramiento continuo, entre otros. Soy una ~~persona orientada al cliente y a la búsqueda de soluciones.~~

CONTACTO



Calle Aramburu Mz.B Lt.11-Urb.
La Huerta-Rímac, Lima, Perú



931802569



mishelcr16@gmail.com

EDUCACIÓN

Educación superior:

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (Perú).

Grado Académico:

Egresada en Administración de Empresas.

Formación Complementaria:

Excel empresarial nivel intermedio, CEPS UNI, Agosto, 2021.

Curso especializado en atención al ciudadano en el sector público, LIBREJUR, Setiembre, 2021.

Microsoft Office a nivel intermedio.

EXPERIENCIA LABORAL

LUZ DEL SUR S.A.A. Practicante Profesional en el área de atención al cliente

06/2020 – 06/2021

1. Brindar asesoría telefónica y vía mail a los clientes sobre consultas de consumo, facturación, nuevas instalaciones de medidores, reclamos, etc.
2. Ingresar al sistema y atender las solicitudes comerciales de los clientes.
3. Gestionar reportes de riesgo y coordinar con el equipo de campo la pronta atención de los mismos.

COMPETENCIAS

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Compromiso y alto grado de responsabilidad
- Pro actividad
- Orientado a resultados
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Innovación y creatividad

FIRMA DEL POSTULANTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
"Alma Mater del Magisterio Nacional"
Oficina Central de Registro

Av. Enrique Guzmán y Valle s/n La Cantuta - Chosica - Tel: 213-3703 / Anexo: 2321-3122
www.uned.pe



CONSTANCIA

2020-CE0052

LA DIRECTORA DE REGISTRO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle,
QUE SUSCRIBE:

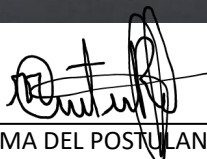
HACE CONSTAR:

Que, **COTRINA RAMOS, MISHEL GINA**; con código de matrícula N°
20140012, promoción **2015**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, en
la Carrera Profesional de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, aprobó
satisfactoriamente las asignaturas de acuerdo a su Plan de Estudios y se encuentra
en la condición de **EGRESADA**.

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines que estime
conveniente.

Chosica, 20 de Enero de 2020.


Mg. Iris Felipa Villamil Rojas
DIRECTORA


FIRMA DEL POSTULANTE

CERTIFICADO

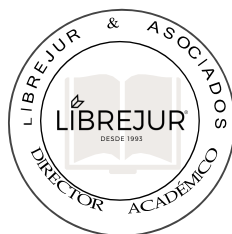
otorgado a:

**COTRINA RAMOS,
MISHEL GINA**

Por haber participado en calidad de ASISTENTE en el CURSO ESPECIALIZADO:

ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SECTOR PÚBLICO

llevado a cabo los días 31 de Agosto, 02 , 06 , 08 , 10, 13, 15 y 17 de
Setiembre 2021, por un total de 60 horas académicas.



JAIME W. GUILLÉN GUILLÉN
DIRECTOR ACADÉMICO



FIRMA DEL POSTULANTE

CÓDIGO QR



CLI21-MGCR020

ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SECTOR PÚBLICO

TEMARIO:

- - LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA: EL ESTADO AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA.
 - EL PLANEAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA.
 - VEHÍCULOS Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN CIUDADANA.
 - TRANSPARENCIA PÚBLICA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN EFICIENTE DE
 - RECLAMACIONES.
 - POLÍTICAS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SECTOR PÚBLICO.
 - PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO, FORMULACIÓN DE METAS Y OBJETIVOS DE LA
 - ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .
- GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DEL ESTADO (*CLASE COMPLEMENTARIA*).
- SEMINARIO: ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL PÚBLICO (*CLASE COMPLEMENTARIA*).

DOCENTES:

DR. LUIS AUGURTO VILLEGAS.

DR. BENITO VILLANUEVA HARO.

 LIBREJUR®
DESDE 1993



FIRMA DEL POSTULANTE



LUZ DEL SUR

Llevamos más que luz

Teléfonos: 51 (1) 271-9000 • 2719090

Fax: 51 (1) 4215156 central@luzdelsur.com.pe

www.luzdelsur.com.pe

CERTIFICA QUE:

MISHEL GINA COTRINA RAMOS

Realizó **Prácticas Profesionales** relacionadas con su formación académica del 15 de junio de 2020 al 14 de junio de 2021, en el Dpto. Fonoluz de la Subgerencia Servicio al Cliente de la Gerencia Comercial de nuestra Empresa, desarrollando actividades relativas a la atención de los consumidores del servicio público de distribución de energía eléctrica, en sistemas de información gerencial, en temas de calidad total, seguridad, satisfacción del cliente y mejoramiento continuo, entre otras; demostrando puntualidad, eficiencia y responsabilidad.

Lima, 21 de julio de 2021

VICTOR M. BRICEÑO PERALTA
Jefe Dpto. de Compensaciones
LUZ DEL SUR S.A.A

Av. Canaval y Moreyra 380
San Isidro, Lima, Perú
Teléfonos: 51 (1) 271-9000 • 2719090
Fax: 51 (1) 4215156
central@luzdelsur.com.pe
www.luzdelsur.com.pe

FIRMA DEL POSTULANTE

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda

Número de RUC:
10718700642 - COTRINA RAMOS MISHEL GINA

Tipo Contribuyente:
PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO

Tipo de Documento:
DNI 71870064 - COTRINA RAMOS, MISHEL GINA

Nombre Comercial:
-

Fecha de Inscripción:
19/07/2021
Fecha de Inicio de Actividades:
19/07/2021

Estado del Contribuyente:
ACTIVO

Condición del Contribuyente:
HABIDO

Domicilio Fiscal:
-

Sistema Emisión de Comprobante:
-
Actividad Comercio Exterior:
SIN ACTIVIDAD

Sistema Contabilidad:
-

Actividad(es) Económica(s):
Principal - 9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):
NINGUNO

Sistema de Emisión Electrónica:

-

Emisor electrónico desde:

-

Comprobantes Electrónicos:

-

Afiliado al PLE desde:

-

Padrones:

NINGUNO

Fecha consulta: 21/09/2021 13:38

© 1997 - 2021 SUNAT Derechos Reservados



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line.

FIRMA DEL POSTULANTE