



*Calle Rosalía Lavalle # 105, Dpto 401
Urb. Pando 2 Etapa, San Miguel*
Teléfono: 941703478
e-mail: lorenzofernando2412@gmail.com

Fernando Renán Díaz Soria

Resumen

Egresado de la Carrera de Administración en Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con más de 15 años trabajando en Aviación Comercial y empresas de servicio y atención a clientes, liderando y controlando personal a mi cargo para lograr los objetivos encomendados. Trabajador, honesto, eficiente, manejo de situaciones de alto stress, de negociación con clientes y con buena disposición para trabajar en equipo.

Experiencia Profesional

AVIANCA AIRLINES

De noviembre de noviembre del 2003 a mayo del 2020

- **Supervisor del Servicio al Cliente del 2012 al 2020**
Como supervisor estaba encargado de velar que se cumplan los procesos de seguridad y los estándares de calidad en atención tanto a los clientes externos como internos liderando el equipo durante los procesos de aceptación de clientes, embarque de vuelos, aduanas, manejando situaciones de alto nivel de stress como cancelaciones de vuelos, degradaciones de aeronaves, demoras en salidas de vuelos, reclamos de clientes, falta de personal, coordinación de hospedaje y transporte de clientes. También realizaba auditorias internas y se analizaban procesos en búsqueda de mejora continua. Tuve a mi cargo un total de 300 colaboradores y 7 líderes en turnos rotativos, donde realicé distribución de funciones, control de asistencia de personal, elaboración de roles de turno, coaching, feedback, aplicación de correctivos y felicitaciones.
- **Lead del Servicio al Cliente del 2008 al 2011**
Como líder controlaba procesos antes durante y después de la aceptación y documentación de clientes, control de personal, asignación de funciones, reclamos de clientes y manejo de operaciones irregulares.
- **Agente del Servicio al Cliente del 2003 al 2007**
Como Agente realizaba los procesos de aceptación de pasajeros y verificación de documentación, recepción, abordaje y despacho de vuelos nacionales e internacionales, encargado de manejar reclamos y situaciones irregulares durante la operación.

CADENA DE HOTELES LAS AMERICAS “RESORT Y CENTRO DE CONVENCIONES EL PUEBLO LAS AMERICAS “

De marzo del 2001 a junio del 2003.

- Trabajador eventual en Alimentos y Bebidas.

CADENA DE HOTELES SAN AGUSTÍN

De marzo a abril del 2001.

- Practicante en Alimentos y Bebidas.

ASOCIACIÓN CENTRAL DE CLUBS DE PLAYA PACHACAMAC

De noviembre del 2000 a febrero del 2001.

- Asistente de supervisión en Sede de Playa.

Estudios Realizados

ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS POLITICAS – ENACIP

De 15 de agosto al 22 de setiembre del 2020.

- Diplomado en Seguridad y Salud en el Trabajo.

ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS POLITICAS – ENACIP

De 08 de junio al 15 de julio del 2020.

- Diplomado en Sistemas Administrativos SIAF SIGA SEACE.

ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS POLITICAS – ENACIP

De 10 de abril al 17 de mayo del 2020.

- Diplomado en Administración Documentaria y Gestión de Archivos

ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS POLITICAS – ENACIP

De 15 de febrero al 22 de marzo del 2020.

- Diplomado de Contrataciones del Estado

ESCUELA INTEGRAL DE ESPECIALIZACION PROFESIONAL – ESIEP

De enero a marzo del 2020.

- Diplomado en Gestión Pública.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Desde marzo de 1998 a diciembre del 2002.

- Administración Del Turismo - Egresado – Bachiller

INSTITUTO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO (ICPNA).

Desde enero del 2000 a febrero del 2001.

- Ingles Americano

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CIMA'S

Desde octubre de 1996 a mayo de 1997.

- Técnico en Computación

Capacitaciones y Cursos

EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS

- La Seguridad Diplomática, Medidas de Seguridad en Pasaportes, Visas y Documentos de Viaje, Detección de Impostores – 23 de agosto del 2018.
- Carrier Liaison Program Training – 04 de agosto del 2010.

EMBAJADA DE CANADA

- Documentación de Viaje y Documentos Fraudulentos – 20 de setiembre del 2007.

EMBAJADA DE FRANCIA

- El Fraude Documentario – Detección de Documentos Falsos – 18 de junio del 2007.

Datos Personales

Fecha de nacimiento: 12 de julio de 1979.

Lugar de Nacimiento: Jesús María.

D.N.I.: 40209905

Estado Civil: Soltero

Referencia Personal

Franz Kieffer Parodi

Duty Manager
Avianca Airlines
Telf: 965390761

Raúl Delmar Meza

Gerente de Representaciones Marítimas
TRANSTOTAL - ULTRAMAR
Telf.: 994683252
E-mail: rdelmar@transtotalperu.com

Alan Mesias Araujo

Gerente de Recursos Humanos
JW Marriott El Convento - Cuzco
Telf: 940499161
E-mail: alan.mesias@marriott.com

Omar Sarmiento Salcedo

Líder Sub Proyecto Capacitación Nuevo Core Bancario
Banco de la Nación
Telf.: 992796225
E-mail: osarmientos@bn.com.pe

CERTIFICADO DE TRABAJO

La Gerencia de Talento Humano de **AVIANCA PERÚ S.A. En Liquidación** certifica:

Que el (la) Sr (a) **FERNANDO RENAN DIAZ SORIA** ha laborado en nuestra empresa desde el 15 de noviembre de 2003 hasta el 25 de mayo de 2020, desempeñándose en el cargo de **SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE**

Se extiende el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Lima, 25 de mayo de 2020



AVIANCA PERÚ S.A. En Liquidación
Carlos Enrique Corbella Espinoza
DNI N° 10284185
Estratega Consultores S.A.C.
RUC No 20514279986
Liquidador

FERNANDO RENAN DIAZ SORIA
DNI/CE: 40209905

Fernando Diaz
Fecha: 27/05/2020
FIRMADO CONFORME

REPUBLICA



DEL PERU

A NOMBRE DE LA NACION

El Rector de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Por cuanto: El Consejo de la Facultad de _____

Ciencias Administrativas

con fecha 1 de Abril de 2003 acordó otorgar el Grado Académico de:

**Bachiller en Administración
de Turismo**

a Don(ña) **Fernando Renán Díaz Soria**

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, confiere el mencionado Grado Académico, a cuyo efecto expide el presente Diploma para que se le reconozca como tal.

Dado y firmado en Lima, el 11 de Julio de 2003

H. Burio
RECTOR

[Signature]
SECRETARIO GENERAL



[Signature]
DECANO

[Signature]
DIRECTOR DE LA ESCUELA
ACADEMICO PROFESIONAL

Autorizado por R.N.º 02422-R-03 Fecha 16, 04, 2013

Registrado a fojas 089 del libro 3 de la Facultad

Registrado a fojas 304 del libro 62 de la Secretaría General

Lima 23 de Junio de 2004

[Handwritten signature]
INTERESADO
40 20 99 05



ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES



A472056

A 00472056



El Secretario General de la UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, que suscribe, CERTIFICA: que esta fotocopia es idéntica a su original que he tenido a la vista y confrontando minuciosamente. Se expide a solicitud del interesado y para los fines que considere conveniente.

Lima, 25 MAY 2015



[Handwritten signature]

Ing. RAÚL GERMÁN PIZARRO CABRERA
Secretario General (e)

Nº 0078246 - 7



La Escuela Nacional de Ciencias Políticas

Certifica que:

FERNANDO RENAN DIAZ SORIA

Ha concluido satisfactoriamente el Diploma Especializado en:

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

De acuerdo a los lineamientos en la Gestión de la Capacitación en el Sector Público, establecidos en la Directiva N° 141-2016-SERVIR-PE sobre "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", desarrollado desde el 15 de Agosto al 22 de Setiembre del 2020, con una duración de 180 horas lectivas.

Lima, 23 de Setiembre del 2020




Korayma Malqui Coloma
PRESIDENTE




Javier Malqui Pinillos
DIRECTOR ACADÉMICO

La Escuela Nacional de Ciencias Políticas

Certifica que:

FERNANDO RENAN DIAZ SORIA

Ha concluido satisfactoriamente el Diploma Especializado en:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS SIAF SIGA SEACE

De acuerdo a los lineamientos en la Gestión de la Capacitación en el Sector Público, establecidos en la Directiva N° 141-2016-SERVIR-PE sobre "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", desarrollado desde el 08 de Junio al 15 de Julio del 2020, con una duración de 180 horas lectivas.

Lima, 16 de Julio del 2020




Korayma Malqui Coloma
PRESIDENTE




Javier Malqui Pinillos
DIRECTOR ACADÉMICO



La Escuela Nacional de Ciencias Políticas

Certifica que:

FERNANDO RENAN DIAZ SORIA

Ha concluido satisfactoriamente el Diploma Especializado en:

ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS

De acuerdo a los lineamientos en la Gestión de la Capacitación en el Sector Público, establecidos en la Directiva N° 141-2016-SERVIR-PE sobre "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", desarrollado desde el 10 de Abril al 17 de Mayo del 2020, con una duración de 180 horas lectivas.

Lima, 18 de Mayo del 2020



[Handwritten Signature]
 Korayma Malqui Coloma
 PRESIDENTE



[Handwritten Signature]
 Javier Malqui Pinillos
 DIRECTOR ACADÉMICO

La Escuela Nacional de Ciencias Políticas

Certifica que:

FERNANDO RENAN DIAZ SORIA

Ha concluido satisfactoriamente el Diploma Especializado en:

CONTRATACIONES CON EL ESTADO

De acuerdo a los lineamientos en la Gestión de la Capacitación en el Sector Público, establecidos en la Directiva N° 141-2016-SERVIR-PE sobre "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", desarrollado desde el 15 de Febrero al 22 de Marzo del 2020, con una duración de 180 horas lectivas.

Lima, 23 de Marzo del 2020




Korayma Malqui Coloma
PRESIDENTE




Javier Malqui Pinillos
DIRECTOR ACADÉMICO



CONSTANCIA

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN DIPLOMADO EN GESTIÓN PÚBLICA

Del 06 de enero al 16 de marzo de 2020

Conste por el presente documento que el (la), Sr. (Srta)

FERNANDO RENAN DIAZ SORIA

Ha participado en el presente evento

Habiendo aprobado con la nota de: **16 (Dieciséis)**
como se constata en el libro Padrón del Diplomado: **LIBRO VII, 16 – A**

Con una duración de 120 horas académicas.

Se expide la presente constancia para los fines que
el (la) interesado (a), estime conveniente.

Lima, 16 de marzo de 2020



Carlos Alexis Julca Sánchez
Director ESIEP
Escuela Integral de Especialización Profesional

CONSULTA RUC

Número de RUC: 10402099050 - DIAZ SORIA FERNANDO RENAN

Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO

Tipo de Documento: DNI - 40209905 - DIAZ SORIA, FERNANDO RENAN

Nombre Comercial: -

Fecha de Inscripción: 03/03/2003 Fecha de Inicio de Actividad: 03/03/2003

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO Profesión u Oficio: 99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA

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

Sistema de Contabilidad: MANUAL

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

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): RECIBO POR HONORARIOS ▼

Sistema de Emisión Electrónica: -

Afiliado al PLE: -

Padrones : NINGUNO ▼

CONSTANCIA DE SUFRAGIO	SUFRAGIO	CONSTANCIA DE SUFRAGIO	CONSTANCIA DE SUFRAGIO	CONSTANCIA DE SUFRAGIO
------------------------------	----------	------------------------------	------------------------------	------------------------------



Departamento
LIMA

Provincia
LIMA

Distrito
SAN MIGUEL

Dirección
CALLE ROSALIA LAVALLE 105 DPTO. 402 URB. PANDO 2DA ETAPA

Observaciones
Donación de Organos SI

Grupo de Votación 248578



JEFE NACIONAL

DR. JORGE LUIS YRIVARRÉN LAZO

