



*Calle Rosalía Lavalle # 105, Dpto 401  
Urb. Pando 2 Etapa, San Miguel  
Teléfono: 941703478  
e-mail: [lorenzofernando2412@gmail.com](mailto: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](mailto:rdelmar@transtotalperu.com)

### **Alan Mesias Araujo**

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

SECRETARIO GENERAL



*[Signature]*  
DECANO

*[Signature]*  
DIRECTOR DE LA ESCUELA  
ACADÉMICO PROFESIONAL



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 GERMAN PIZARRO CABRERA  
Secretario General (e)

Nº 0078246 - 7



Autorizado por R.N.º 02422-R-03 Fecha 16, 04, 2013  
Registrado en folios 089 del libro 3 de la Facultad  
Registrado a folios 304 del libro 62 de la Secretaría General  
Lima 23 de Junio de 2004

*[Handwritten signature]*  
D N I INTERESADO 40 20 99 05



ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES



A472056

A 00472056

# 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*  
Korayma Malqui Coloma  
PRESIDENTE



*Javier Malqui Pinillos*  
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

