



# UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## LA RECTORA

de la Universidad de Málaga otorga el presente

## DIPLOMA

a D.<sup>a</sup> **MARÍA DEL CARMEN FERNÁNDEZ MILANÉS**

con D.N.I.: **24880490X**

por la realización del curso de formación, en la modalidad on line, denominado:

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

organizado por el Servicio de Formación, cuyo programa figura al dorso, celebrado desde el día 19 de febrero de 2013 al 22 de marzo de 2012, con una duración de 50 horas.

Málaga, a 3 de julio de 2013

LA RECTORA

Por delegación de firma



MARÍA JOSÉ BLANCA MÉNDEZ

VICERRECTORA DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO

### Programa:

#### ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Calidad y servicio.
2. Comunicación en la empresa.
3. Las quejas y reclamaciones.
4. Hojas de reclamaciones.

### UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Servicio de Formación

Registrado este diploma en Málaga a  
02/04/2013 con el nº 28.466 del registro  
electrónico que obra en este Servicio.