TERESA MARINA RUIZ

Docencia en Formación Profesional | Gestión administrativa y atención a empresas

Bilbao (Bizkaia) | marinaruizteresa@gmail.com
teresamarinadocente.com

PERFIL PROFESIONAL

Profesional con experiencia en gestión administrativa, atención a empresas y coordinación de equipos. Gestora especializada en el servicio de Telefónica/Movistar Empresas, actualmente en el ámbito de Grandes Cuentas. Cuenta con experiencia previa en formación de mandos intermedios y con habilitación docente SSCE0110 para la Formación Profesional (grados A, B y C). Combina competencias en comunicación, recursos humanos y gestión documental con formación en digitalización e inteligencia artificial.

COMPETENCIAS CLAVE

Formación de equipos y docencia FPE · Programación didáctica y tutorización · Atención a clientes empresariales · Gestión administrativa y documental · Recursos humanos · Gestión de incidencias y reclamaciones · Comunicación profesional · Organización de eventos · Herramientas digitales y CRM

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Gestora telefónica especializada | Atento / ABAI Teleservicios, servicio para Telefónica/Movistar Empresas | 2010–actualidad

- Atención, asesoramiento y seguimiento de solicitudes de clientes empresariales, actualmente en el segmento de Grandes Cuentas.
- Tramitación administrativa de altas, bajas y modificaciones de servicios; seguimiento de pedidos, incidencias y reclamaciones.
- Registro y actualización de expedientes en aplicaciones corporativas y CRM, control de estados y elaboración de comunicaciones profesionales.
- Coordinación con áreas técnicas, comerciales y de soporte para el seguimiento de gestiones y la respuesta al cliente.
- Apoyo a compañeros y nuevas incorporaciones en procedimientos y herramientas digitales.

Formadora y coordinadora de mandos intermedios | Asnorte S. A. (agencia intermediaria de Santalucía Seguros) | 2004–2009

- Formación y acompañamiento de equipos comerciales y mandos intermedios, con orientación a objetivos y desarrollo profesional.
- Coordinación de equipos, seguimiento de actividad y apoyo a procesos de incorporación y promoción interna.
- Gestión de documentación comercial, pólizas y otros trámites administrativos vinculados a la actividad aseguradora.

Asesora comercial de seguros | Mapfre, Órbita y DKV (actividad mercantil) | 2002–2004

- Asesoramiento comercial y atención personalizada; desarrollo y seguimiento de cartera de clientes.

Profesional de hostelería y eventos | Diversos servicios y eventos, actividad en paralelo | 1995–2022

- Atención al público, servicio de sala y coordinación operativa en congresos, banquetes y otros eventos.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGS) en Asistencia a la Dirección. 2.º curso, en curso (2026–2027) | CIFP Txurdinaga LHII, Bilbao

Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGS) en Administración y Finanzas. Itinerario de finalización mediante módulos pendientes y reconocimiento de competencias (PEAC). Título todavía no obtenido.

Técnico en Gestión Administrativa (FP Grado Medio). Estudios finalizados en 2026 | CIFP Txurdinaga LHII, Bilbao; expedición del título en trámite.

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES PROFESIONALES

SSCE0110 Docencia Formación Profesional para el Empleo. 2025 Habilitación para la docencia en los grados A, B y C.

ADGD0208 Gestión integrada de recursos humanos. Certificado de profesionalidad, nivel 3.

ADGD0308 Actividades de gestión administrative. Certificado de profesionalidad, nivel 2.

ADGG0208 Actividades administrativas en la relación con el cliente. Certificado de profesionalidad, nivel 2.

Acreditación de competencias profesionales (PEAC) — 2026. Unidades de competencia reconocidas en recursos humanos, documentación, finanzas y ofimática.

Acreditación docente para teleformación SSCE0006HV (2023).

FORMACIÓN EN PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO WEB

42 Urduliz. Cursus de programación. Piscina de acceso superada en octubre de 2022 y admisión al Cursus, con aproximadamente un año de formación práctica en programación, trabajo colaborativo y aprendizaje basado en proyectos.

42 Urduliz. Piscine Discovery Web. Participación en un taller intensivo de introducción al desarrollo web: HTML, CSS y JavaScript.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA SELECCIONADA

- Usos profesionales de la inteligencia artificial generativa (2025); inteligencia artificial aplicada a la empresa e introducción a los algoritmos.
- Programa avanzado en transformación digital; ofimática en la nube (Google Drive); mejora de productividad administrativa.
- Prevención de riesgos laborales, nivel básico (30 horas, 2025); dirección y desarrollo de equipos de trabajo.
- Formación en competencias digitales relacionada con el marco DigComp (ámbitos B1/B2).

COMPETENCIAS DIGITALES Y HERRAMIENTAS

Microsoft 365: Excel, Word, Outlook, PowerPoint y Teams. Google Drive, Canva y Moodle. Herramientas de atención y gestión corporativa: Genesys, CRM/Salesforce (SFDC), COGS y CCT. Gestión de documentación digital, seguimiento de expedientes y uso profesional de herramientas de IA.

IDIOMAS

Español: uso profesional. Inglés: B2 (Cambridge First); B1 acreditado por Escuela Oficial de Idiomas. Alemán: A1 (en formación).

PROYECTOS ACADÉMICOS RECIENTES

Trabajos relacionados con protocolo institucional y empresarial, organización de eventos, documentación jurídica y herramientas de gestión de la información (CFGS Asistencia a la Dirección, 2026).

Currículum actualizado: octubre de 2026.