Rubén Berciano

Administración y backoffice · Reporting · Excel avanzado · Automatización de procesos

Disponibilidad geográfica: remoto desde España; presencial o híbrido en Oviedo.

Perfil profesional

Profesional con **15 años de experiencia** en operaciones de contact center y administración pública. Experiencia en gestión y seguimiento de procesos administrativos, tratamiento de información, preparación de informes y automatización de tareas repetitivas con **Excel, VBA, SQL y Access**. **Capacidad demostrada para aprender herramientas de forma autónoma según las necesidades del trabajo**, aplicarlas a problemas reales y trasladar lo aprendido a entornos diferentes.

Me interesa un puesto de **administración, backoffice, soporte operativo o reporting** con funciones bien definidas, donde aportar autonomía, atención al detalle y capacidad para mejorar procesos cuando sea útil. También utilizo herramientas de **IA como apoyo al trabajo técnico** y exploro su posible aplicación para simplificar tareas y flujos repetitivos.

Experiencia profesional

Auxiliar administrativo | Administración General del Estado

Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Las Palmas · Febrero de 2021 – febrero de 2026 (excedencia)

- Gestión administrativa, **generación masiva y seguimiento de órdenes de servicio** relacionadas con actuaciones inspectoras.
- Extracción y tratamiento de datos para informes de actividad y resultados.
- Desarrollo de herramientas en **Excel y VBA**, con apoyo de **Access**, para automatizar tareas y facilitar el control de la información, **adaptando conocimientos adquiridos por iniciativa propia** a las limitaciones del entorno administrativo.
- Apoyo a compañeros en el uso avanzado de Excel.

Real-Time Manager & Data Reporting | Sitel Ibérica, Madrid

Julio de 2014 – febrero de 2018

- Elaboración y **automatización de informes operativos** para distintos servicios mediante Excel y VBA.
- Creación de herramientas para el seguimiento de la actividad, la disponibilidad de agentes y la distribución de tareas entre atención telefónica y backoffice.
- Incorporación al puesto a petición expresa por la experiencia previa en automatización de reporting.

HPCS Business Report Analyst | Sitel Ibérica, Madrid

Febrero de 2011 – junio de 2014

- Desarrollo de procesos de reporting **completamente automáticos**, desde la obtención de los datos hasta el envío programado de informes por correo.
- Integración y tratamiento de datos procedentes de CSV, API interna, bases de datos y Microsoft Access, utilizando **Excel, VBA y SQL**.
- Aprendizaje autónomo y aplicación de **SQL y Access** para resolver necesidades de consulta, almacenamiento y transformación de datos surgidas durante la automatización.

- Preparación de información para el seguimiento de resultados de los servicios.

Soporte técnico y gestión de soluciones HP | Sitel Ibérica, Madrid

Noviembre de 2007 – febrero de 2011

- Atención telefónica, resolución de incidencias y gestión de solicitudes y garantías de soporte técnico.

Actividad tecnológica complementaria

Colaborador en Flamingock · Enero de 2024 – actualidad

Participación en un proyecto colaborativo de software de código abierto, con tareas de desarrollo, pruebas y mejora de herramientas y procesos.

Competencias clave

- **Excel avanzado y VBA:** automatización, macros, tratamiento de datos e informes.
- **SQL y Access:** consultas, integración y organización de información.
- **Gestión administrativa:** órdenes de servicio, seguimiento, control y documentación.
- **Reporting y operaciones:** elaboración de informes, análisis de información y seguimiento operativo.
- **Aprendizaje autónomo y adaptación:** incorporación de nuevas herramientas y técnicas según necesidades reales, con aplicación práctica en distintos entornos de trabajo.
- **IA y automatización (exploración):** uso habitual de agentes de IA para programación desde hace más de un año; primeras pruebas con n8n e identificación de procesos donde estas herramientas podrían aportar valor.
- **Soporte y herramientas:** resolución de incidencias y autonomía tecnológica.

Formación

- Estudios de **Ingeniería Técnica en Informática de Sistemas** (no finalizados), ULPGC y UPM, 2003–2007.
- **Curso de Administrador de Redes**, 400 horas, Madrid, 2006–2007.
- Proceso selectivo de acceso a la **Administración General del Estado superado**; incorporación en 2021.

Idiomas y otros datos

- **Español:** nativo. **Inglés:** buena comprensión escrita y expresión escrita; fluidez oral limitada.
- Permiso de conducir B.