Bases Específicas
Administrativo/a

Con el objetivo de garantizar la **igualdad, mérito y capacidad** en el acceso a Canal de Isabel II, S.A., M.P., se publican las presentes bases específicas que regirán el proceso selectivo para la cobertura del siguiente puesto:

Puesto: **Administrativo/a**
Plazas: **29**
Turno: **Nuevo ingreso**

Este proceso se desarrollará bajo la modalidad de **concurso-oposición**, conforme a la normativa vigente y a las bases generales, cuya publicación ha sido anunciada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM).

Las bases específicas detallan los requisitos de participación, el perfil del puesto, el procedimiento de selección con la estructura de las pruebas, así como los criterios de valoración tanto en la fase de oposición como en la fase de concurso. Asimismo, se incluyen las disposiciones relativas a la presentación de solicitudes, plazos, documentación exigida, tribunal calificador, actividades a desarrollar, conocimientos necesarios y demás aspectos necesarios para garantizar la transparencia y objetividad del procedimiento.

La estructura de las bases específicas es la siguiente:

1. REQUISITOS PARA PARTICIPAR Y PERFIL DEL PUESTO
2. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN
3. TRIBUNAL CALIFICADOR
4. CONOCIMIENTOS NECESARIOS
5. ACTIVIDAD A DESARROLLAR

La finalidad del proceso selectivo es incorporar profesionales cualificados que contribuyan al cumplimiento de los fines y objetivos de Canal de Isabel II S.A., M.P. (en adelante “Canal de Isabel II”, “Canal” o “Empresa”), asegurando la prestación de un servicio público eficiente y de calidad.

Como Canal de Isabel II, nuestro propósito es claro: “Cuidar el agua y garantizar un futuro sostenible para la Comunidad de Madrid”. Este compromiso guía cada una de nuestras decisiones y nos impulsa a ofrecer un servicio innovador, eficiente y responsable con las personas y el medioambiente.

Somos conscientes de que el agua es un recurso vital y nuestra responsabilidad va más allá de su gestión. Nuestra labor tiene un impacto directo en la calidad de vida de las personas, en la preservación del medioambiente y en el desarrollo sostenible de la región.



Nuestros profesionales son la corriente de agua que impulsa nuestra misión.

¿Te animas a formar parte de Canal de Isabel II?

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929, Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

1. REQUISITOS PARA PARTICIPAR Y PERFIL DEL PUESTO

Podrán participar en el proceso selectivo aquellas personas candidatas que cumplan los requisitos mínimos que se establecen en las bases generales y en las presentes **"Bases específicas".**

Quedarán excluidas del proceso selectivo las candidaturas que no cumplan alguno de los requisitos mínimos fijados en dichas bases generales o en estas bases específicas y, en particular, los que no acrediten la titulación requerida en el presente apartado.

Dichos requisitos deberán ser cumplidos en el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse en el momento de la formalización del contrato.

Nombre del puesto: **ADMINISTRATIVO/A**

Número de plazas:

PROCEDIMIENTO	PLAZAS
Nuevo ingreso	**22**
Nuevo ingreso (Reserva plazas con discapacidad)*	**7**
Total	**29**

*Si las plazas ofertadas no llegan a cubrirse por candidaturas con discapacidad acreditada, se cubrirán por el procedimiento de nuevo ingreso ordinario.

Jornada: Las plazas se ajustarán a la jornada continuada de mañana de lunes a viernes, mañana y tarde de lunes a viernes y mañana, tarde y noche de lunes a domingo (incluidos festivos).

Lugar de trabajo: Ámbito territorial de aplicación del III Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Retribución anual: A fecha de publicación de estas bases específicas, la retribución fija anual es de 30.948,76 €.

GRUPO PROFESIONAL	SUBGRUPO	ÁREA FUNCIONAL
Administrativos	A	Administrativa

Complementos variables adicionales (hasta un 15,5%*):

- Incentivo de productividad
- Complemento por desempeño
- Complemento por objetivos

**Se aplicarán conforme a lo establecido en el Título V "Retribuciones económicas" del III Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A., M.P.*

Titulación requerida: Estar en posesión de titulación en formación profesional de grado superior, bachillerato o sus respectivas equivalencias a efectos laborales.

Carné de Conducir: Carné de conducir B en vigor.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

Para participar en el turno de nuevo ingreso por reserva para cupo de discapacidad, los requisitos de titulación y carné de conducir se mantienen en este turno conforme a lo detallado en el nuevo ingreso ordinario. Además, se solicita lo siguiente:

Acreditación de discapacidad: Estar en posesión del documento de discapacidad o dictamen facultativo en el que se acredite, al menos el 33% de discapacidad y el documento de compatibilidad funcional con el puesto ofertado.

2. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1 SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN

La inscripción en el proceso selectivo se realizará conforme a lo indicado en las bases generales. Las personas candidatas presentarán su solicitud de participación a través de la página web de procesos selectivos de Canal de Isabel II, S.A., M.P.: *https://convocatoriascanaldeisabelsegunda.es*

El plazo de admisión de solicitudes **finaliza a las 23:59 horas del día 09 de abril de 2026,** no admitiéndose ninguna solicitud posterior a dicha fecha. La no presentación de la solicitud en tiempo y forma supondrá la no admisión de la candidatura.

2.2 ADMISIÓN DE ASPIRANTES Y CONVOCATORIA DE PRUEBAS

Todos los aspirantes recibirán en su correo electrónico la confirmación de la inscripción en el proceso selectivo. En él, se les asignará su número de identificador de candidatura para los comunicados públicos que se hagan en las distintas fases del proceso.

Tal y como establecen las bases generales, una vez finalizado el plazo de inscripción, se revisará la documentación aportada por las personas candidatas para comprobar la acreditación de los requisitos, determinando el estado de cada candidatura. Tras esa revisión, se hará público a través de la web de procesos selectivos (en el apartado "*CALENDARIO*" del proceso selectivo en concreto) el listado provisional de admisión, donde se podrá comprobar el estado de la candidatura.

Si alguna de las personas interesadas no hubiera acreditado el cumplimiento de los requisitos o no figurase en el listado de admisión, dispondrá de un plazo de **3 días hábiles**, a partir del día siguiente de la publicación para subsanar, si procede, el defecto que haya motivado su exclusión a través de su "*Área candidat@*".

Finalizado el plazo de subsanación de requisitos, se publicarán los listados de admisión con carácter definitivo.

2.3 FASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección constará de las siguientes fases, en el orden que se indica:

FASES	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CARÁCTER ELIMINATORIO
Ejercicio tipo test	10 puntos	Sí
Valoración de méritos	2,5 puntos	No
Total	12,5 puntos	

El lugar, día y hora de celebración del ejercicio tipo test se publicará con una antelación mínima de **siete días hábiles**.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087. Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

2.3.1 Ejercicio tipo test

Permitirá evaluar tanto los conocimientos teóricos generales relacionados con el puesto, como la aplicación de los mismos en el ejercicio profesional. Esta prueba será obligatoria para todas las candidaturas admitidas.

Tendrá carácter eliminatorio, valorándose en concordancia con el sistema de puntuación correspondiente. En este caso, esta prueba tendrá un valor máximo de **10 puntos,** siendo necesario obtener una puntuación igual o superior al 50% de la puntuación máxima (*5 puntos*) para superarla.

Consistirá en realizar un cuestionario tipo test que evaluará los conocimientos relacionados con los conocimientos mínimos requeridos, atendiendo a lo señalado en el apartado "conocimientos necesarios" de las bases específicas, y estará basada en la bibliografía facilitada en la misma para la preparación de la prueba. El cuestionario estará compuesto de 100 preguntas con 3 alternativas de respuesta y una sola respuesta correcta, en las que el sistema de puntuación será:

- Cada respuesta correcta será puntuada con 1 punto.
- Cada respuesta incorrecta penalizará $0,\overline{3}$ puntos.
- Las preguntas no contestadas no puntúan ni penalizan.

La puntuación del ejercicio se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\textbf{Puntuación ejercicio tipo test} = \frac{\textbf{nº de aciertos} - (\frac{\textbf{nº de errores}}{3})}{10}$$

Con carácter general, en el cuestionario test se incluirán 10 preguntas adicionales de reserva, ordenadas de la 101 a la 110, que servirán para sustituir, si procede, preguntas que pudieran ser anuladas (*).

> * *Cuando resulte necesario anular un número de preguntas superior al de las 10 preguntas de reserva establecidas, la calificación final de la prueba se obtendrá recalculando la puntuación en proporción al número de preguntas válidas restantes.*
>
> *No obstante, si el número total de preguntas válidas fuese inferior a 80, el cuestionario se considerará nulo, quedando sin efecto los resultados obtenidos. En tal caso, se procederá a la realización de un nuevo ejercicio tipo test.*

La duración máxima para la realización de este ejercicio será de **2 horas y 30 minutos**. Al finalizar el examen, las personas candidatas conservarán una copia de la hoja de respuestas que garantizará la asistencia y la posterior comprobación de la realización del ejercicio.

Las candidaturas admitidas deberán presentarse en el lugar y hora publicados, siendo la no asistencia motivo de exclusión del proceso selectivo. Deberán asistir con el DNI, NIE y/o pasaporte en vigor, no pudiendo estar caducados los documentos que acrediten la identidad. Si se produjera esta situación es necesario presentar un documento que justifique la no vigencia, pudiendo mostrar un resguardo de renovación o denuncia en caso de hurto o robo.

Se prohibirá acceder a la realización de esta prueba con cualquier dispositivo electrónico encendido (móvil, tableta, calculadoras programables, relojes inteligentes, etc.), considerando causa de exclusión el incumplimiento de esta restricción.

Tras la publicación del listado provisional de resultados de este ejercicio, las personas candidatas dispondrán de un plazo de **dos días hábiles** para presentar reclamaciones ante el tribunal calificador sobre las preguntas del ejercicio que consideren incorrectas. Las reclamaciones se presentarán siguiendo el modelo que será facilitado, y se enviarán mediante el apartado de *reclamaciones* que se habilitará durante ese periodo en el *área de candidat@*. Ante las resoluciones del tribunal calificador se podrá reclamar en segunda instancia ante la dirección en el plazo de **dos días hábiles.** Durante este periodo sólo se admitirán reclamaciones sobre aquellas preguntas que hayan sido previamente reclamadas en primera instancia ante el tribunal calificador.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

2.3.2 Valoración de méritos

Esta valoración reconocerá la experiencia vinculada a las funciones propias del puesto convocado, asignando una puntuación tanto a la experiencia directamente relacionada con las funciones del puesto ofertado como a otras experiencias profesionales que puedan considerarse afines.

Se realizará únicamente sobre candidaturas vigentes y no tendrá carácter eliminatorio. La puntuación obtenida en esta fase se sumará a las anteriores, conforme al sistema de puntuación establecido. En este caso, esta fase tendrá un valor máximo de **2,5 puntos**, no habiendo puntuación mínima al no ser eliminatoria.

La fecha a considerar para la valoración de méritos será la de finalización del plazo de presentación de solicitudes indicado en estas bases específicas. Los factores valorables son los siguientes:

- **Experiencia profesional**: Experiencia profesional en administraciones y entidades públicas o privadas siempre y cuando se hubieran desarrollado funciones análogas a las del puesto convocado: **0,05 puntos** por mes completo trabajado, o la parte proporcional en los periodos inferiores al mes hasta un máximo de **1,25 puntos**.

La experiencia profesional a valorar en el presente proceso selectivo será la siguiente:

- *Experiencia como administrativo/a, realizando tareas que coincidan con las funciones detalladas en el apartado de "actividad a desarrollar" de estas bases.*

La acreditación de dicha experiencia profesional se realizará mediante la documentación relacionada en las bases generales. Esta documentación constará, generalmente, de (*consultar el detalle de esta documentación a presentar en las bases generales*):

i. Informe de vida laboral actualizado.
ii. Currículum vitae.
iii. Certificado expedido por la empresa en la que se haya trabajado*.

> * *No será necesario acreditar (sí indicar en la solicitud) la experiencia obtenida en Canal de Isabel II por figurar ya en los archivos de la Empresa.*

- **Méritos académicos y de formación:** Los méritos académicos y de formación se valorarán de acuerdo con el siguiente desglose:

    - Título* de formación profesional de grado superior dentro de las familias de Administración y Gestión o Comercio y marketing (**1,25 puntos**).

      Se tendrá en cuenta para la valoración de méritos cualquier título de dichas familias, independientemente de que el mismo haya sido valorado para cumplir el requisito de admisión.

Para acreditar los méritos académicos y de formación, será necesario presentar: Copia del título académico requerido en las bases específicas (anverso y reverso), o, en su defecto, certificado de notas acreditativo de la titulación junto con el justificante de pago de tasas o cualquier documento oficial que certifique haber finalizado la formación y haber realizado el pago de las tasas correspondientes. En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, se debe tener el documento de homologación o, en su caso, el correspondiente certificado de equivalencia conforme a la normativa que resulte de aplicación a tal efecto.

Esta documentación se solicitará únicamente a las personas candidatas que hayan superado el resto de las fases anteriores del proceso. Podrá adjuntarse a través del apartado de *reclamaciones* que se habilitará durante determinado periodo en el *área de candidat@*. De este periodo, las candidaturas vigentes serán informadas mediante correo electrónico y mediante su *área de candidat@*. No se admitirá documentación por ninguna otra vía que no sea la establecida a tal fin.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

2.4 RESOLUCIÓN DEL PROCESO SELECTIVO

Desde la finalización de la última fase del proceso selectivo se hará pública la relación de candidaturas aprobadas con indicación de las propuestas para cubrir las plazas vacantes convocadas, en un plazo no superior a diez días hábiles. Las plazas serán adjudicadas a los aspirantes que, sumadas las calificaciones de las diferentes pruebas superadas, hayan obtenido la mayor puntuación.

En caso de igualdad en las puntuaciones finales se aplicarán sucesivamente los criterios de desempate recogidos en el artículo 47.3 del III Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A., M.P., así como en las bases generales.

El destino de las plazas lo elegirán los aspirantes según el orden final del proceso selectivo y el número de plazas disponibles. No podrán proponerse más personas candidatas que plazas. La incorporación a los respectivos destinos se producirá en el plazo máximo de dos meses desde la publicación de la relación de candidaturas aprobadas propuestas para cubrir las plazas convocadas.

Esta incorporación se producirá en el grupo profesional, área funcional, subgrupo y puesto señalados en el perfil del puesto que se establece en las presentes bases.

2.5 LISTA DE ESPERA

Las candidaturas que, habiendo superado las diferentes pruebas, no tengan adjudicada plaza, pasarán a formar parte de una lista de espera, la cual será pública, y se comunicará al comité de empresa.

El orden ocupado en esta lista de espera lo determinará la puntuación obtenida en la resolución publicada del proceso selectivo.

Tendrá una vigencia de **quince meses** desde la publicación de la resolución del proceso selectivo y se utilizará para la cobertura de vacantes de igual grupo profesional e igual puesto de trabajo y especialidad que la vacante convocada.

Cada vez que se realice el aprovechamiento de esta lista de espera, se publicará el documento actualizado marcando el estado actualizado de la misma, permitiendo a las candidaturas conocer su posición.

Para poder acceder a las nuevas plazas ofertadas, las candidaturas en lista de espera deberán poseer los requisitos de participación en el momento de formalización del contrato.

3. TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador que se encargará de la realización y evaluación de las pruebas del ejercicio tipo test es el siguiente:

	TITULARES	SUPLENTES
Presidente/a	Eratsi Rangel Gutiérrez	Hanna Sánchez Gómez
Vocal	Fátima Izquierdo Izquierdo	Sandra Pérez Izquierdo
Vocal	César Martín Megías	Paula Esteban González
Vocal	Francisco Javier Calle Rebollo	Verónica Uceda Hernández
Vocal	Lucía Fonseca Matellano	Óscar Jiménez Bajo

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087. Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

4. CONOCIMIENTOS NECESARIOS

Se facilita la siguiente bibliografía recomendada (normativa, legislación, libros y páginas webs detalladas) en los conocimientos mínimos necesarios para preparar las pruebas del proceso selectivo:

- **Recursos humanos y responsabilidad social corporativa:**

    - Los recursos humanos en las empresas, la planificación de los recursos humanos, preselección y reclutamiento de los recursos humanos, las pruebas de selección y la entrevista de trabajo, etapas finales del proceso de selección y tratamiento de la documentación, la formación en las empresas, evaluación del desempeño, promoción y control de los recursos humanos, ética y empresa, la responsabilidad social corporativa.

  Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa. Editorial Mcgraw-Hill / interamericana de españa, s.a. Año 2021. Referencia 9448622456 / ISBN 9788448622459

    - La contratación laboral, modalidades de contratación, la seguridad social, la retribución de los recursos humanos, casos prácticos de recibos de salarios, las prestaciones de la seguridad social, liquidación de cotizaciones y retenciones con las AA.PP., modificación y suspensión del contrato de trabajo, gestión de la extinción del contrato de trabajo.

  Gestión de recursos humanos 2ª Edición Editorial Mcgraw-Hill Referencia 8448635256 / ISBN 9788448635251

- **Contabilidad y fiscalidad**, Las compras y ventas en el PGC; gastos e ingresos de explotación; acreedores y deudores por operaciones comerciales; el inmovilizado; el inmovilizado intangible, las inversiones financieras; fuentes de financiación; operaciones de fin de ejercicio, las cuentas anuales; análisis económico-financiero; el Impuesto sobre Sociedades; el IRPF.

  Contabilidad y Fiscalidad Editorial: Macmillan Autores: Pilar Acebrón Ortega, Juan Carlos Hernández Martínez, Josefa Román Ruiz, Margarita Pérez y Pilar Meseguer Galán. ISBN 9788417899448

- **Gestión logística y comercial**, logística y aprovisionamiento; gestión de compras; gestión de stocks; el almacén; selección y negociación con proveedores; gestión documental en operaciones de logística; organización logística; costes logísticos.

  Gestión Logística y Comercial. Editorial: Macmillan Autores: Ana Maria Cruz Herradón, Sandra Rosario de Prado Morante y Pilar Meseguer Galán (Software DELSOL) ISBN: 978-84-17899-57-8

- **La comunicación**; la comunicación oral en la empresa; la comunicación escrita en la empresa; documentos escritos en la comunicación empresarial; comunicación empresarial e imagen corporativa; técnicas de comunicación en la atención al cliente; servicio postventa, gestión de consultas, quejas y reclamaciones; archivo, registro y recuperación de la información.

  Comunicación y atención al cliente. Editorial: Macmillan Education. Autor: María García-Saúco Hijano. ISBN:978-8417899-94-3. (Unidad 2, unidad 3, unidad 4, unidad 5, unidad 6 y unidad 7. Unidad 8: únicamente 8.8 y 8.9. Unidad 9: únicamente 9.1, 9.4, 9.5 y 9.6).

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

- **Ofimática y proceso de la información**, equipo y aplicaciones informáticas. Mecanografía. Redes, internet e informática en la nube. Elaboración de hojas de cálculo. Creación de documentos con procesadores de texto. Bases de datos para la gestión administrativa. Gestión del correo y la agenda electrónica. Elaboración de presentaciones gráficas.

  Ofimática y proceso de la información 2.ª edición. Editorial Paraninfo. 9788413660707. Autor: Miguel Moro Vallina.

- **Paquete office 365**: Teams, Outlook, Excel y Word.

  https://support.microsoft.com/es-ES/microsoft-365

- **La Gestión Comercial en Canal de Isabel II**:
  - Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del Canal de Isabel II (Decreto 2922/1975, de 31 de octubre – BOE Núm. 272, de 13 de noviembre de 1975).
  - Regulación relaciones económicas abonado - Canal de Isabel II (Decreto 3068/1975, de 31 de octubre de 1975 – BOE Núm. 285, de 27 de noviembre de 1975).
  - Reglamento sobre régimen económico y financiero del abastecimiento y saneamiento de agua en la Comunidad de Madrid (Decreto 137/1985, de 20 de diciembre - BOCM Núm. 9, de 11 enero de 1986).
  - Ley 17/1984, de 20 de diciembre, reguladora del abastecimiento y saneamiento de agua en la Comunidad de Madrid (BOE 311, de 31 de diciembre de 1984).
  - Decreto 29/2025, de 28 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid (BOCM Núm. 129, de 31 de mayo de 2025).
  - Orden 2107/2025, de 28 de mayo, de la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior, por la que se aprueban las tarifas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización prestados por Canal de Isabel II, S.A., MP. (BOCM Núm. 129, de 31 de mayo de 2025).
  - Orden de tarifas 3922/2025, de 3 de octubre, de la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura de Interior, por la que se aprueban bonificaciones a las tarifas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua prestados por Canal de Isabel II, S.A., M.P., para paliar el impacto de incendios forestales. (BOCM Núm. 239, de 7 de octubre de 2025).
  - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos): Capítulo 3. Secciones: 2, 3, 4 y 5, en lo relativo a: Protección de Datos: derechos que puede ejercer el cliente o ciudadano. Derecho de Información, de acceso, rectificación, oposición, supresión (“derecho al olvido”), limitación del tratamiento, portabilidad y de no ser objeto de decisiones individualizadas.

  BOE.es - Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado
  Sede Oficial del Boletín de la Comunidad de Madrid |

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

- **Canal de Isabel II:**

  - Plan de sostenibilidad 2024-2026.
  - Organigrama (estructura organizativa).
  - Política de Protección de Datos Personales del Canal de Isabel II, S.A.*
  - Misión; Valores; Retos Estratégicos (Líneas estratégicas y Planes).
  - El Canal y el Ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid (captación, tratamiento, distribución, drenaje urbano, depuración, regeneración, calidad de las aguas y centro de control).
  - III Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A., M.P.:
    - Título II: Organización del Trabajo
    - Título III: Clasificación Profesional
    - Título VI: Seguridad y Salud Laboral
    - Título IX: Régimen Sancionador.

Plan de sostenibilidad
Organigrama
Política de protección de datos personales - Canal de Isabel II*
Dossier de contenidos de estudio Canal de Isabel II

- **Prevención de Riesgos Laborales:**

  - Oficinas: Manual de seguridad y salud en oficinas*

*A fecha 10/11/26 se actualiza los enlaces de la bibliografía referentes a la política de protección de datos personales y de prevención de riesgos laborales de oficinas.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

5. ACTIVIDAD A DESARROLLAR

Las funciones principales del puesto son las siguientes:

- Realizar las gestiones administrativas asociadas a la atención directa y telefónica de las solicitudes de información de clientes internos y externos, así como de las solicitudes de reclamación recibidas.
- Tramitar las solicitudes comerciales presentadas por los clientes por cualquiera de los canales habilitados (atención presencial, virtual, escrita y telefónica).
- Desarrollar las actividades de atención al cliente o ciudadano en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y la satisfacción del cliente.
- Realizar las gestiones administrativas relacionadas con la elaboración de escritos, transcripción de informes o documentos generados en el proceso administrativo de su unidad, controlando la adecuación de los mismos a las normas, instrucciones y procedimientos que lo que los regulan.
- Realizar la gestión de datos, la introducción, consulta y administración de archivos en el ordenador. Realizar la gestión de bases de datos para el tratamiento de la información, así como la gestión integrada de archivos de las diferentes aplicaciones informáticas utilizadas en su unidad.
- Realizar la recepción, registro, archivo, tramitación y control de albaranes, facturas, vales de pedido, partes de trabajo, solicitudes, expedientes, estadísticas y todo tipo de documentos recibidos o generados en la unidad.
- Gestionar los documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa, elaborando documentos y comunicaciones a partir de la información obtenida. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial, operativa y financiera registrando la documentación de apoyo correspondiente.
- Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos definidos, dentro del ámbito de su competencia.

Y, en general, todas aquellas que se deriven del desempeño del puesto de trabajo.

COMPATIBILIDAD FUNCIONAL:

Descripción:

- Realizar tareas administrativas y propias de oficina, utilizando permanentemente pantallas de visualización d datos.
- Realizar trabajos en oficina de usuarios (tanto fijas como móviles) atendiendo de manera continuada a clientes y registrando toda la información informáticamente (uso de PVD).

Desplazamiento:

- Tránsito por los centros de trabajo y vía pública con escaleras, bordillos y posibles elementos dispuestos por zonas de paso.
- Tránsito por la vía pública para acceder de Oficinas Centrales al Área de Gestión Comercial, desplazándose de Santa Engracia a José Abascal, con escaleras, bordillos y posibles elementos dispuestos por zonas de paso.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

Utilización de equipos:

- Utilización prolongada de equipos con Pantalla de Visualización de Datos, consulta de información y registro de circunstancias.
- Esfuerzo osteomuscular por adopción de posturas inadecuadas mantenidas en el tiempo.

Carga Física:

- Esfuerzo osteomuscular por adopción de posturas inadecuadas mantenidas en el tiempo, por malos hábitos posturales durante la utilización de PVD.
- Utilización de escaleras de mano.
- Manipulación manual de cargas con pesos superiores a 5 g.

Microclima:

- Esfuerzo visual por trabajos con Pantallas de Visualización de datos.
- Comunicación oral, para atender al cliente, tanto de forma presencial como telefónica.
- Atención a clientes, manteniendo un nivel elevado de observación sin posibilidad de alternar tareas o efectuar pausas durante más de la mitad de la jornada laboral, pudiendo derivar en situaciones de tensión, estrés, perturbación o malestar.

Turnicidad:

- Turnos de mañana, tarde y noche en el colectivo de administrativos de incidencias.

20 de marzo de 2026

Isabel Pemau González
Directora de Recursos

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126. NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.