

Bases Específicas Titulado/a superior Adjunto/a al director

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: **Titulado/a superior Adjunto/a al director**
Plazas: **1**
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?



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: TITULADO/A SUPERIOR ADJUNTO/A AL DIRECTOR

Número de plazas:

PROCEDIMIENTO	PLAZAS
Nuevo ingreso	1
Total	1

Jornada: La plaza se ajustarán a la jornada continuada de mañana de lunes a viernes.

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 44.045,74 €.

GRUPO PROFESIONAL	SUBGRUPO	ÁREA FUNCIONAL
Titulado universitario	A	Administrativa

Complementos variables adicionales (progresivos hasta un 23%*):

- 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 una de las siguientes titulaciones superiores (nivel MECES 3):

- Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.
- Licenciatura en Economía.
- Licenciatura en Investigación y Técnicas de Mercado.
- Grado en Marketing e Investigación de Mercados + máster oficial.
- Grado en Administración y Dirección de Empresas + máster oficial.
- Grado en Economía + máster oficial.
- Titulaciones equivalentes o la homologación correspondiente.

Idioma:	Acreditar un nivel B2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER)*. <i>* En caso de no poder acreditar dicho nivel, debe solicitarse la realización de una prueba específica a tal efecto en el momento de la inscripción.</i>
Carné de Conducir:	Carné de conducir B en vigor

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 28 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.

2.2.1 Prueba de Inglés

El presente proceso selectivo tiene como requisito contar con un nivel de inglés equivalente a B2. Para aquellas personas candidatas que no puedan acreditar el nivel de inglés mediante los certificados o títulos que se indican en las bases generales, Canal convocará una prueba específica al efecto, que podrá encargar a una entidad acreditada. Las personas candidatas interesadas solicitarán esta prueba en el momento de la inscripción.

En caso de optar por solicitar esta prueba y no asistir a la misma, será motivo directo de exclusión del proceso.

Los resultados obtenidos en esta prueba no tendrán validez como certificación oficial ni como acreditación de nivel ante entidades ajenas a la empresa. Esta prueba tendrá carácter eliminatorio y se calificará como apto o no apto, determinando el cumplimiento del requisito de idioma por parte de la candidatura.

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
Evaluación de potencial y competencias	5 puntos	Sí
Valoración de méritos	2,5 puntos	No
Total	17,5 puntos	

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

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 0,3 puntos.
- Las preguntas no contestadas no puntúan ni penalizan.

La puntuación del ejercicio se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación ejercicio tipo test} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de aciertos} - \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ de errores}}{3}\right)}{10}$$

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@](mailto:area.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.

Todas las candidaturas aptas que superen esta fase del proceso selectivo deberán realizar las pruebas de evaluación de potencial y competencias.

3. Evaluación de potencial y competencias

Se incluye esta evaluación para garantizar la correcta adecuación de las candidaturas por requerir el colectivo de especial responsabilidad, capacidad para el manejo de equipos o superior especialización.

Se establece, por tanto, una evaluación de potencial y competencias que constará de las siguientes fases:

- a) **Prueba psicotécnica:** consistirá en la realización de un cuestionario tipo test de evaluación de competencias. Dicho test será realizado mediante una plataforma externa especializada en el ámbito de los recursos humanos para la evaluación psicológica que permita asegurar que cuenta con las garantías técnicas de fiabilidad y validez.
- b) **Entrevista personal:** consistirá en la realización de una entrevista personal de evaluación de competencias. Dicha entrevista se realizará por profesionales formados en la materia de evaluación de personas.

Estas pruebas medirán el grado o nivel de desarrollo de las personas candidatas en las competencias establecidas para el perfil evaluado, según el nuevo modelo de competencias de Canal.

Ambas pruebas se realizarán de manera independiente, en distintos días y modalidades.

- i. Primero, se realizará la **prueba psicotécnica** de manera conjunta con todas las candidaturas que hayan superado las fases anteriores del proceso. La convocatoria a esta prueba podrá realizarse de manera unificada con otros procesos selectivos activos similares por causas organizativas. El día, lugar y hora de realización de la prueba se informará pertinentemente a las personas participantes mediante convocatoria oficial, siendo la no asistencia motivo de exclusión del proceso selectivo. La duración media de esta prueba se encuentra entre los 30 y los 60 minutos, no existiendo tiempo máximo.
- ii. Posteriormente, se realizará la **entrevista personal** de manera individual a aquellas personas que hayan realizado la prueba psicotécnica. Esta entrevista tendrá la modalidad de entrevista semiestructurada por incidentes críticos. El día, lugar y hora de realización de la entrevista, así como la persona responsable de realizar la misma, se informará pertinentemente a las personas participantes mediante convocatoria

oficial. Esta entrevista tendrá una duración máxima de 1 hora y media. La no asistencia el día y hora convocados conllevará la exclusión del proceso selectivo.

El resultado de la evaluación de potencial y competencias en su conjunto se calculará mediante la media de la puntuación obtenida en ambas fases. Esta evaluación será de carácter eliminatorio, siendo necesario obtener una puntuación del 50% para superarla. En este caso, esta prueba tendrá un valor máximo de **5 puntos**, siendo necesario obtener una puntuación igual o superior al 50% de la puntuación máxima (2,5 puntos) para superarla.

2.3.3 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.

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

- Experiencia como Titulado/a superior en proyectos de transformación digital, especialmente en la implantación y evolución de sistemas comerciales de gestión de clientes (CIS/CRM) basados en soluciones de SAP y sistemas de voz del cliente.

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*):

- Informe de vida laboral actualizado.
- Currículum vitae.
- 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.

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@](mailto:area_de_candidat@). De este periodo, las candidaturas vigentes serán informadas mediante correo electrónico y mediante su [área de candidat@](mailto:area_de_candidat@). No se admitirá documentación por ninguna otra vía que no sea la establecida a tal fin.

3.1 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.

3.2 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.

4. TRIBUNAL CALIFICADOR

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

	TITULARES	SUPLENTES
Presidente/a	Mónica Plaza Sánchez	M ^a Victoria Salas San Martín
Vocal	María González Cano	Sergio Lara Abad
Vocal	Carmen Picazo Veloso	Rodrigo Molero Cartón
Vocal	Silvia Álvarez Morano	Carolina Martín Picazo
Vocal	Virginia Rodríguez Rodríguez	Manuel Martín Calahorro

5. 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:

- **Experiencia de Cliente (Customer Experience (CEX o CX)):**

- Qué es y qué no es la Experiencia de Cliente.
- Metodología “La Onda del Cliente: las 5 íes”.
- Segmentar con criterios de Experiencia de Cliente.
- Guías de la Experiencia.
- El pasillo de cliente. Interacciones y momentos.
- Simplificación de estándares. La Carta de Compromisos de Canal de Isabel II.
- Interpretación y acción:
 - o Investigación cuantitativa y cualitativa. Tipos de estudios.
 - o Principales indicadores CEX.
 - o Fuentes estructuradas y no estructuradas.

Bibliografía:

- Libro “La Experiencia de Cliente Rentable”, Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente
- [Carta de Compromisos de Canal de Isabel II con sus Clientes \(Web Canal de Isabel II\)](#).

- **Implementaciones de sistemas de información de clientes:**

- CIS: concepto, funcionalidades e interfaces.
- CIS en el sector del agua: mejores prácticas, tendencias, consideraciones organizacionales, fases y aspectos a preparar, retos, riesgos, etc.

Bibliografía:

- *“Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects”*

- **Requerimientos funcionales y operacionales del sistema de información de clientes de Canal:**

- Servicios de Atención al Cliente.
- Convenios y agrupaciones.
- Gestión Técnica.
- Lecturas y Facturación.
- Cobros y Tesorería.
- Funcionalidades comunes.
- Gestión de comunicados.
- Sistemas de información y reporting.
- Integraciones y Operación.
- Seguridad servicios Cloud y Protección de Datos.

Bibliografía:

- *Detalle y descripción de los requerimientos de un sistema comercial óptimo*

- **Un sistema de información de clientes en la nube:**

*Productos SAP para la industria de Utilities.:
Utilities Software | SAP*

- **Gestión de Proyectos:**

- Gestión de proyectos tradicional: metodología PMP, competencias necesarias, claves para un equipo y proyecto de éxito, pasos y etapas, métodos de implantación, gestión del alcance, plazos, presupuesto y riesgos, seguimiento, control y cierre.
- Gestión de proyectos ágil: el Manifiesto y principios Agile, Scrum, Visión de producto y Product Owner. Diferencias con la gestión de proyectos tradicional.
- Gestión de requisitos en un proyecto: ingeniería, formas de documentar, negociación, gestión, validación y pruebas de aceptación.
- Gestión del cambio en proyectos de implantación: importancia de la gestión del cambio, principales modelos (Lewin, ADKAR, Kotter), fases, herramientas y técnicas.

Bibliografía:

- *Guía del PMBOK o Manifiesto Agile*
- *PMI Agile Book*
- *Requerimientos Engineering Fundamentals* (Klaus Pohl y Chris Rupp)
- *IEEE 830 – Especificaciones de los Requisitos del Software*
- *Software Requirements* (Karl Wiegers and Joy Beatty)
- *Beginners Guide to Software Testing* (Padmini C)
- *Complete Guide to Test Automation* (Arnon Axelrod)
- *Foundation of Software Testing ISTQB CERTIFICATION* (Erik van Veenendaal, Rex Black, Dorothy Graham) Cengage Learning EMEA
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press
- Hiatt, J. M. (2006). *ADKAR: A Model for Change in Business, Government, and Our Community*.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science: Selected Theoretical Papers*. Harper & Row

- **Análítica y Big Data orientado al cliente:**

- Introducción al Big Data: definición y características (volumen, velocidad, variedad, veracidad, valor). Importancia del Big Data en la analítica de clientes.
- Fundamentos de la analítica de datos: tipos de datos (estructurados, no estructurados, semiestructurados). Analítica descriptiva, predictiva y prescriptiva.
- Recolección de datos
 - o Fuentes de datos de clientes: sistemas CRM, redes sociales, dispositivos IoT.
 - o Consideraciones éticas y cumplimiento de RGPD en la recolección de datos.
 - o Fundamentos del procesamiento de datos.
 - o Técnicas de limpieza y preprocesamiento de datos.
 - o Introducción a los procesos ETL (Extraer, Transformar, Cargar).
- Herramientas y tecnologías para Big Data: plataformas y bases de datos para la analítica de clientes.
- Análisis exploratorio de datos: técnicas para resumir y visualizar datos de clientes y métricas clave para analizar el comportamiento del cliente.
- Machine Learning en la analítica de clientes: aprendizaje supervisado y no supervisado, algoritmos para la segmentación de clientes y modelos predictivos para el comportamiento del cliente.
- Personalización y sistemas de recomendación: técnicas para construir motores de recomendación.
- Visualización de datos para obtener insights de clientes: herramientas y dashboards.
- Machine Learning avanzado e IA en la analítica de clientes: aplicaciones de deep learning (ej., redes neuronales para análisis de sentimientos), procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) para feedback de clientes, mantenimiento predictivo y optimización de la experiencia del cliente.

Bibliografía:

Libros:

- o *Big Data: Principles and Best Practices of Scalable Real-Time Data Systems* by Nathan Marz and James Warren.
- o *Data Science for Business: What You Need to Know about Data Mining and Data-Analytic Thinking* by Foster Provost and Tom Fawcett.
- o *Predictive Analytics: The Power to Predict Who Will Click, Buy, Lie, or Die* by Eric Siegel.

Papers:

- o "Big Data and Predictive Analytics: A Review" by Sagiroglu and Sinanc (2013).
- o "Ethics and Big Data" by Boyd and Crawford (2012).

Recursos on line:

- o [Coursera: Big Data Specialization by University of California, San Diego.](#)
- o [Kaggle: Datasets and Competitions for Customer Analytics.](#)
 - [Datasets](#)
 - [Competitions](#)
- o [Blogs: Towards Data Science \(Medium\), Analytics Vidhya.](#)
 - [Blog](#)
 - [Data science blog](#)

- Canal de Isabel II:

- Misión, valores y retos estratégicos (Líneas estratégicas y planes).
- Ciclo integral del agua.
- III Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A., M.P.:
 - o Título II: Organización del Trabajo
 - o Título III: Clasificación Profesional
 - o Título VI: Seguridad y Salud Laboral
 - o Título IX: Régimen Sancionador.

[Dosier de contenidos para procesos selectivos](#)

- **Prevención de Riesgos Laborales:**

- o Oficinas: [MAN.016 \(castellano\) - M.S.S. Oficinas.pdf](#)
- o Seguridad Vial: [Guía para la prevención del accidente laboral de tráfico](#)

6. ACTIVIDAD A DESARROLLAR

Las funciones principales del puesto son las siguientes:

- Impulsar la inteligencia de cliente y su experiencia mediante el uso estratégico de sistemas de información, con un enfoque personalizado, innovador y transversal.
- Impulsar la estrategia de Experiencia de Cliente mediante el estudio del mercado, la identificación de sus necesidades y expectativas, y la implementación de acciones de mejora en todos los puntos del viaje del cliente.
- Medir, analizar y accionar la Experiencia de Cliente mediante indicadores clave, datos y sentimiento, monitorización omnicanal y segmentación conductual, activando insights para la mejora continua.
- Gestionar e impulsar la evolución de los sistemas de información de clientes, coordinando proyectos desde una visión de negocio para asegurar su eficacia en todo el ciclo comercial, bajo metodologías ágiles y buenas prácticas.
- Analizar datos y generar insights con técnicas de Big Data, Machine Learning e IA para personalizar la experiencia del cliente y apoyar decisiones mediante análisis predictivos.
- Impulsar la innovación, transformación y gestión del cambio de todos los equipos involucrados en los procesos de transformación en torno a la experiencia del cliente, incorporando nuevas tendencias, diseñando servicios digitales y promoviendo una cultura de mejora continua.
- Fomentar una visión centrada en el cliente mediante la colaboración transversal con el resto de la organización para alinear e implementar iniciativas que mejoren la experiencia de cliente.
- Impulsar la cultura y formación interna en experiencia de cliente, promoviendo valores, metodologías y herramientas alineadas con un enfoque centrado en el cliente.
- Actuar como recurso preventivo en las actuaciones que así lo exijan.

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

10 de abril de 2026

Isabel Pemau González
Directora de Recursos