

Esta prueba consistirá en la contestación, en el plazo de 150 minutos, de un cuestionario tipo test de 100 preguntas que están relacionadas con el contenido propio de las bases específicas y de 10 preguntas de reserva (a la hora de hacer el examen las preguntas de reserva servirán para sustituir preguntas anuladas, por tanto, es conveniente atenderlas). Cada pregunta constará de tres respuestas alternativas, siendo únicamente una la correcta. Las respuestas correctas puntuarán positivamente, las no contestadas no tendrán valoración alguna y las contestadas erróneamente restarán un tercio del valor asignado a las respuestas correctas. Superarán esta prueba aquellos aspirantes que hayan obtenido, al menos, el 50 por 100 de la puntuación total del ejercicio. Tendrá carácter eliminatorio.

1. - **Una empresa observa que el rendimiento de su modelo predictivo disminuye progresivamente porque el comportamiento de los clientes cambia con el tiempo. Este fenómeno se denomina:**
 - a) Concept Drift
 - b) Overfitting
 - c) Data Warehouse Drift
2. - **Una empresa desea identificar segmentos de clientes sin disponer de categorías previas. ¿Qué técnica sería más adecuada?**
 - a) Regresión logística
 - b) K-Means
 - c) Árboles de decisión supervisados
3. - **Según el Anexo 6.A “Información funcional”, apartado 1.1.3.2 “Centro de contacto”, ¿cuál debe ser el total de puestos simultáneos de agente multicanal y de supervisor/administrador?**
 - a) 20
 - b) 30
 - c) 40
4. - **¿Qué métrica es más apropiada para evaluar un sistema de recomendación?**
 - a) RMSE o MAP@K
 - b) Accuracy global
 - c) Media geométrica
5. - **Según el artículo 15 del III Convenio colectivo de Canal de Isabel II, las adscripciones de puestos de plantilla se informarán a la representación de los trabajadores con una antelación de:**
 - a) 24 horas
 - b) 5 días naturales
 - c) 5 días laborables
6. - **Según el libro “La experiencia de cliente rentable”, el caso de éxito de la empresa Lego para Interacciones enfatiza:**
 - a) La expansión de los grupos de consumidores
 - b) La democratización de los productos
 - c) La democratización de las experiencias

- 7. .- Durante un Sprint en Scrum, ¿en qué condiciones específicas e institucionales se puede cancelar un Sprint en curso antes de que expire el bloque de tiempo (timebox) planificado?**
- a) Un Sprint puede ser cancelado únicamente por el Product Owner si el objetivo del Sprint (Sprint Goal) queda obsoleto debido a cambios drásticos en el mercado o en la estrategia de la organización
 - b) El Scrum Master y el Equipo de Desarrollo pueden cancelar si descubren impedimentos técnicos imprevistos que imposibiliten cumplir con el Definition of Done (DoD)
 - c) El patrocinador principal (Sponsor) puede ordenar la cancelación unilateral si el rendimiento financiero o la velocidad del equipo cae por debajo de la media histórica
- 8. .- Según el libro "La experiencia de cliente rentable", dentro de la matriz de indicadores de Experiencia de Cliente se contemplan, al menos, estos dos tipos:**
- a) Indicadores de percepción e indicadores objetivos
 - b) Indicadores de percepción e indicadores descriptivos
 - c) Indicadores de intención percibida e indicadores de intención trasladada
- 9. .- ¿Qué métrica es generalmente más apropiada para evaluar modelos de churn en conjuntos desbalanceados?**
- a) Accuracy
 - b) F1-Score
 - c) Media aritmética
- 10. .- Según el libro "La experiencia de cliente rentable", existen tres registros de memoria diferenciados por los investigadores:**
- a) Sensorial, inmediata, corto plazo y largo plazo
 - b) Sensorial, explícita e implícita
 - c) Sensorial, corto plazo y largo plazo
- 11. .- Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, "Utilities Software de SAP" en la sección "Comercio electrónico de nivel empresarial", ¿qué objetivo estratégico se logra en el sector de servicios públicos?**
- a) Permite lograr un crecimiento rentable ofreciendo productos y servicios relacionados y no relacionados con la energía
 - b) Permite lograr una solución central con una visión del usuario 360 para campañas
 - c) Permite lograr que los prosumidores utilicen generadores y baterías locales para el autoconsumo
- 12. .- Según el Anexo 6.1.3 "Requerimientos Ventanilla Única", en el bloque REG, ¿qué se entiende por "Registro y gestión de las QSP"?**
- a) El registro de forma manual o automática de cada QSP de un cliente o usuario, pudiendo anexar documentación
 - b) El registro y posterior gestión de las distintas QSP que entran a Canal de Isabel II por diferentes vías de entrada y cuyo tratamiento desencadena procesos que deben gestionarse dentro del sistema comercial
 - c) El almacenamiento documental de comunicaciones procedentes de clientes, sin que estas generen procesos o actuaciones posteriores dentro del sistema comercial
- 13. .- Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, "Utilities Software de SAP", en relación a la construcción de cadenas de suministro sostenibles, (Build sustainable supply chains) ¿cómo se alcanzan los objetivos de sostenibilidad corporativa?**
- a) Simplificando la experiencia del agente con un espacio de trabajo fácil de usar y gestión intuitiva de casos de sostenibilidad
 - b) Gestionando los datos ESG, garantizando el cumplimiento normativo e integrando la sostenibilidad en las operaciones principales del negocio
 - c) Mejorando la interacción del cliente con capacidades modernas y digitales de autoservicio de eficiencia energética desde un navegador web

14. - Según el Anexo 6.1.1 "Requerimientos Atención al Cliente y CEX", bloque RYM, ¿qué descripción corresponde al requisito "Categorías de clientes"?
- a) Posibilidad de definir categorías de clientes: particulares, empresas, grandes clientes, urbanizaciones, ayuntamientos, etc
 - b) Posibilidad de marcar los clientes con la categoría que le corresponde de forma manual y/o automática
 - c) Posibilidad de asociar y desasociar personas a clientes y otras entidades
15. - Según el artículo 33 "Vacaciones" del III Convenio colectivo de Canal de Isabel II, señala la opción correcta:
- a) En los supuestos de personal que realice su jornada en régimen a turnos y el número de días de vacaciones sea de 34 días naturales, deberá mediar entre cada uno de los periodos un mínimo de 5 días laborables
 - b) En los supuestos de personal que realice su jornada en régimen a turnos y el número de días de vacaciones sea de 35 días naturales, deberá mediar entre cada uno de los periodos un mínimo de 3 días laborables
 - c) En los supuestos de personal que realice su jornada en régimen a turnos y el número de días de vacaciones sea de 32 días naturales, deberá mediar entre cada uno de los periodos un mínimo de 4 días laborables
16. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", Harry West sostiene que:
- a) El cliente no tiene por qué tener siempre la razón
 - b) El cliente, estadísticamente, tiene la razón más veces de las que no la tiene
 - c) El cliente siempre tiene la razón
17. - Según el Anexo 6.1.1 "Requerimientos Atención al Cliente y CEX", en el requisito "Roles de clientes", ¿qué característica distingue a los roles?
- a) Un cliente y/o usuario solo puede tener un rol por contrato
 - b) Un mismo cliente y/o usuario puede desempeñar varios roles en un mismo contrato
 - c) Los roles se asignan automáticamente sin posibilidad de modificación
18. - ¿Qué situación representa mejor una aplicación de analítica prescriptiva?
- a) Visualizar ventas históricas
 - b) Estimar ventas futuras
 - c) Determinar el descuento óptimo para maximizar la conversión
19. - Una empresa utiliza únicamente datos transaccionales para segmentar clientes. ¿Qué limitación existe?
- a) Exceso de dimensionalidad
 - b) Falta de variables comportamentales y contextuales
 - c) Menor rendimiento
20. - Si un algoritmo K-Means genera segmentos muy diferentes cada vez que se ejecuta, ¿qué aspecto debería revisarse primero?
- a) Inicialización de centroides y estabilidad del modelo
 - b) Revisión de los casos de uso
 - c) Detectar patrones anormales
21. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", un buen ejemplo sobre cómo gestionar la experiencia "to be" es el de Cepsa Pay, que:
- a) Va dirigida a tres segmentos distintos de clientes
 - b) Va dirigida a dos segmentos distintos de clientes
 - c) Va dirigida a un segmento concreto de clientes

22. - Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, "Utilities Software de SAP", en el apartado de la visión general de la industria de servicios públicos (Utilities), ¿qué se logra al transformar y escalar las operaciones?
- a) Reducir drásticamente la plantilla operativa mediante la implementación masiva de agentes virtuales
 - b) Limitar la expansión de la red para contener los costes estructurales de mantenimiento a medio plazo
 - c) Aumentar la resiliencia, la preparación regulatoria y el crecimiento rentable durante la transición energética
23. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", a la hora de aplicar la Interpretación y acción, debemos medir:
- a) Interacciones, procesos y canales
 - b) Interacciones, segmentos y canales
 - c) Interacciones, canales y contenidos
24. - En el libro Complete Guide to Test Automation de Arnon Axelrod, al diseñar una estrategia de automatización basada en requerimientos, ¿qué principio de viabilidad económica y técnica defiende el autor respecto a la automatización del 100% de los casos de prueba?
- a) Automatizar el 100% de las pruebas debe ser siempre el objetivo principal de cualquier proyecto de software de alta disponibilidad para garantizar la ausencia total de errores
 - b) No es rentable ni técnicamente viable automatizar el 100% de los casos de prueba debido al alto coste de mantenimiento de los scripts de automatización ante cambios de requisitos dinámicos
 - c) Las pruebas exploratorias de interfaz de usuario son las únicas que garantizan un retorno de inversión (ROI) positivo inmediato cuando se automatizan en su totalidad
25. - Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, "Utilities Software de SAP", en la sección sobre convertir conocimientos en valor, ¿para qué sirve obtener información profunda sobre los patrones de consumo?
- a) Para obtener información más profunda sobre las necesidades de los clientes y los patrones de consumo para ofrecer productos y servicios adaptados a cada segmento de clientes
 - b) Para analizar la infraestructura de red de la competencia y para ajustar los precios de las tarifas energéticas corporativas
 - c) Para recopilar datos de ubicación en tiempo real y para optimizar las rutas diarias de los técnicos de campo
26. - En una segmentación mediante K-Means, aumentar excesivamente el valor de K puede provocar:
- a) Sobresegmentación y pérdida de capacidad de generalización
 - b) Dificultad en el tiempo de entrenamiento
 - c) No puede usarse en el análisis de datos generados por IA generativa
27. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué condición específica justifica la implantación de un MDMS?
- a) Facturación en tiempo real
 - b) Gestión de grandes volúmenes de datos históricos
 - c) Transmisión obligatoria por redes móviles
28. - ¿Qué técnica avanzada de IA es especialmente adecuada para análisis de sentimientos complejos?
- a) Redes neuronales profundas
 - b) Regresión simple
 - c) K-Means
29. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué condición debe cumplir un sistema para ser considerado AMI en términos de disponibilidad de datos?
- a) Generar lecturas bajo demanda
 - b) Almacenar y proporcionar lecturas de forma unidireccional coincidentes con el ciclo de facturación
 - c) Proporcionar información al menos diariamente

30. .- **¿Qué puede generar una excesiva personalización de recomendaciones?**
- a) Burbuja de filtros (Filter Bubble)
 - b) Mayor variedad de contenido
 - c) Menor capacidad predictiva
31. .- **En el contexto de la gestión de costes basada en la Gestión del Valor Ganado (EVM), si un proyecto muestra un Índice de Rendimiento del Coste (CPI) de 0.82 y un Índice de Rendimiento del Cronograma (SPI) de 1.15, ¿cuál es el diagnóstico situacional exacto y técnico del proyecto?**
- a) El proyecto está experimentando un retraso en la entrega de sus hitos críticos, pero se mantiene sustancialmente por debajo del presupuesto planificado
 - b) El proyecto está consumiendo más recursos financieros de lo previsto para el trabajo realmente ejecutado (sobrecoste), pero está avanzando a un ritmo más rápido de lo planificado originalmente
 - c) La varianza del proyecto indica que el valor ganado es superior al valor planificado y al coste real de forma simultánea, requiriendo un ajuste inmediato en la línea base de costes
32. .- **Durante la gestión de riesgos bajo el estándar PMP, un director de proyectos decide utilizar una estructura contractual de 'Precio Fijo más Honorarios por Incentivos' (FPIF) para transferir el riesgo de sobrecoste al proveedor. ¿Qué elemento analítico define de forma única el punto a partir del cual el contratista asume todo el riesgo económico adicional?**
- a) El Precio Techo (Ceiling Price).
 - b) El Punto de Asunción Total del Coste (Point of Total Assumption - PTA).
 - c) El Coste Estimado Objetivo (Target Cost).
33. .- **John P. Kotter (Leading Change) postula un proceso metodológico estructurado en 8 pasos para transformar con éxito las organizaciones. ¿Cuál es el primer paso crítico de este modelo y qué error grave suele cometerse en él según el autor?**
- a) Crear una visión de futuro; el error es comunicarla de forma masiva a través de medios impersonales como correos electrónicos corporativos
 - b) Establecer un sentido de urgencia; el error es subestimar lo difícil que es sacar a los individuos de su zona de confort o declarar la victoria demasiado pronto en esta etapa inicial
 - c) Formar una coalición conductora poderosa; el error es incluir únicamente a directivos del departamento de finanzas omitiendo a los líderes técnicos del proyecto
34. .- **Karl Wiegers y Joy Beatty (Software Requirements) introducen una jerarquía estricta para estructurar los requisitos de software. ¿Cuáles son los tres niveles organizativos y secuenciales que proponen estos autores?**
- a) Requisitos del Sistema, Requisitos Técnicos y Requisitos Funcionales.
 - b) Requisitos de Negocio, Requisitos de Usuario y Requisitos del Producto o Funcionales
 - c) Requisitos Declarativos, Requisitos Procedimentales y Requisitos de Verificación Automatizada.
35. .- **Según el libro "La experiencia de cliente rentable", al hablar de herramientas de diseño en Interacciones, la British Design School de la Universidad de Stanford presentó:**
- a) El gráfico de tres rombos sobre divergencias, convergencias y ambas
 - b) El gráfico de dos rombos sobre divergencias y convergencias
 - c) El gráfico de rombos y paralelos sobre el concepto de medición de la experiencia
36. .- **Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué problema técnico se asocia a la existencia de múltiples sistemas con representación de "meter"?**
- a) Reducción de precisión en medición
 - b) Incompatibilidad con dispositivos físicos
 - c) Necesidad de determinar un sistema de referencia ("system of record")

- 37. - Según el Anexo 6.1.1 “Requerimientos Atención al Cliente y CEX”, bloque RYM, ¿qué permite la “Parametrización de categorías de clientes”?**
- a) El marcado de los clientes con la categoría que le corresponde de forma manual y/o automática
 - b) El establecimiento de los criterios para las distintas categorías de clientes, así como realizar la identificación automática de los clientes que los cumplen
 - c) La búsqueda de clientes y/o usuarios de forma manual a través de diferentes criterios y mediante búsquedas combinadas
- 38. - Según el Anexo 6.1.4 “Requerimientos Convenios, Agrupaciones y Otros”, en el bloque CON, ¿qué se entiende por “Parametrización de tipos de convenios”?**
- a) La capacidad de asignar automáticamente convenios a contratos y suministros en función del municipio donde se encuentren ubicados
 - b) La posibilidad de tipificar y parametrizar las distintas clases de convenios y las condiciones que en ellos se establezcan, como su vigencia y titularidad de servicios
 - c) La parametrización de los servicios a facturar indicando en cada uno de ellos su porcentaje de titularidad municipal
- 39. - ¿Qué escenario justificaría mejor el uso de una arquitectura Big Data basada en Hadoop frente a una base de datos relacional tradicional?**
- a) Procesamiento de millones de datos almacenados en tablas relacionales
 - b) Procesamiento distribuido de petabytes de datos heterogéneos
 - c) Almacenamiento de hojas Excel no relacionadas
- 40. - El estándar de certificación ISTQB (Foundation of Software Testing) detalla los diferentes niveles de prueba y los vincula con el ciclo de vida del desarrollo. ¿Cuál es el propósito primario y excluyente de las Pruebas de Aceptación (Acceptance Testing)?**
- a) Identificar defectos y anomalías de código en la lógica interna del software a nivel de funciones y métodos aislados
 - b) Validar el comportamiento del sistema integrado frente a interfaces de hardware externas y asegurar un rendimiento óptimo de la base de datos
 - c) Establecer la confianza en el sistema, asegurando que cumple con los criterios de aceptación, requisitos de negocio y necesidades de los usuarios finales antes de su despliegue formal
- 41. - Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, “Utilities Software de SAP”, en la función “Experiencia moderna de autoservicio por SEW”, ¿qué mejora la interacción del cliente?**
- a) Conecta el servicio de atención al cliente con el departamento financiero para acelerar los reembolsos
 - b) Permite gestionar conceptos de medición de medidores en entornos de nube cruzada
 - c) La interacción del cliente con capacidades modernas y digitales de autoservicio desde un navegador o dispositivo móvil
- 42. - Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, “Utilities Software de SAP”, Según la solución “Gestión de datos de clientes”, ¿cómo ayuda esta herramienta a impulsar la interacción y el crecimiento?**
- a) Reduciendo costes con herramientas de IA que gestionan exclusivamente las consultas técnicas de atención telefónica
 - b) Utilizando una solución central con una vista 360 del cliente
 - c) Integrando el ERP, la gestión de la cadena de suministro y otras soluciones en la nube mediante un modelo de facturación distribuido
- 43. - Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, “Utilities Software de SAP”, ¿qué áreas clave de negocio incluye SAP Business Suite para utilities?**
- a) La suite se enfoca exclusivamente en la gestión de recursos energéticos distribuidos en entornos de nube cruzada para el mercado europeo
 - b) Un sistema unificado que conecta el servicio de atención al cliente con redes sociales para mejorar la percepción pública de las empresas
 - c) Las áreas clave del negocio incluyen ventas y marketing, planificación, operaciones, finanzas y logística

- 44. .- El modelo clásico de Kurt Lewin para la gestión del cambio se basa en tres etapas secuenciales fundamentales. ¿Cuál es el orden correcto y el significado técnico de la primera etapa del modelo?**
- a) Descongelar (Unfreezing): Consiste en romper el equilibrio existente, sensibilizando y preparando a la organización para que reconozca la necesidad ineludible del cambio
 - b) Transición (Moving): Consiste en modificar el campo de fuerzas e introducir de forma masiva los nuevos flujos tecnológicos
 - c) Recongelar (Refreezing): Consiste en estabilizar permanentemente la organización para evitar que se adopten metodologías ágiles
- 45. .- En Big Data, ¿qué ventaja tiene una arquitectura distribuida frente a una vertical?**
- a) Permite crecer agregando nodos
 - b) Reduce automáticamente errores
 - c) Elimina la necesidad de ETL
- 46. .- El principio número 10 del Manifiesto Agile declara de forma específica la importancia de la 'Simplicidad'. ¿Cuál es la definición exacta que el Manifiesto otorga a este concepto?**
- a) La simplicidad es el arte de minimizar la cantidad de requisitos de negocio que no aportan valor inmediato
 - b) La simplicidad es el arte de maximizar la cantidad de trabajo no realizado
 - c) La simplicidad consiste en reducir el número de reuniones formales y documentación de diseño para acelerar los ciclos de entrega continua
- 47. .- Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué condición hace necesaria la definición explícita de "system of record" en un entorno CIS integrado?**
- a) Existencia de múltiples sistemas con su propia representación de la misma entidad
 - b) Incremento del volumen de datos almacenados
 - c) Uso de bases de datos distribuidas
- 48. .- Según el Anexo 6.1.1 "Requerimientos Atención al Cliente y CEX", ¿a qué origen o bloque pertenece el requerimiento "Gestión interacciones"?**
- a) VCL
 - b) APP
 - c) OVI
- 49. .- Según el estándar IEEE 830 para la Especificación de Requisitos de Software (SRS), ¿cuál es la característica de calidad de un requisito que establece que este no debe entrar en conflicto con ningún otro requisito de orden superior o del mismo nivel?**
- a) Consistente (Consistent)
 - b) Unívoco o No ambiguo (Unambiguous)
 - c) Verificable (Verifiable)
- 50. .- Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué implica técnicamente la integración del CIS con sistemas como GIS, CMMS o CRM en relación con el flujo de datos?**
- a) Que el CIS replica completamente los datos de dichos sistemas
 - b) Que el intercambio de datos puede ser bidireccional y con distinta frecuencia
 - c) Que todos los sistemas se subordinan jerárquicamente al CIS
- 51. .- Según el libro "La experiencia de cliente rentable", una encuesta espejo, en el marco de las palancas en Interacciones, permite:**
- a) Analizar el gap entre lo que perciben distintos segmentos de clientes
 - b) Analizar el gap entre lo que perciben los mismos segmentos de clientes en distintos momentos del tiempo
 - c) Analizar el gap entre lo que perciben clientes y empleados

52. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué rol técnico desempeña el AMS endpoint dentro de la arquitectura?
- a) Realizar validación previa a facturación
 - b) Almacenar datos históricos de consumo
 - c) Recoger y transmitir datos desde el registro del contador
53. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", podemos destacar distintas técnicas que nos permitan acercar la visión de empresa a los empleados, como, por ejemplo:
- a) Employee journey y Role modeling
 - b) Vision modeling y Role modeling
 - c) Role modeling y Storytelling
54. - ¿Qué técnica NLP permite identificar automáticamente temas recurrentes en miles de comentarios de clientes?
- a) Clustering temático (Topic Modeling)
 - b) Regresión lineal por tema
 - c) ETL incremental por tópicos temáticos
55. - Klaus Pohl y Chris Rupp (Requirements Engineering Fundamentals) conceptualizan el sistema de requisitos a través de tres dimensiones fundamentales. ¿Cuáles son estas tres dimensiones de la Ingeniería de Requisitos?
- a) Dimensión de Contenido (Content), Dimensión de Documentación (Documentation) y Dimensión de Acuerdo (Agreement).
 - b) Dimensión Funcional (Functional), Dimensión No Funcional (Non-Functional) y Dimensión de Restricciones (Constraints).
 - c) Dimensión de Elicitación (Elicitation), Dimensión de Análisis (Analysis) y Dimensión de Validación (Validation).
56. - ¿Cuál es la principal ventaja de Apache Spark respecto a Hadoop MapReduce?
- a) Menor almacenamiento
 - b) Procesamiento en memoria
 - c) Sustitución del Machine Learning
57. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué afirmación describe correctamente un sistema AMR con tecnología más reciente?
- a) Utiliza red fija bidireccional
 - b) Almacenar las lecturas hasta ser solicitadas
 - c) Permite comunicación continua en tiempo real
58. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué característica técnica se menciona sobre los productos CIS tipo COTS frente a desarrollos legacy?
- a) Están totalmente aislados de otros sistemas
 - b) No requieren personalización
 - c) Deben gestionar cómo se incorporan modificaciones en futuras versiones
59. - Según el Anexo 6.6 "Requerimientos Comunicados", en el bloque COC, ¿qué se entiende por "Registro automático de comunicaciones"?
- a) La incorporación de comunicaciones escaneadas desde el Registro de entrada de Canal categorizadas según asunto
 - b) El registro y control de diferentes características de los documentos: fechas, usuario, duplicados, localización física en archivo si corresponde, etc
 - c) El registro automático de comunicaciones cuando se generen desde el sistema

- 60. - Según el plan estratégico 2025-2030, en la fase de diagnóstico para realizar el DAFO de la empresa se realizaron análisis internos, externos y de doble materialidad. Señala los agentes participantes en este proceso:**
- a) Consejo de Administración, Comité de Dirección, secciones sindicales y grupos de expertos
 - b) Consejo de Administración, Comité de Dirección, grupo de avance y grupos de interés
 - c) Consejo de Administración, Comité de Dirección, Comité de empresa y secciones sindicales
- 61. - Según el Anexo 6.1.3 “Requerimientos Ventanilla Única”, en el bloque REG, ¿qué se entiende por “QSP agrupadoras”?**
- a) La posibilidad de registrar varias QSP asociadas a un mismo cliente, usuario o contrato, manteniendo la trazabilidad durante toda la gestión de las mismas
 - b) La posibilidad de registrar QSP de diferentes clientes de forma agrupada y mantener la trazabilidad durante una gestión que podrá ser individual o agrupada
 - c) El mecanismo mediante el cual se agrupan distintas áreas resolutoras para participar conjuntamente en la resolución de una misma incidencia
- 62. - Según el Anexo 6.1.2 “Requerimientos Procesos y Punto de Suministro”, en el bloque PTS, ¿qué se entiende por “Tipificación de la condena”?**
- a) La posibilidad de marcar las obras necesarias para determinar si la condena del punto de suministro será restablecible o no restablecible
 - b) La clasificación de los motivos de baja, anulación o suspensión del suministro para automatizar la generación de expedientes asociados
 - c) La identificación de los distintos estados históricos por los que ha transitado un punto de suministro condenado durante su ciclo de vida
- 63. - Una variable tiene una correlación de 0,95 con la variable objetivo. Sin embargo, se genera después del evento que se intenta predecir. ¿Qué problema existe?**
- a) Colinealidad
 - b) Data Leakage
 - c) Underfitting
- 64. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué problema técnico se produce si se almacenan lecturas AMI prolongadas en el headend?**
- a) Degradación del rendimiento del sistema
 - b) Pérdida de granularidad
 - c) Se interrumpe la transmisión de datos
- 65. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué tipo de transmisión es más habitual en AMI en el sector agua?**
- a) Radiofrecuencia
 - b) Línea eléctrica
 - c) Fibra óptica
- 66. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", la referencia que se hace al libro "Designpedia" destaca, entre otras, las siguientes tres bases:**
- a) Integración, Interpretación y Escalado
 - b) Interpretación, Exploración e Interacciones
 - c) Interpretación, Cocreación y escalado

67. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", en España existe:

- a) Una correlación superior al 70% entre el nivel de desarrollo del modelo interno de Experiencia de Cliente y la percepción de los clientes sobre su experiencia con esas empresas
- b) Una correlación del 70% entre el nivel de desarrollo del modelo interno de Experiencia de Cliente y la percepción de los clientes sobre su experiencia con esas empresas
- c) Una correlación inferior al 70% entre el nivel de desarrollo del modelo interno de Experiencia de Cliente y la percepción de los clientes sobre su experiencia con esas empresas

68. - Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, "Utilities Software de SAP" y la aplicación "Energy Community" (Exnaton), ¿qué se permite realizar a los prosumidores?

- a) Resolver los problemas de los clientes más rápido con un software de gestión de servicios de campo móvil
- b) Acelerar la resolución de problemas técnicos enviando un enlace de autoservicio directamente a los dispositivos móviles
- c) Producir energía renovable utilizando generadores y baterías, creando nuevas fuentes de ingresos para las empresas de servicios públicos y sus clientes

69. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué característica técnica distingue un AMI frente a un AMR en relación con la red de comunicaciones?

- a) Uso de red fija para recogida automatizada de datos
- b) Uso de dispositivos móviles para captura puntual
- c) Transmisión mediante almacenamiento offline

70. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué condición técnica diferencia un CIS que utiliza una estrategia ERP frente a uno "best-of-breed"?

- a) El volumen de datos gestionado
- b) El número de usuarios simultáneos
- c) La integración del CIS dentro de una suite más amplia de soluciones

71. - Una tasa de precisión muy alta acompañada de un recall muy bajo indica que:

- a) El modelo identifica pocos positivos, pero con alta confianza
- b) El modelo está perfectamente equilibrado
- c) El modelo identifica muchos positivos, pero con baja confianza

72. - Según el Anexo 6.1.1 "Requerimientos Atención al Cliente y CEX", en el bloque RYM, ¿qué permite el requisito "Asociación de personas a clientes y otras entidades"?

- a) Posibilidad de asociar y desasociar personas a clientes y otras entidades
- b) Posibilidad de definir categorías de clientes: particulares, empresas, grandes clientes, urbanizaciones, ayuntamientos, etc.
- c) Posibilidad de facturación automática

73. - Según el ciclo integral del agua, el embalse de El Atazar es el mayor de los embalses de Canal de Isabel II y:

- a) El primero de los cuatro que regulan el río Alberche
- b) El último de los cuatro que regulan el río Lozoya
- c) El último de los cinco que regulan el río Lozoya

74. - Dentro de las estrategias descritas por John P. Kotter para afianzar el cambio institucionalizado a largo plazo (Paso 8), ¿qué elemento es crítico para evitar el retroceso cultural hacia los viejos hábitos de trabajo tras la salida de los líderes del proyecto?

- a) Vincular explícitamente los nuevos comportamientos y éxitos del sistema implantado con los sistemas de promoción, liderazgo y planes de sucesión de la organización
- b) Aplicar auditorías semanales y sanciones económicas directas a los empleados que intenten utilizar las plataformas informáticas tradicionales
- c) Mantener de forma indefinida a la consultora externa de transformación contratada para supervisar operativamente a los mandos intermedios

- 75. .- Según el manual de Prevención de Riesgos Laborales de Seguridad Vial, una distracción habitual y peligrosa al volante dentro del vehículo es:**
- a) Atender a la familia o a nuestras mascotas
 - b) Ajustar los mandos del vehículo
 - c) Comer o hidratarse durante la conducción
- 76. .- Una empresa utiliza recomendaciones basadas exclusivamente en popularidad. ¿Qué limitación presenta frente al filtrado colaborativo?**
- a) Requiere más capacidad computacional
 - b) No considera preferencias individuales
 - c) Necesita datos etiquetados
- 77. .- Según el Anexo 6.A “Información funcional”, apartado 1.1.1 “Registro y mantenimiento de clientes”, ¿qué debe existir para recoger toda la información de cada cliente?**
- a) Un histórico de operaciones comerciales
 - b) Un repositorio de datos donde se recoja toda la información de cada cliente
 - c) Un gestor documental corporativo
- 78. .- Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, “Utilities Software de SAP”, ¿Qué aportan los Agentes de autoservicios de IA de SAP?**
- a) Reducir costos y fidelizar a los clientes con soporte multilingüe y disponible 24/7
 - b) Escalabilidad en los productos ofertados
 - c) Mantenimiento robusto y ágil en su gestión
- 79. .- Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué afirmación describe correctamente la interacción entre CIS, integraciones y “system of record” cuando varios sistemas gestionan entidades compartidas como el meter en un entorno altamente integrado?**
- a) La coherencia del dato se mantiene mediante sincronizaciones periódicas entre sistemas, permitiendo que cada sistema conserve su propia definición siempre que los intercambios de datos estén correctamente programados
 - b) La consistencia funcional del sistema depende de que las integraciones gestionen la transformación de datos entre definiciones divergentes, sin requerir la identificación explícita de un sistema como referencia
 - c) La coexistencia de múltiples representaciones de una misma entidad requiere definir qué sistema actúa como referencia para esa entidad, de modo que las integraciones se articulen en torno a dicha autoridad para garantizar la coherencia del dato
- 80. .- Al aplicar el Método de la Ruta Crítica (CPM) para determinar la flexibilidad del cronograma, se identifica una actividad con holgura libre (Free Float) igual a cero, pero con holgura total (Total Float) de 5 días. ¿Qué implicación directa tiene esto sobre el proyecto?**
- a) El retraso de esta actividad un solo día provocará el retraso en la fecha de finalización total del proyecto, aunque puede retrasarse hasta 5 días sin afectar al inicio de las actividades dependientes
 - b) La actividad puede retrasarse hasta 5 días sin afectar la fecha de finalización del proyecto, pero cualquier retraso retrasará el inicio temprano de sus actividades sucesoras inmediatas
 - c) La actividad forma parte de la ruta crítica principal y, por tanto, sus holguras reales están sujetas a la variabilidad del camino secundario
- 81. .- Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, “Utilities Software de SAP”, en el área del “Análisis financiero en tiempo real”, ¿qué ventaja aporta la automatización de procesos en las empresas de Utilities?**
- a) Motivar a los empleados utilizando funciones simplificadas de reclutamiento y selección de candidatos
 - b) Optimizar la dotación de personal, controlando los costos laborales y manteniendo el cumplimiento con la automatización
 - c) Reducir el esfuerzo administrativo externalizando la gestión de asistencia a plataformas integradas de socios externos

82. - Según el manual de Prevención de Riesgos Laborales en oficinas, NO es un objetivo de los estiramientos:
- a) Prevenir lesiones musculares
 - b) Disminuir el estrés y la tensión
 - c) Preparar la musculatura para mantener una posición estática durante las próximas dos horas
83. - Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, "Utilities Software de SAP", sobre las capacidades de la gestión Autónoma de Activos, ¿qué consigue esta función de la IA para Utilities?
- a) Simplifica la experiencia del agente con un espacio de trabajo fácil de usar y gestión intuitiva de casos
 - b) Aumenta la confiabilidad y el tiempo de actividad de los activos al tiempo que garantiza el cumplimiento normativo, la seguridad y la sostenibilidad
 - c) Conecta el servicio de atención al cliente con el resto de la organización rompiendo los silos del sistema
84. - Según el manual de Prevención de Riesgos Laborales en oficinas, debemos regular nuestra posición y la de la pantalla de manera que la horizontal de nuestra visual coincida con el borde superior del ordenador:
- a) Quedando la misma ligeramente por debajo de los ojos (unos 5°) y a una distancia en torno a los 40 cm
 - b) Quedando la misma ligeramente por debajo de los ojos (unos 10°) y a una distancia en torno a los 45 cm
 - c) Quedando la misma ligeramente por debajo de los ojos (unos 10°) y a una distancia en torno a los 50 cm
85. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué combinación de condiciones técnicas describe correctamente la interacción entre CIS, MDMS y headend cuando se requieren análisis históricos prolongados y explotación operativa del dato?
- a) El headend gestiona almacenamiento histórico, el CIS realiza análisis de largo plazo y el MDMS actúa como intermediario de transmisión
 - b) El headend se utiliza como repositorio temporal, el MDMS almacena y habilita análisis prolongado, y el CIS consume datos relevantes sin absorber todo el volumen
 - c) El CIS centraliza almacenamiento histórico, el MDMS valida lecturas en tiempo real y el headend se utiliza solo para transmisión
86. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué afirmación describe correctamente el comportamiento de un pulse register ante una interrupción física del cable?
- a) El registro conserva la medición, pero el endpoint deja de recibirla
 - b) El sistema central reconstruye automáticamente el volumen no transmitido
 - c) El dispositivo bloquea la medición hasta restablecer la comunicación
87. - Según el artículo 35 del III Convenio colectivo de Canal de Isabel II, las personas trabajadoras que tengan a su cargo menores en acogimiento tutelados dispondrán para acudir a los órganos de seguimiento del acogimiento cuando sean requeridos para ello:
- a) 20 horas al año
 - b) 24 horas al año
 - c) 25 horas al año
88. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", dentro de los pasos a seguir para medir el ROI de la Experiencia de Cliente está:
- a) Agrupar a los clientes por promotores, neutros y detractores
 - b) Segmentar a los clientes en base a un arquetipado conductual
 - c) Establecer las prioridades por cada grupo de clientes
89. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", el Temkin Employee Engagement Index sondea si:
- a) Los empleados están orgullosos de su compañía
 - b) Los empleados se sienten parte de su compañía
 - c) Los empleados están comprometidos en ayudar al éxito de su compañía

- 90. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", la simplificación de estándares contempla, entre otros aspectos:**
- a) Que estos se gestionen por responsables de carácter transversal dentro de la organización
 - b) Que estos sean creíbles
 - c) Que sus valores objetivos se revisen periódicamente
- 91. - Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, "Utilities Software de SAP", ¿cómo se describe el futuro de la solución "SAP Service Cloud"?**
- a) La describe como una solución donde la IA y los agentes humanos colaboran para brindar un soporte rápido, inteligente y personalizado
 - b) La describe como una solución de gestión de activos autónoma, donde la IA reemplaza las intervenciones manuales rutinarias
 - c) La describe como una solución que integra los procesos de ventas y servicio con su sistema ERP en la nube para reducir costes estructurales
- 92. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", según Becker y Friedman:**
- a) El individuo es capaz de gobernar parcialmente sus elecciones como consumidor
 - b) El individuo es gobernado por su subconsciente en sus elecciones como consumidor
 - c) El individuo elige racionalmente la mejor conducta de compra
- 93. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", la metodología Six Sigma contempla:**
- a) Definición, Medición, Análisis, Mejora y Control
 - b) Definición, Interpretación, Medición, Seguimiento y Control
 - c) Definición, Interpretación, Acción, Medición y Mejora
- 94. - Una empresa analiza únicamente a los clientes que completaron una compra. ¿Qué sesgo estadístico puede aparecer?**
- a) Sesgo de supervivencia
 - b) Sesgo de estacionalidad
 - c) Sesgo de imputación
- 95. - Según el libro "La experiencia de cliente rentable", según el experto en Neuromarketing Martin Lindstrom, cada persona:**
- a) Adquiere dos o tres marcas al día de manera irracional
 - b) Elige de manera irracional la marca que más éxito tiene en su contexto más cercano
 - c) Elige la marca que mejor mix de marketing le ofrece
- 96. - Una compañía detecta que los clientes con mayor probabilidad de abandono reciben ofertas de retención. Tras varios meses, los datos muestran que dichos clientes permanecen más tiempo. ¿Qué problema puede surgir al reentrenar el modelo con estos datos?**
- a) Fuga de datos (Data Leakage) por intervención de negocio
 - b) Disminución del volumen de datos
 - c) Exceso de normalización
- 97. - Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué elemento convierte a AMI en tecnología con impacto más allá de Meter-to-Cash?**
- a) Reducción de contadores
 - b) Disponibilidad de datos para análisis operativo
 - c) Automatización de facturación

98. .- El modelo ADKAR desarrollado por Jeff Hiatt es un acrónimo estructurado que guía el cambio a nivel individual. ¿Qué fase representa la letra 'K' (Knowledge) y cuál es su precondition indispensable para que sea efectiva según el autor?
- a) Knowledge representa la formación técnica pura; es efectiva si y solo si se imparte de forma previa al desarrollo de cualquier deseo de cambio por parte del empleado
 - b) Knowledge representa el conocimiento sobre cómo cambiar; requiere de forma estricta que los individuos posean previamente la Conciencia (Awareness) de la necesidad de cambio y el Deseo (Desire) de participar en él
 - c) Knowledge se refiere a la gestión del conocimiento corporativo global, y no guarda correlación con las fases individuales previas del modelo
99. .- Según el Anexo 6.5 “Requerimientos Generales Funcionalidades Comunes”, en el bloque PRM, ¿qué se entiende por “Permisos por usuario/función/transacción”?
- a) La configuración por parametrización de los menús por permisos, usuarios y funcionalidades
 - b) La parametrización de las funcionalidades de los menús y las transacciones permitidas para cada usuario
 - c) La generación de tareas que permita la gestión de las actividades que se generen en los diferentes procesos
100. .- El Manifiesto Agile establece cuatro valores fundamentales. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe con mayor precisión la postura del Manifiesto respecto a los procesos y herramientas frente a los individuos e interacciones?
- a) Los procesos y las herramientas carecen de valor real en un ecosistema puramente ágil y deben sustituirse por dinámicas ágiles
 - b) Aunque se reconoce el valor de los procesos y las herramientas, la agilidad prioriza de forma explícita a los individuos y sus interacciones por encima de ellos
 - c) Los individuos y las interacciones solo son efectivos si están respaldados de forma previa por un conjunto normativo e instrumental ágil
101. .- Según el libro "La experiencia de cliente rentable", el programa Customer Experience de Gas Natural Fenosa se expone como ejemplo para:
- a) El Impulso organizativo
 - b) La Implicación de las personas
 - c) La interpretación y acción
102. .- Según el Anexo 6.1.1 “Requerimientos Atención al Cliente y CEX”, ¿a qué origen o bloque pertenece el requerimiento “Registro de vía preferente de envío y tipo de comunicación”?
- a) REG
 - b) RYM
 - c) CGC
103. .- Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, “Utilities Software de SAP”, para mantener el estado de los activos, ¿cómo se puede optimizar su rendimiento general?
- a) Centralizando todas las operaciones de mantenimiento en un único proveedor internacional de servicios logísticos
 - b) Reduciendo la frecuencia de las inspecciones técnicas de la red para disminuir los costes operativos directos
 - c) Equilibrando las decisiones de rendimiento de los activos en función del costo y el perfil de riesgo
104. .- Según se indica en la web oficial Productos SAP para la industria de Utilities, “Utilities Software de SAP”, en la sección de recursos "Aprovechando la IA para los servicios públicos", ¿qué beneficios destaca la transformación digital?
- a) Uno de los beneficios es evolucionar en el servicio al cliente al acortar los tiempos de instalación de medidores físicos de agua
 - b) Uno de los beneficios es ofrecer soluciones inteligentes para la transición energética de forma exclusiva
 - c) Uno de los beneficios es transformar la forma en que las empresas interactúan con los clientes, generando importantes ahorros operativos y un aumento de la satisfacción

- 105. .- Según el documento "Planning and Implementing CIS and AMR/AMI Projects", ¿qué ocurre técnicamente en un pulse register cuando se pierde la señal entre registro y endpoint?**
- a) La lectura continúa registrándose, pero no se transmite correctamente
 - b) El contador deja de medir volumen
 - c) El endpoint almacena las lecturas pendientes
- 106. .- En el marco Scrum, el Product Owner tiene la responsabilidad exclusiva de maximizar el valor del producto. ¿De qué manera ejerce formalmente este rol su autoridad sobre la gestión del Product Backlog según las directrices oficiales?**
- a) Es la única persona responsable de ordenar y priorizar los elementos del Product Backlog, y sus decisiones deben ser respetadas por toda la organización, no pudiendo el equipo de desarrollo trabajar bajo requerimientos impuestos por otros stakeholders
 - b) Define la prioridad inicial, pero el Scrum Master dispone de veto técnico para reordenar elementos en función de la eficiencia y dependencias de la arquitectura de software
 - c) Delega la responsabilidad de la priorización en el Comité de Dirección del Proyecto (Steering Committee) para asegurar la alineación corporativa global
- 107. .- Según el Anexo 6.1.4 "Requerimientos Convenios, Agrupaciones y Otros", en el bloque CON, ¿qué se entiende por "Asociación de otras entidades a convenios"?**
- a) La vinculación de expedientes históricos a convenios derogados para mantener la trazabilidad de las actuaciones realizadas sobre ellos
 - b) La posibilidad de asociar distintas áreas organizativas responsables del seguimiento económico y jurídico de cada convenio
 - c) La asociación de cualquier contrato o suministro, por la pertenencia a un área geográfica determinada, a los convenios establecidos en la zona de afectación que les aplica y con la tipología que les corresponda
- 108. .- Según el Anexo 6.A "Información funcional", apartado 1.1.3 "Campañas de gestión y comunicación con el cliente", ¿qué debe poder generar el sistema asociado a las segmentaciones realizadas para cada campaña?**
- a) El informe de las campañas
 - b) El público objetivo
 - c) La segmentación de los clientes
- 109. .- Según el plan estratégico 2025-2030, señala la afirmación INCORRECTA sobre la estrategia de crecimiento de Canal:**
- a) Nuestra estrategia competitiva debe estar íntimamente ligada a la estrategia de liderazgo en la Comunidad de Madrid
 - b) Se mantiene la estrategia que se planteaba en el Plan Estratégico anterior, creciendo en todas las direcciones, pero sin invertir capital en otros territorios
 - c) Debemos avanzar hacia una posición de liderazgo, invirtiendo en territorios donde aún no somos un referente
- 110. .- Según el ciclo integral del agua, señala la afirmación correcta sobre las grandes conducciones que garantizan la óptima distribución de agua:**
- a) Conectan los grandes canales que proceden de los ríos Lozoya y Jarama con los que llegan a los ríos Guadarrama y Alberche
 - b) Conectan los grandes canales que proceden de los ríos Guadarrama y Jarama con los que llegan a los ríos Lozoya y Alberche
 - c) Conectan los grandes canales que proceden de los ríos Guadarrama y Alberche con los que llegan a los ríos Lozoya y Jarama