



TIC (NOVES TECNOLOGIES)

Tècnic/a en assistència a l'usuari/ària de tecnologies de la informació

Professional que informa, orienta, assessora i ofereix suport i assistència (presencial, telefònica, correu electrònic, assistència remota o altres mitjans electrònics...) a usuaris/àries en temes relacionats amb el diagnòstic i la resolució de dificultats i problemes que afecten el programari i els equips informàtics i perifèrics, les xarxes, les bases de dades i Internet. S'encarrega d'oferir també assessorament i suport en la instal·lació i el manteniment de sistemes.

FUNCIONS

- » Atendre trucades i consultes del servei d'atenció a l'usuari/ària.
- » Fer recerca d'informació per investigar problemes detectats pels/les usuaris/àries i dissenyar i aplicar solucions.
- » Donar resposta a les consultes de les persones usuàries en relació amb el funcionament del programari i dels equips.
- » Instal·lar i configurar el programari i equips informàtics i dur a terme reparacions menors.
- » Registrar les incidències i les correccions efectuades en les activitats d'instal·lació en els sistemes informàtics i de comunicacions.



COMPETÈNCIES TÈCNiques

Coneixements necessaris

- » Coneixements del funcionament dels sistemes informàtics, xarxes, hardware i software.
- » Coneixements i aplicació de tècniques de monitorització de sistemes informàtics i d'assistència remota.
- » Coneixements i aplicació de sistemes de qualitat en atenció a la persona usuària.
- » Coneixements i aplicació de tècniques d'atenció a la clientela.
- » Coneixements i aplicació de mesures de seguretat informàtica i gestió de còpies de seguretat.



COMPETÈNCIES BàSIQUES

Coneixements mínims necessaris

- » Català i Castellà (nivell alt) i Anglès (nivell mig).
- » Càlcul funcional.
- » Nivell alt de competència informàtica (Paquet Office, sistemes operatius).
- » Nivell alt de competència digital (ciberseguretat, UX experiència usuari/ària).



COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Habilitats personals

- » Autonomia i proactivitat.
- » Disposició a l'aprenentatge.
- » Orientació de servei.



SORTIDES PROFESSIONALS

- » Consultories en TIC.
- » Departaments o àrees TIC d'empreses privades de diferents sectors, de l'Administració Pública, de centres educatius, d'organitzacions del Tercer Sector.
- » Empreses que fabriquen o comercialitzen programari o hardware.
- » Empreses tecnològiques o de telecomunicacions.

FORMACIÓ RELACIONADA*

ESO	Cicle Formatiu de Grau Mitjà	Cicle Formatiu de Grau Superior	GRAUS	ALTRES
	<ul style="list-style-type: none"> » CFGM de la Família Professional Informàtica i Comunicacions: Sistemes microinformàtics i Xarxes. 	<ul style="list-style-type: none"> » CFGS de la Família Professional Informàtica i Comunicacions: Administració de sistemes informàtics en xarxa. 		<p>En ocasions es valora/requereix:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Formació especialitzada en atenció a l'usuari en TIC.

*A més d'aquesta formació també cal tenir en compte aquelles titulacions equivalents i/o homologades

Característiques més rellevants d'aquesta ocupació a la Xarxa XALOC*

* Font: Plataforma Telemàtica de la Xarxa de Serveis Locals d'Ocupació (XALOC). Dades a partir de les ofertes de feina gestionades a l'any 2023..



REQUISITS MÉS VALORATS PER LES EMPRESES

Experiència mitjana requerida: 12-18 mesos.

Freqüentment es requereix: Permís de conduir B i vehicle propi.



ASPECTES MÉS HABITUALS DE LA CONTRACTACIÓ

CONTRACTE

Tipus Indefinit

Durada Indefinida

Jornada Partida

De dilluns a divendres

EMPRESA

Sector Serveis

Mida Entre 50 i 500 treballadors/es



17

Llocs de treball oferts



VOLS FORMAR-TE EN AQUESTA OCUPACIÓ?



VOLS TREBALLAR EN AQUESTA OCUPACIÓ?



PER SABER-NE MÉS

Estudiar a Catalunya:

<https://triaeducativa.gencat.cat/ca/inici/>

Cercador Formació SOC:

<https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/persones/vull-formar-me/cercadors-formacio-especialitats/cercador-integrat>

Vols treballar a l'administració pública-CIDO:

<https://cido.diba.cat/oposicions>

Guia de competències clau del mercat de treball- Diputació de Barcelona:

https://formawiki.diba.cat/pub/of_tec_est_des_econo/652b3d7f_guia_de_competencies_clau_del_mercat_de_treball/

Baròmetre de competències i ocupacions- UOC-Pimec:

<https://www.barometreocupacions.cat/>

Treball per ocupacions-Generalitat:

<https://treballperocupacions.observatoritreball.gencat.cat/treballperocupacions/web/home>

Conèixer les feines- SOC:

<https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/persones/busco-feina/coneix-cataleg-feines>

ChallengeFutur: coneix les ocupacions amb +futur- Diputació de Barcelona:

<https://www.diba.cat/web/economieslocals/challengefutur>

Cercador d'ocupacions-Barcelona Activa:

https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/mercat/cercador_ocupacions/index.jsp

Perfils professionals locals-Ajuntament de Caldes de Montbui:

<https://www.caldesdemontbui.cat/temes/desenvolupament-economic-la-piqueta/perfils-professionals-locales/>

Mapes d'ocupació amb futur-Ajuntament de Manlleu:

<https://www.manlleu.cat/ope/mapes.htm>

Els perfils professionals-Ajuntament de Sabadell:

<https://www.sabadelltreball.cat/perfils-professionals>

Fitxes ocupacionals- Ajuntament de Viladecans:

<https://www.viladecans.cat/ca/perfilprofesional>

Per conèixer més oportunitats laborals d'aquesta ocupació, adreça't al teu Servei Local d'Ocupació



xaloc.diba.cat



Diputació
Barcelona

Àrea de Desenvolupament
Econòmic i Turisme



xaloc
XARXA LOCAL D'Ocupació
INTERMEDIACIÓ

