



Govern d'Andorra

Perfil professional del

“Operador informàtic/ Assistent d’atenció a l’usuari en TIC”

Ministeri de Relacions Institucionals,
Educació i Universitats

Sant Julià de Lòria, 26 de juny del 2024

Presentació

Índex

1. DEFINICIÓ DEL TÍTOL	3
2. CAMP D'ACTIVITATS	3
3. FUNCIONS I TASQUES PROFESSIONALS.....	4
1. Col·laborar en la gestió d'alertes, d'incidències i en l'atenció a l'usuari en l'àmbit informàtic	4
2. Dur a terme les instal·lacions, configuració i manteniments bàsics dels dispositius tecnològics i xarxes locals, del seu programari i els serveis disponibles	4
3. Utilitzar aplicacions informàtiques, dispositius i tecnologies de la informació i la comunicació bàsiques i/o d'usuari	6

1. Definició del títol

El titular del DPI “Operador informàtic/Assistent d’atenció a l’usuari en TIC” és un professional la funció del qual consisteix a monitorar i gestionar les alertes i incidències del sistema informàtic, atendre consultes informàtiques bàsiques de l'usuari, així com dur a terme operacions bàsiques d’instal·lació, configuració i manteniment dels programaris i els serveis disponibles dels dispositius tecnològics i xarxes locals.

És un perfil professional habitual en les organitzacions que han de donar suport operatiu al sistema informàtic de manera ininterrompuda i requereixen de seguiment o monitoratge, així com a organitzacions que requereixen de perfils bàsics de suport a l'atenció a l'usuari i/o al departament de Tecnologia de la informació i la comunicació (TIC).

El titular del DPI “Operador informàtic/Assistent d’atenció a l’usuari en TIC” certifica un nivell de competències de nivell 2 al Marc Andorra de Qualificacions i CINE-2.5.3 (Classificació internacional normalitzada de l’educació), que permet evolucionar cap a un nivell de qualificació d’igual nivell o superior per a la seva progressió professional.

2. Camp d’activitats

En qualitat d’Operador informàtic/Assistent d’atenció a l’usuari en TIC, desenvolupa la seva activitat professional en empreses o organitzacions públiques o privades de qualsevol sector, que disposin de sistemes informàtics i/o equipament microinformàtic per a la seva gestió i/o activitat econòmica, en Centres d’Atenció a l’Usuari i/o Departaments de Sistemes d’Informació.

Tenint en compte el Reglament regulador de la Classificació nacional d’ocupacions d’Andorra estableix la classificació professional de les Ocupacions a Andorra, la titulació es pot relacionar amb l’ocupació:

- 4104 Codificadors de dades
- 4220 Enregistradors de dades
- 7622 Ajustadors i reparadors d'equips electrònics
- 8413 Muntadors d'equips electrònics.

Altres denominacions de les ocupacions a la que es refereix aquest perfil professional són:

- Assistent d’instal·lació i manteniment d’equips microinformàtics
- Operador de monitoratge dels sistemes informàtics
- Assistent d’atenció a l’usuari en TIC
- Helpdesk
- Assistent de suport informàtic
- Operador de nivell 1

3. Funcions i tasques professionals

Els titulars del DPI "Operador informàtic/Assistent d'atenció a l'usuari en TIC" realitzen les funcions següents:

1. Utilitzar aplicacions informàtiques, dispositius i tecnologies de la informació i la comunicació bàsiques i/o d'usuari.
2. Col·laborar en la gestió d'alertes, d'incidències i en l'atenció a l'usuari en l'àmbit informàtic.
3. Fer instal·lació, la configuració i els manteniments bàsics dels programaris i els serveis disponibles dels dispositius tecnològics i xarxes locals.

Aquestes funcions professionals es concreten en les següents tasques:

1. Utilitzar aplicacions informàtiques, dispositius i tecnologies de la informació i la comunicació bàsiques i/o d'usuari

1.1. Realitzar el tractament d'informació utilitzant aplicacions ofimàtiques

- 1.1.1. Elabora documents mitjançant processadors de textos.
- 1.1.2. Realitza el tractament d'informació mitjançant fulls de càlcul.
- 1.1.3. Realitza el tractament d'informació mitjançant bases de dades ofimàtiques per a obtenir informació.
- 1.1.4. Realitza presentacions d'informació i comunicacions de contingut visual mitjançant aplicacions ofimàtiques.

1.2. Utilitzar eines, serveis i utilitats al núvol

- 1.2.1. Fa servir eines i serveis d'internet per a emmagatzemar, crear, modificar, compartir y accedir a informació al núvol.
- 1.2.2. Fa servir eines tecnològiques d'internet per l'intercanvi d'informació i missatgeria.
- 1.2.3. Col·labora en l'establiment de mesures de seguretat i privacitat en l'accés i utilització d'Internet i les xarxes socials.

2. Col·laborar en la gestió d'alertes, d'incidències i en l'atenció a l'usuari en l'àmbit informàtic

2.1. Monitorar el sistema informàtic utilitzant les eines de monitoratge adients

- 2.1.1. Detecta les alertes en el sistema informàtic.
- 2.1.2. Analitza la informació emesa per l'alerta utilitzant les eines de monitoratge.
- 2.1.3. Duu a terme les accions plantejades al protocol d'actuació establert, informant de les accions realitzades al seu superior i/o sistema de coneixement.

2.2. Col·laborar en la gestió d'incidències informàtiques

- 2.2.1. Registra les incidències informàtiques de l'usuari.
- 2.2.2. Classifica les incidències informàtiques de l'usuari.
- 2.2.3. Prioritza les incidències informàtiques de l'usuari tenint en compte el SLA (acord de nivell de servei) establert.
- 2.2.4. Deriva les incidències al tècnic, servei intern o extern corresponent segon el protocol establert.
- 2.2.5. Col·labora en el seguiment de la gestió, resolució i tancament de la incidència.

2.3. Diagnosticar les causes de les avaries i incidències informàtiques segons un procés de diagnosi acurat

- 2.3.1. Recull la informació necessària de l'avaría i/o incidència informàtica.
- 2.3.2. Contrasta la informació recollida amb la base de dades de coneixement d'avaries i incidències.
- 2.3.3. Identifica les possibles causes de l'avaría o incidència i valora els escenaris de resolució.

2.4. Resoldre les incidències bàsiques seguint les especificacions preestablertes

- 2.4.1. Identifica la/les possible/s solució/ns per resoldre l'avaría o incidència.
- 2.4.2. Duu a terme les accions tenint en compte la informació disponible a la base de dades de coneixement d'avaries i incidències.
- 2.4.3. Realitza el procés de verificació de les operacions realitzades i de validació de la/les solució/ns aplicada/es.
- 2.4.4. Documenta el procés i el tancament de les incidències informàtiques de l'usuari al seu superior i/o sistema d'incidències.

2.5. Atendre consultes bàsiques de l'usuari relatives a les tecnologies de la informació

- 2.5.1. Recull els requeriments sobre la necessitat de l'usuari.
- 2.5.2. Recerca la informació necessària per trobar possibles alternatives per satisfer la necessitat de l'usuari.
- 2.5.3. Escull de manera raonada les alternatives més apropiades tenint en compte el catàleg d'aplicacions de la empresa autoritzades i/o estandarditzades.
- 2.5.4. Argumenta les alternatives escollides emprant les tècniques de comunicació adients.

2.6. Aplicar tècniques de gestió de la qualitat a l'atenció a l'usuari

- 2.6.1. Aplica tècniques de gestió i/o comunicació segons la fase del procés d'atenció a l'usuari.
- 2.6.2. Aplica tècniques de comunicació verbal i/o no verbal assertiva aplicables a l'atenció al l'usuari en diversos tipus de situacions.

- 2.6.3. Comprova el grau de satisfacció de l'usuari per mitjà de tècniques de control i gestió de la qualitat.

3. Fer instal·lació, la configuració i els manteniments bàsics dels programaris i els serveis disponibles dels dispositius tecnològics i xarxes locals

3.1. Identificar els dispositius tecnològics i les xarxes locals

- 3.1.1. Identifica les característiques, models i tipus de dispositius d'usuari.
- 3.1.2. Identifica les característiques, models i tipus de dispositius perifèrics.
- 3.1.3. Identifica les característiques, models i tipus dels elements de les xarxes locals.
- 3.1.4. Identifica els serveis, les tecnologies i els Proveïdors d'internet (ISP).

3.2. Efectuar la instal·lació dels dispositius tecnològics i les xarxes locals

- 3.2.1. Efectua la instal·lació dels dispositius d'usuari.
- 3.2.2. Efectua la instal·lació dels dispositius perifèrics.
- 3.2.3. Efectua la instal·lació dels elements de les xarxes locals.
- 3.2.4. Verifica la instal·lació dels dispositius tecnològics i les xarxes locals.
- 3.2.5. Documenta la instal·lació dels dispositius tecnològics i les xarxes locals.

3.3. Configurar els dispositius tecnològics i les xarxes locals

- 3.3.1. Configura els dispositius d'usuari.
- 3.3.2. Configura els dispositius perifèrics.
- 3.3.3. Configura els elements de les xarxes locals.
- 3.3.4. Dona accés a internet als dispositius tecnològics dels usuaris.

3.4. Col·laborar en el manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius tecnològics i les xarxes locals

- 3.4.1. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius d'usuari.
- 3.4.2. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius perifèrics.
- 3.4.3. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels elements de les xarxes locals.

3.5. Identificar els programaris i serveis disponibles a les estacions de treball i dispositius d'usuari

- 3.5.1. Identifica les característiques i tipus de sistemes operatius d'usuari.
- 3.5.2. Identifica les característiques i tipus de programaris on premise.
- 3.5.3. Identifica les característiques i tipus de programaris SAAS (Software as a Service).
- 3.5.4. Identifica les característiques i tipus de serveis IT disponibles.

3.6. Efectuar la instal·lació i configuració dels programaris i serveis disponibles a les estacions de treball i dispositius d'usuari

- 3.6.1. Efectua la instal·lació dels sistemes operatius d'usuari.
- 3.6.2. Efectua la instal·lació dels programaris on premise.
- 3.6.3. Configura els sistemes operatius d'usuari.
- 3.6.4. Configura els programaris on premise.
- 3.6.5. Configura l'accés i l'ús dels programaris SAAS (Software as a Service).
- 3.6.6. Configura les funcionalitats disponibles dels programaris SAAS.

3.7. Col·laborar en el manteniment preventiu i evolutiu dels programaris i serveis a les estacions de treball i dispositius d'usuari

- 3.7.1. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels sistemes operatius d'usuari.
- 3.7.2. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels programaris on premise.
- 3.7.3. Col·labora en l'actualització de l'accés i l'ús dels programaris SAAS (Software as a Service).

3.8. Col·laborar en la gestió de dispositius de realitat virtual, realitat augmentada, d'Internet of Things (IoT) i robòtica

- 3.8.1. Col·labora en la gestió de dispositius de realitat virtual i de realitat augmentada.
- 3.8.2. Col·labora en la gestió de sensors i actuadors.
- 3.8.3. Col·labora en la gestió d'aplicacions d'usuari d'IoT.
- 3.8.4. Col·labora en la gestió de dispositius robòtics.