

CONVOCATÒRIA PER A SELECCIONAR UN/A TÈCNIC/A ESPECIALITZAT/ADA D'ATENCIÓ INFORMÀTICA

Objecte

Cobrir un lloc de treball de tècnic/a especialitzat/ada d'atenció informàtica

Descripció del lloc de treball

Funció: tècnic/a especialitzat/ada

Centre de treball: c. Vergós, 44 - Barcelona

Àrea: Atenció informàtica - Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Jornada: continuada

Funcions del lloc de treball

Les activitats incloses en aquest grup corresponen a tasques que apliquen els coneixements d'un ofici o especialitat, per a les quals cal una instrucció teòrica i/o pràctica i/o cert grau d'experiència. Es realitzen tasques amb un grau de dificultat i un nivell de capacitat de decisió mig-baix, al ser tasques que requereixin l'estudi i l'anàlisi de problemes en situacions concretes però escassament definides que requereixin solucions, que impliquin planejar i deduir l'ordre de successió de les operacions, actuacions en entorns tecnològics canviants i/o resolució d'incidències amb clients i/o relacionades amb la seguretat.

Les activitats principals són:

- Atendre i resoldre les trucades, correus electrònics o tiquets d'incidències dels usuaris relacionats amb problemes informàtics.
- Proporcionar assistència tècnica i assessorament als usuaris per resoldre problemes de maquinari, programari, xarxes o altres aspectes tecnològics.
- Realitzar el seguiment i registrar de manera precisa totes les incidències i les seves solucions en un sistema de gestió de tiquets o base de dades.
- Identificar i diagnosticar problemes tècnics a través de preguntes adequades als usuaris, obtenint informació detallada per resoldre els problemes eficientment.
- Solucionar problemes comuns d'informàtica, com ara problemes de connexió a Internet, problemes d'impressió, errors de programari, etc.
- Configurar i mantenir els equips informàtics, incloent-hi la instal·lació de nous programaris, actualitzacions i configuracions de xarxa.
- Proporcionar formació bàsica als usuaris en l'ús adequat del programari i dels equips informàtics.
- Col·laborar amb altres equips tècnics per a la resolució de problemes més complexos o per a la implementació de projectes tecnològics.
- Altres activitats que se li encomanin per a les quals tingui la qualificació o reuneixi els requisits per assolir la capacitat.

Requeriments

- Titulació o diplomatura en un camp relacionat amb la informàtica, com ara Enginyeria Informàtica, Enginyeria de Sistemes o una àrea similar.
- Experiència demostrable, mínima de 3 anys, en el lloc de treball descrit
- Comprensió profunda dels sistemes operatius més comuns, com ara Windows, macOS o Linux, i capacitat per solucionar problemes relacionats amb aquests.
- Coneixements avançats de les aplicacions i programari més comuns, com ara Microsoft Office, navegadors web, antivirus, etc.
- Coneixements de xarxes informàtiques, protocols i configuracions bàsiques.
- Es valoraran certificacions o cursos relacionats amb el suport tècnic, com ara ITIL

Competències

- Comunicació i persuasió
- Treball en equip
- Planificació, organització i anàlisi
- Resolució de problemes i presa de decisions
- Orientació al client intern / extern

Forma d'ocupació del lloc

Contracte de substitució que passarà a indefinit quan la taxa de reposició legalment establerta ho permeti.

Participació

Presentació del currículum: Les persones interessades en participar en aquesta convocatòria i compleixin amb els requisits establerts, hauran d'inscriure's expressament en la convocatòria que està disponible al web d'FGC: www.fgc.cat, en l'apartat "**Sobre FGC/Treballa amb nosaltres/Cerca llocs de treball**".

Termini de presentació **fins el 1 de juliol de 2023**.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya vetlla per la igualtat de dones i homes en els seus processos de selecció.

Procediment de selecció

1.- Comprovació dels requisits de participació i anàlisi del CV per a valorar aspectes relacionats amb la titulació, la formació específica, la trajectòria professional i l'experiència en llocs relacionats amb el lloc de treball objecte de selecció.

2.- Un cop feta la valoració, les persones candidates podran ser convocades a proves psicotècniques i a una entrevista personal per a constatar i ampliar la informació detallada en el currículum i per a valorar els aspectes relacionats amb les competències professionals.

3.- Així mateix, les persones candidates podran ser convocades a una prova teòrica i/o pràctica per a valorar si disposen dels aspectes tècnics requerits per ocupar el lloc de treball.

Les persones candidates poden ser excloses del procés de selecció en funció dels resultats obtinguts en les diferents etapes.

Algunes de les fases del procés podran ser realitzades per una consultora externa, el tractament de les dades tindrà caràcter reservat i les dades facilitades s'utilitzaran únicament per aquesta convocatòria.

Atès que es preveu un gran volum de candidatures presentades a les ofertes d'aquest organisme, només podem garantir una resposta individualitzada a aquelles persones que siguin entrevistades i/o realitzin proves.

Per qualsevol dubte o aclariment, cal adreçar-se al correu electrònic fgcconvocatoria@fgc.cat

Candidatures 42/23 Tècnic/a Especialitzat/ada Atenció Informàtica

ID	Gènere	Estat
5800	Home	Seleccionat
0432	Home	Descartat
9892	Home	Descartat
7535	Home	Descartat
6577	Home	Descartat
3896	Home	Descartat
6031	Home	Descartat
9018	Dona	Descartada
5508	Home	Descartat
0255	Home	Descartat
6657	Home	Descartat
1909	Home	Descartat
8471	Home	Descartat
2880	Dona	Descartada
3158	Home	Descartat
2684	Home	Descartat
3990	Home	Descartat
9973	Home	Descartat
6097	Home	Descartat
2783	Dona	Descartada
2359	Home	Descartat
4944	Home	Descartat
0026	Home	Descartat
7607	Home	Descartat
6006	Home	Descartat
7072	Home	Descartat
8211	Dona	Descartada
2271	Home	Descartat
4293	Home	Descartat
8454	Home	Descartat
9182	Home	Descartat