

The background image shows a person's hand using a computer mouse. A vertical column of seven white circles is positioned to the right of the mouse. The text 'guía didáctica' is repeated in a light, semi-transparent font across the background.

IMAQ0001. Manual de organización y herramientas para la gestión de contratos de mantenimiento

Objetivos

□ **Objetivo/s general/s**

- Adquirir los conocimientos necesarios para organizar, dirigir y coordinar equipos de trabajo en la ejecución de contratos de mantenimiento industrial.
- Aplicar herramientas y metodologías de planificación, control de presupuesto y calidad en la gestión de contratos de mantenimiento.

□ **Objetivo/s específico/s**

- Identificar las funciones y responsabilidades del gestor de contratos de mantenimiento, incluyendo aspectos de autoridad y delegación.
- Describir los elementos clave relacionados con la oferta y el contrato, considerando los documentos de referencia involucrados.
- Analizar la autoridad y la delegación de responsabilidades en el contexto de la gestión de contratos de mantenimiento.
- Proponer mejoras en la definición de funciones y responsabilidades del gestor de contratos, basándose en casos prácticos o situaciones reales.
- Evaluar la claridad y efectividad de los documentos de referencia utilizados en la oferta y el contrato, identificando posibles áreas de mejora.
- Identificar los componentes necesarios para la selección de un equipo de trabajo efectivo y los roles clave dentro de los equipos de trabajo.
- Describir los procesos de gestión y evaluación del desempeño, así como la importancia de la polivalencia y el uso de una matriz de competencias.
- Analizar los problemas comunes que surgen en el trabajo en equipo y los procesos para la toma de decisiones efectivas.
- Proponer estrategias para motivar a los miembros del equipo, reducir la rotación y mejorar el desempeño a través de planes de formación adecuados.

- Evaluar el estilo de liderazgo más adecuado para diferentes situaciones y el impacto de los roles en el rendimiento del equipo.
- Identificar los elementos clave para la planificación y programación de tareas, incluyendo el uso del tiempo y la secuenciación de las actividades.
- Describir los diagramas GANTT y PERT, y comprender la importancia del camino crítico en la gestión de proyectos.
- Analizar el plan de mantenimiento preventivo, valorando el diseño, el equilibrio de tareas y la nivelación de recursos.
- Proponer estrategias para mejorar la eficiencia en la planificación y la preparación de tareas, basándose en el análisis del plan de mantenimiento preventivo.
- Evaluar la eficiencia del plan preventivo mediante métricas e indicadores de rendimiento, e identificar oportunidades de mejora.
- Identificar los conceptos clave relacionados con el control del avance del proyecto, tales como realizado, producido, certificado y facturado, para comprender su importancia en la evaluación del progreso.
- Describir el proceso de valoración del trabajo realizado en un proyecto, explicando cómo se mide y registra el avance para asegurar un seguimiento adecuado.
- Analizar las desviaciones en el presupuesto del proyecto, evaluando sus causas y el impacto que tienen en el rendimiento económico y la viabilidad del proyecto.
- Proponer estrategias para mejorar los resultados económicos del proyecto, identificando oportunidades para aumentar el margen económico y optimizar los recursos.
- Evaluar el impacto de las estrategias de control del avance y seguimiento presupuestario en los resultados financieros, determinando su efectividad en la consecución de los objetivos económicos del proyecto.
- Identificar las herramientas clave para la gestión diaria, tales como la gestión del tiempo, la eficiencia en reuniones, la gestión de conflictos, el diagrama de Pareto, el diagnóstico 4w-1h y el ciclo PDCA, para aplicarlas en el contexto profesional.

- Describir la importancia de diferenciar entre tareas urgentes e importantes para optimizar la gestión del tiempo en el desarrollo de actividades diarias.
- Analizar los elementos que influyen en la eficiencia de las reuniones y en la resolución de conflictos, evaluando cómo afectan a la dinámica del equipo y al logro de objetivos.
- Proponer estrategias basadas en el uso del diagrama de Pareto y el diagnóstico 4w-1h para identificar y priorizar las causas de los problemas, contribuyendo a una gestión más efectiva.
- Evaluar el impacto de aplicar el ciclo PDCA en la mejora continua de procesos y la resolución de conflictos, determinando su efectividad en la optimización del desempeño profesional.
- Identificar las necesidades y expectativas del cliente en relación con la calidad del servicio, reconociendo su papel fundamental en la gestión de la calidad del proyecto.
- Describir la metodología SERVQUAL, detallando cómo medir la diferencia entre el servicio prestado y el requerido para ajustar la calidad del servicio a las expectativas del cliente.
- Analizar el impacto de las quejas en la percepción de la calidad del servicio, evaluando cómo se pueden usar como fuente de mejora continua.
- Proponer estrategias de comunicación efectiva que faciliten el alcance de los objetivos del proyecto y contribuyan a mejorar la satisfacción del cliente.
- Evaluar la efectividad de las acciones de gestión de calidad implementadas en el proyecto, considerando el nivel de cumplimiento de las expectativas del cliente y las oportunidades de mejora.

Contenidos

Fundamentos de robótica	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Conocimiento de las funciones y responsabilidades del gestor de contratos de mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones y responsabilidades. • Autoridad y delegación. • Oferta y el contrato: documentos de referencia. 	
Examen UA 01	30 minutos
Actividad/es de Evaluación UA 01	30 minutos
Tiempo total de la unidad	7 horas
<p>Unidad 2: Gestión del trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección de los componentes del equipo. • Gestión y evaluación del desempeño. • Polivalencia. Matriz de competencias. • Plan de formación. • Motivación. Rotación. • Análisis de problemas y toma de decisiones. • Liderazgo. Roles en los equipos de trabajo. 	
Examen UA 02	30 minutos
Actividad/es de Evaluación UA 02	30 minutos
Tiempo total de la unidad	13 horas

<p>Unidad 3: Planificación y secuenciación de tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del tiempo y secuenciación de las tareas. • Diagramas GANTT y PERT. Camino crítico. • Plan de mantenimiento preventivo: diseño, equilibrado de tareas y nivelación de recursos. • Medida de la eficiencia del plan de mantenimiento preventivo. • Planificación y preparación de tareas. 	
Examen UA 03	30 minutos
Actividad/es de Evaluación UA 03	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 4: Control del avance y del presupuesto del proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control del avance y valoración del trabajo realizado. • Conceptos: realizado, producido, certificado, facturado. • Seguimiento del presupuesto: análisis de desviaciones. • Mejora de los resultados económicos: margen del proyecto. 	
Examen UA 04	30 minutos
Actividad/es de Evaluación UA 04	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas

<p>Unidad 5: Conocimiento de herramientas para la gestión diaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del tiempo en el desarrollo de las tareas: urgente/importante. • Cómo hacer las reuniones más eficientes. • Gestión de conflictos. • Técnicas de ayuda: diagrama de Pareto y diagnóstico 4W-1H. • Ciclo PDCA: mejora continua. 	
Examen UA 05	30 minutos
Actividad/es de Evaluación UA 05	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 6: Gestión de la calidad del proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración del servicio: necesidades y expectativas del cliente. • Metodología SERVQUAL: medida del servicio prestado y del requerido. • Tratamiento de las quejas. • Comunicación como medio para alcanzar los objetivos del proyecto. 	
Examen UA 06	30 minutos
Actividad/es de Evaluación UA 06	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas
Examen final / Evaluación final	30 minutos
6 unidades	60 horas