

DETERMINACIÓN DE LA GRAVEDAD DE UNA INCIDENCIA



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/122e05294421dae6bc31429827921da3>

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	22-07-2011	Edición inicial
2	12-10-2013	Actualizar contenidos
3	10-2-2016	Cambio de codificación de IT-6301-1 a ITA-007-01
4	21/07/2017	Revisión y actualización procesos. Cambios encargados de elaboración, revisión y aprobación

Elaboración: María Antonia Escuer Barluenga Encargada de Conserjería y Taller de Impresión y Edición Fecha: 21/07/2017	Revisión: Mercedes García Domínguez Administradora de la EPS Fecha: 21/07/2017	Aprobación: Francisco Javier García Ramos Director de la EPS Fecha: 21/07/2017
--	--	--

Las fechas de elaboración, revisión y aprobación son las consignadas en la fila superior de esta tabla. Con motivo de la revisión global del SGIC, en la que todos los documentos serán firmados electrónicamente, las fechas de firma electrónica se han realizado posteriormente, de ahí la no coincidencia.

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art.27.3c de la Ley 39/2015

CSV: 122e05294421dae6bc31429827921da3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 1 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59 28/02/2018 00:02 28/02/2018 08:51	

ÍNDICE

- 1 OBJETO
- 2 CAMPO DE APLICACIÓN
- 3 AGENTES Y RESPONSABILIDAD PRINCIPAL
- 4 DESARROLLO
- 5 FLUJOGRAMA
- 6 DOCUMENTOS DE LA INSTRUCCIÓN
- 7 DOCUMENTOS DE REFERENCIA



122e05294421dae6bc31429827921da3

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/122e05294421dae6bc31429827921da3>

CSV: 122e05294421dae6bc31429827921da3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 2 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59 28/02/2018 00:02 28/02/2018 08:51	

1 OBJETO

El objeto de esta instrucción es describir los conceptos y ejemplos necesarios para la mejor comprensión de la gravedad de una acción, o de una incidencia, en el caso concreto de los procedimientos relacionados con el mantenimiento de los edificios, instalaciones y los equipos.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Cualquier incidencia ocurrida en la EPS que tenga relación con sus edificios, equipos e instalaciones.

3 AGENTES Y RESPONSABILIDAD PRINCIPAL

La responsabilidad principal corresponde a la Administradora de la EPS, quien tiene la responsabilidad de que todas las instalaciones y edificios de la EPS estén en condiciones operativas para la realización de las actividades que se desarrollan en el centro.

Los agentes de esta Instrucción Técnica serán:

Administradora

Encargada de Conserjería y Taller de Impresión y Edición

Personal de Conserjería

Servicio de Mantenimiento de la UZ

4 DESARROLLO

La **gravedad** de una incidencia es un compendio de dos características: urgencia e importancia.

- **Urgencia:** La urgencia es una cualidad asociada al tiempo. Aumenta a medida de que queda menos tiempo para la fecha límite en que la tarea debería estar realizada.
- **Importancia:** La importancia es una cualidad asociada a las consecuencias. Una tarea aumenta su importancia si las consecuencias del fracaso aumentan. Es decir una tarea es importante solo si las consecuencias que se sufren al no realizarla son graves.

Además, se debe tener en cuenta, a la hora de valorar la GRAVEDAD de una acción, los siguientes criterios:

- Una acción es muy importante cuando su no realización paraliza el desarrollo de la actividad del Centro.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/122e05294421dae6bc31429827921da3>

CSV: 122e05294421dae6bc31429827921da3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:02	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	

- Una acción es de importancia media cuando su no realización molesta pero no detiene el desarrollo de la actividad del Centro.
- Una acción es leve cuando su no realización no incide directamente sobre el desarrollo de la actividad del Centro.

Con estos criterios, la **gravedad** de una incidencia puede ser:

- Incidencia muy grave: cuando la acción a realizar es muy importante y muy urgente.
- Incidencia de gravedad media: cuando la acción a realizar es poco importante y no urgente.
- Incidencia leve: cuando la acción a realizar no es importante ni urgente.

En todo caso, se considerará en mayor grado el concepto "IMPORTANCIA" que el de "URGENCIA", a la hora de valorar la gravedad de una incidencia, principalmente si la avería afecta al desarrollo de la actividad docente.

5 FLUJOGRAMA

No se considera necesario.

6 DOCUMENTOS DE LA INSTRUCCIÓN

- No hay.

7 DOCUMENTOS EXTERNOS DE REFERENCIA

- PRA-007 Mantenimiento de edificios e instalaciones.
- PRA-008 Mantenimiento de equipos informáticos y servicios de comunicaciones.



122e05294421dae6bc31429827921da3

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/122e05294421dae6bc31429827921da3>

CSV: 122e05294421dae6bc31429827921da3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:59	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:02	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	