

# Índice

1.	Introducción	1
1.1.	Introducción	3
1.2.	Motivación	5
1.3.	Objetivos	7
1.3.1.	Objetivo general	7
1.3.2.	Objetivos específicos	7
1.4.	Estructura de la tesis	8
1.5.	Principales aportaciones	9
1.5.1.	Artículos	9
1.5.2.	Congresos	9
1.5.3.	Capítulos en libros	10
1.5.4.	Participación en proyectos de investigación relacionados con la gestión de emergencias	11
2.	Estado del arte	13
2.1.	Introducción	15
2.2.	Gestión de emergencias	15
2.2.1.	Fases de la gestión de emergencias	17
2.3.	Sistemas de gestión de emergencias	19
2.3.1.	Sistemas de mando y control en la gestión de emergencias	21
2.4.	ISO-223	24
2.5.	FEMA	30
2.5.1.	Sistema de comando de incidentes	32
2.6.	Calidad	35
2.6.1.	Gestión de la calidad total	39
2.6.1.1.	ISO-9000	42
2.6.1.2.	Triángulo de la calidad	45
2.6.1.3.	Triángulo de Joiner	47
2.7.	Estructura organizacional	49

2.8.	Modelo de Ashby	51
3.	Modelo de calidad para los sistemas de gestión de emergencias	55
3.1.	Introducción	57
3.2.	Enfoque sistémico y atemporal para la gestión de emergencias	58
3.3.	Parámetros de calidad	62
3.4.	Medios para aseguramiento de la calidad	64
3.5.	Modelo de calidad	68
3.5.1.	Validación	69
3.5.1.1.	Centro de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana	70
3.5.1.2.	Sistema de gestión de emergencias Ecuador ECU911	81
3.5.2.	Análisis de resultados	93
4.	Modelo organizacional	99
4.1.	Introducción	101
4.1.1.	Modelo organizacional	102
4.1.2.	Casos de estudio	110
4.1.2.1.	DESTRIERO y SECTOR	111
4.1.2.2.	Sistema de alerta temprana para terremotos	117
5.	Conclusiones y trabajo futuro	123
5.1.	Conclusiones finales	125
5.2.	Trabajo futuro	127
	Referencias	129