

---

# Índice general

---

<b>Agradecimientos</b>	<b>VII</b>
<b>Resumen</b>	<b>IX</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>XXI</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>XXV</b>
<b>I Antecedentes</b>	<b>1</b>
<b>1 Introducción</b>	<b>3</b>
1.1. Justificación y motivación . . . . .	3
1.2. Problema . . . . .	5
1.3. Objetivos e hipótesis . . . . .	5
1.4. Metodología de investigación . . . . .	6
1.5. Esquema de la tesis . . . . .	8
<b>2 Estado del Arte</b>	<b>11</b>
2.1. Introducción a la gestión de emergencias . . . . .	11
2.2. Introducción a la gestión de la calidad . . . . .	20
2.3. Calidad en el dominio de la gestión de planes de emergencia . . . . .	31
<b>II El Marco QuEP</b>	<b>37</b>
<b>3 El marco QuEP</b>	<b>39</b>
3.1. Una visión general . . . . .	39

3.2.	Niveles de madurez . . . . .	41
3.3.	Modelo QuEP de evaluación y mejora . . . . .	47
3.4.	Evaluación de una organización . . . . .	62
<b>4</b>	<b>Evaluación del marco <i>QuEP</i> por expertos</b>	<b>65</b>
4.1.	Proceso de evaluación de <i>QuEP</i> . . . . .	65
4.2.	Selección de principios para evaluación . . . . .	68
4.3.	Ronda 1 . . . . .	70
4.4.	Ronda 2 . . . . .	87
4.5.	Puesta en marcha de las preguntas <i>QuEP</i> . . . . .	95
<b>5</b>	<b>La <i>Suite</i> de herramientas QuEP</b>	<b>103</b>
5.1.	Visión general . . . . .	103
5.2.	QuEP-Tool . . . . .	104
5.3.	Ex-QuEP: Una herramienta para la evaluación de <i>QuEP</i> . . . . .	120
5.4.	Portal QuEP . . . . .	129
<b>6</b>	<b>Caso de estudio: Edificio 1F-UPV</b>	<b>133</b>
6.1.	Evaluación del edificio . . . . .	133
6.2.	Resultados obtenidos con QuEP-Tool . . . . .	135
6.3.	Discusión . . . . .	152
6.4.	Resultados del cuestionario de satisfacción . . . . .	154
<b>III</b>	<b>Extensiones del marco QuEP</b>	<b>159</b>
<b>7</b>	<b>QuEP+R: Incluyendo Resiliencia</b>	<b>161</b>
7.1.	Visión de la resiliencia en diferentes dominios . . . . .	161
7.2.	Análisis de la resiliencia en el contexto de la gestión de planes de emergencia	163
7.3.	QuEP + R: construyendo resiliencia en la gestión del plan de emergencia .	171
7.4.	Evaluación de una organización en QuEP+R . . . . .	174
<b>8</b>	<b>K-QuEP: Incluyendo Conocimiento</b>	<b>179</b>
8.1.	Gestión del conocimiento en la gestión de emergencias . . . . .	179
8.2.	Conocimiento en la gestión del plan de emergencia . . . . .	183
8.3.	Incluyendo conocimiento en QuEP . . . . .	186
8.4.	OntoQuEP . . . . .	190
<b>IV</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>199</b>
<b>9</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>201</b>
9.1.	Conclusiones . . . . .	201
9.2.	Contribuciones . . . . .	203

9.3. Becas . . . . .	205
9.4. Trabajos futuros . . . . .	206
<b>Bibliografía</b>	<b>209</b>
<b>V Apéndices</b>	<b>225</b>
<b>A Anexo: Técnicas <i>QuEP</i></b>	<b>227</b>
<b>B Anexo: Preguntas <i>QuEP</i></b>	<b>243</b>
<b>C Anexo: Listado de preguntas según las normativas</b>	<b>255</b>
<b>D Anexo: Dimensiones del <i>marco QuEP</i></b>	<b>267</b>
<b>E Anexo: Herramientas de soporte al marco <i>QuEP</i></b>	<b>271</b>
<b>F Acrónimos</b>	<b>275</b>