
Índice general

Agradecimientos	VII
Resumen	IX
Índice de figuras	XXI
Índice de tablas	XXV
I Antecedentes	1
1 Introducción	3
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
2 Estado del Arte	11
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
II El Marco QuEP	37
3 El marco QuEP	39
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
4	Evaluación del marco <i>QuEP</i> por expertos	65
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
5	La <i>Suite</i> de herramientas QuEP	103
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
6	Caso de estudio: Edificio 1F-UPV	133
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
III	Extensiones del marco QuEP	159
7	QuEP+R: Incluyendo Resiliencia	161
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
8	K-QuEP: Incluyendo Conocimiento	179
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
IV	Conclusiones	199
9	Conclusiones	201
9.1.	Conclusiones	201
9.2.	Contribuciones	203

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