
Resumen

La gestión de planes de emergencia compete a todas las organizaciones y a la comunidad en general. La falta de propuestas para evaluar un plan de emergencia, más allá de una simple auditoría, hace que los planificadores construyan planes de emergencia basándose en su propia formación y experiencia. A pesar de las regulaciones legales existentes publicadas en diferentes países sobre formato y contenido de los planes de emergencia, y del esfuerzo de las investigaciones centradas en la definición y mejora de los métodos de planificación y herramientas asociadas, no se ha propuesto un marco de referencia que aborde la evaluación y mejora de las actividades de las organizaciones en relación a la elaboración, la implantación y el mantenimiento del plan de emergencia.

En esta tesis se propone un marco para la evaluación y mejora continua de la gestión de planes de emergencia con el soporte de las Tecnologías de Información, que se encuentra basado en la gestión de calidad total, denominado *marco QuEP* (Quality of Emergency Plans Management). El componente central del marco son los niveles de madurez, los cuales toda organización comprometida en la búsqueda de la mejora de calidad debe tratar de alcanzar. La calidad se mide a través del modelo *QuEP*, el cual está conformado por niveles de madurez, y donde cada nivel identifica principios, prácticas, preguntas, y técnicas. El *marco QuEP* ha sido evaluado por profesionales o expertos en planificación y gestión de emergencias, a través de un sistema de evaluación del experto integrado al modelo *QuEP*. El modelo, soportado con las herramientas web pertinentes, da paso a que una organización sea evaluada y conozca las técnicas o buenas prácticas que deberá considerar para mejorar las actividades de la gestión del plan de emergencia. Con la finalidad de continuar mejorando la gestión de los planes de emergencia en organizaciones, el *marco QuEP* ha sido enriquecido al incluir la resiliencia como una nueva dimensión a medir. Por otra parte, incluir un modelo de conocimiento en el *marco QuEP*, trasciende hacia otra perspectiva, dando paso a que se pueda realizar una evaluación (semi) automática del plan de emergencia de una organización, accediendo directamente al contenido del

mismo, además de, ayudar a la organización a tomar decisiones durante una emergencia.