Guion para desarrollo de contenidos

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Producción de eventos masivos |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260402014 - Promover acciones de prevención de acuerdo con normativa y protocolos de gestión del riesgo de desastres. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260402014-4 - Estructurar acciones de mejora al plan de emergencias y contingencias con base en resultados del evento y criterios de calidad. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF16 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Plan de mejora del plan de emergencias y contingencias |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Los planes de mejora son herramientas que nos permiten hacer una gestión para implementar acciones que mitiguen los efectos negativos de las amenazas. Estas acciones serán el resultado de un análisis causal, a partir de la revisión documental de los incumplimientos de requisitos legales y el desarrollo de simulacros, con el fin de prevenir y enfrentar los problemas de gestión. |
| PALABRAS CLAVE | Acción correctiva, acción preventiva, planes de mejora. |

| ÁREA OCUPACIONAL | 6 – Ventas y Servicios |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

**TABLA DE CONTENIDOS**

# **Introducción**

**1. Ciclo de mejoramiento continuo de Deming**

1.1 Concepto y proceso, herramientas y metodología

**2. Plan de mejora y acciones de mejora**

2.1 Concepto, componentes, clasificación y metodología

**3. Evaluación de resultados del plan de emergencias y contingencias**

3.1 Concepto, componentes, lista de chequeo, criterios de evaluación y metodología

**Introducción**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Estimado aprendiz, en este componente formativo desarrollará habilidades para identificar la utilidad de los planes de emergencia y contingencia, los cuales se deben evaluar para determinar su efectividad, y a partir de allí, establecer los planes de mejora, que, generalmente, se derivan de procesos de auditoría, revisión por la alta dirección o incumplimientos legales. En esta unidad formativa se identificará cuáles son los mecanismos con los que se puede determinar la efectividad de los planes de emergencia y contingencia. Por otra parte, comprenderá la importancia que tienen los procesos de evaluación para establecer los planes de mejora en la ejecución y control de las emergencias y contingencias.  Le invitamos a que se introduzca en la temática con el siguiente video, para que pueda desarrollar las habilidades que se esperan en el transcurso de cada punto de este componente formativo. Éxitos en la culminación de su formación técnica y profesional. |

**GUION DE VIDEO INTRODUCTORIO**

| **Tipo de recurso** | Video *spot* animado | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** | **La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente** | | | |
| **Título** | Los planes de emergencia y contingencia | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración (voz en *off*)** | **Texto** |
| **1** | Creando una imagen similar se resalta que los planes de emergencia y contingencia se estructuran a partir de las siguientes etapas (se enunciarán una por una a detalle).Ilustración de estilo plano de continuidad empresarial y recuperación ante desastres  Se muestra la imagen con el número 1 (para mencionar la primera etapa).  A medida que se va narrando, se muestran las imágenes alusivas a manera de collage:  Ubicación geográficaConjunto de iconos de ilustración de vector de mapa. Incluidos los iconos como pin, near, dirección, posición, formas, navegación y más.  Amenazas de riesgo físicoConjunto de iconos de línea de vectores relacionados con la gestión de riesgos. Análisis de Riesgos, Plan de Inversión, Decisión de Gestión, Minimización de Pérdidas. Stroke editable. 48x48 Pixel Perfecto.  Roles y responsabilidades  people vector illustration EPS 10 |  | Los planes de emergencia y contingencia se estructuran de la siguiente manera, implementando cada una de las siguientes etapas:   1. Definir los aspectos básicos de información relacionada con la ubicación geográfica, caracterización de las amenazas y valoración del riesgo, además de la asignación de roles y responsabilidades. | Los planes de emergencia y contingencia  Ubicación geográfica  Amenazas y valoración del riesgo  Roles y responsabilidades |
| **2** | Se muestra el número 2 con el fin de apuntar hacia la segunda etapa.  Luego se proyecta una imagen similar alusiva a la acción de divulgar el plan de emergencias. Icono de la línea de concepto de las elecciones de candidatos. Ilustración de elemento simple. Diseño del símbolo del esquema del concepto de las elecciones de candidatos.  Cuando se narra la segunda etapa, se muestran las imágenes en forma de collage, pero organizado de otra manera.    Inspecciones periódicas  Capacitación a brigadistas, coordinadores, jefes de emergencia.objetivos a largo plazo Vector Ilustración de estilo sólido. Icono de símbolo de inicio y nuevo negocio. EPS 10fire fighter,security guard training basic fire fighting step,move and help casualty with people,industrial employees,factory workers,sketch drawings,oil pastel,watercolor brush painting illustration | Música de fondo (volumen suave) | 1. Divulgar el plan de emergencias, el seguimiento a los recursos a través de inspecciones periódicas, la capacitación a brigadistas, coordinadores y jefes de emergencia. | Divulgar el plan de emergencias  Seguimiento e inspecciones periódicas  Capacitación a brigadistas, coordinadores, jefes de emergencia |
| **3** | Se muestra el número 3 para la tercera etapa.  Ahora, en forma de barrido, se van mostrando las imágenes según los aspectos narrados.  Desarrollo de simulaciones y simulacrosPuerta de salida para personas  Capacidad de respuesta y organización ante una emergencia  Para la cuarta etapa se muestra el número 4.  Se van mostrando las imágenes pausadamente a medida de la narración.  Implementar mejorasProcedimiento de evacuación de edificios, entrenamiento de emergencia en el lugar de trabajo. Perforar a los empleados al salir de su oficina en situación de peligro para la vida bajo el control de los bomberos. Ilustración de dibujos animados de estilo plano  El concepto de persona minúscula en el flujo de trabajo y las etapas de desarrollo de negocios del proceso de trabajo. La mejora del rendimiento del trabajo en equipo y el progreso de la innovación se orientan hacia la ilustración vectorial. Diseño de productos de la empresa mejorar la gestión  Documentación y garantía de recursosGente tomando documentos de los estantes, usando vidrios de aumento y buscando archivos en bases de datos electrónicas. Ilustración vectorial para archivo, concepto de almacenamiento de información |  | 1. Desarrollo de simulaciones y simulacros, evaluando la capacidad de respuesta de la organización ante una emergencia. 2. Implementar las mejoras derivadas de las falencias o debilidades identificadas en las actividades desarrolladas. Estas mejoras se deberán documentar, garantizando la disponibilidad de los recursos para intervenir. | Simulacros y simulaciones  Capacidad de respuesta y organización ante una emergencia. |
| **4** | Después de haber enunciado las etapas del plan de emergencias, se proyecta en un fondo plano, la pregunta ***¿Pero y de donde salen estas necesidades?***  Al continuar leyendo se menciona la herramienta creada por la “Estrategia para la alianza pública y privada en gestión de riesgo de desastres ARISE de Colombia”  Imagen similar  Se continúa narrando y después se muestra en un fondo neutro “Gestión de riesgos de desastres en el marco del cumplimiento de la Ley 1523 de 2012”Infografía de mapa de colombia isométrica  Al terminar la narración, se hace énfasis del informe que permite identificar.  Se señalan las palabras:  DEBILIDADES  FORTALEZAS  DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA |  | Después del desarrollo de las diferentes etapas del plan de emergencias, surge la necesidad de elaborar planes de mejoramiento. Pero ¿de dónde salen estas necesidades?, generalmente, se evidencian luego de la elaboración de los procesos de autoevaluación, para los cuales se aplicó un método determinado, tal como la herramienta creada en el encuentro denominado Estrategia para la articulación público-privada en la Gestión del riesgo de desastres y ampliación de la red ARISE - Colombia, organizado por la ANDI.  Con esta estrategia en particular se puede evaluar el cumplimiento de los requisitos mínimos para la gestión de riesgos de desastres, haciendo uso del marco de cumplimiento de la ley 1523 de 2012. A su vez, es posible avanzar con el desarrollo de las simulaciones y simulacros, porque de estos ejercicios prácticos debe salir un informe para identificar las debilidades y fortalezas de los planes de emergencia y contingencia. | “Estrategia para la alianza pública y privada en gestión de riesgo de desastres ARISE de Colombia”  Gestión de riesgos de desastres  Ley 1523 de 2012 |
| **5** | Luego, se proyecta una imagen similar donde se menciona que cualquier persona u organización está en la obligación de documentar y ejecutar planes de emergencia, documentados a partir del ciclo PHVA. donde se irán mostrando las letras a medida que se vaya narrando. Se complementa la letra con una palabra asociada a su significado.Conjunto de iconos de recursos humanosUn mostrador con un plan de respuesta de emergencia.  P Planeación  H Hacer  V Verificar  A Actuar |  | Teniendo en cuenta los insumos mencionados, cualquier persona u organización que esté en la obligación de documentar y ejecutar planes de emergencia, debe establecer los planes de mejora a partir de una autoevaluación y simulaciones o simulacros. Estos planes de mejora serán documentados a partir del ciclo PHVA, donde la ‘P’ se refiere a la planeación, en la cual se identifican las necesidades y se define qué actividades se desarrollarán; la ‘H’ se refiere al hacer, y como su verbo lo indica, en esta fase se ejecutan las actividades planeadas; la ‘V’ corresponde a verificar, en este nivel se realiza una comparación entre lo planeado y lo que se cumplió, a fin de comprobar la aplicación de las acciones de mejora; por su parte, la ‘A’ corresponde a actuar, etapa donde se valora la eficacia de las medidas implementadas. Cuando las medidas no son suficientes, se da inicio al ciclo nuevamente y se retroalimenta con las personas interesadas.  Con el cumplimiento de estos requisitos, se establece la adherencia a los planes operativos de respuesta ante el riesgo identificado. Estas evaluaciones son importantes, toda vez que definen la eficacia de las medidas implementadas; se deben realizar de manera periódica y en la ejecución de una aglomeración masiva, se sugiere realizar estas actividades previas al desarrollo del evento, para, de esta manera, poder disminuir la posibilidad de errores y minimizar los riesgos a futuro, evitando futuras repercusiones negativas en la integridad y vida de los participantes. | Ciclo PHVA  P: Planeación  H: Hacer  V: Verificar  A: Actuar |
| **Nombre del archivo** | **623800\_v1** | | | |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

**1. Ciclo de mejoramiento continuo de Deming**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para iniciar la temática, es importante definir qué es la mejora continua, teniendo en cuenta que es el concepto que corresponde al desarrollo de este contenido. La mejora continua no es exclusiva para las actividades económicas de cadenas de producción, sino lo contrario: es una estrategia que aplica para cualquier tipo de actividad económica, teniendo en cuenta que es la forma en la cual la organización busca realizar procesos o actividades más eficientes, con menos recursos, optimizando tiempos y evitando reprocesos.  Los ciclos de mejora continua Deming reciben este nombre por su autor Edwards Deming, quien fue su principal promotor. También es conocido como el ciclo PHVA, que se utiliza como herramienta para implementar controles, o como su nombre lo indica, acciones de mejora de manera oportuna para favorecer la competitividad de una empresa u organización, y en el caso de esta unidad de estudio, mejoras ante un riesgo; es por ello que se desarrollan a partir de procesos de evaluación y prácticas, donde se pone a prueba la capacidad de respuesta de una organización. El ciclo PHVA, de acuerdo con lo estipulado por la norma (Instituto Colombiano de Normas Técnicas, 2015), puede describirse brevemente como: |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Ciclo de mejoramiento continuo de Deming | |
| **Planificar**  Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización; además, identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. | | Joven parada cerca del escritorio con instrumentos, planos y laptop  **Imagen**: **623800\_i1** |
| **Hacer**  Implementar lo planificado. | | People mark important dates. Time control. Task manager  **Imagen: 623800\_i2** |
| **Verificar**  Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados. | | Flujo de trabajo de procesos de negocio que ilustra la aprobación de la administración, diagrama de flujo con empresario en segundo plano  **Imagen: 623800\_i3** |
| **Actuar**  Tomar acciones para mejorar el desempeño cuando sea necesario. | | Empleadores o reclutadores multinacionales que toman una decisión de contratación, discuten reanudar el trabajo mientras el solicitante espera un resultado, el equipo de selección de empleados está considerando la selección de candidatos antes de una entrevista personal  **Imagen: 623800\_i4** |

| Cuadro de texto |
| --- |
| La empresa de eventos ‘Fiestas y animaciones’ es la responsable de organizar el evento de fin de año para los trabajadores en una empresa donde asistirán aproximadamente 600 personas. Para esta actividad, la empresa contratante solicitó a ‘Fiestas y animaciones’ enviar el protocolo para la atención de emergencias; la persona encargada de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para emergencias detecta que no se inventariaron los recursos, y que tampoco se determina la cadena de llamadas, ni el protocolo de activación del plan de contingencia. Teniendo en cuenta los hallazgos identificados, la empresa de eventos y fiestas procede a convocar a su equipo de trabajo e inicia la construcción de su plan de mejora; el encargado de seguridad y salud en el trabajo propone que se ejecute de la siguiente manera: |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| • Planeación de la mejora. Consistirá en diseñar un instrumento para inventariar los recursos de atención de emergencias y documentar el mecanismo de activación del plan de contingencia, quedando inmersa la cadena de llamadas.  • Hacer. Se crean las listas de verificación y se procede a documentar y socializar el procedimiento de la activación de contingencias.  • Verificación. Se aplican las listas de chequeo para medir el cumplimiento de los recursos en la atención de emergencias, y se comprueba que el personal responsable de emergencias conoce y entiende los mecanismos de activación de la contingencia.  • Actuar. De ser necesario, se toman acciones para subsanar los hallazgos en la verificación y se inicia nuevamente el ciclo.  Teniendo en cuenta este contexto, se puede evidenciar que las mejoras son ciclos repetitivos que tienen como finalidad optimizar los procesos, procedimientos y productividad de las organizaciones. Todas las fases en una mejora deben estar interrelacionadas entre sí y ser coherentes con los objetivos planteados.  Por otra parte, cada organización podrá escoger las herramientas que considere pertinentes para el diseño y ejecución de las mejoras, pero lo más importante es que la decisión de adoptar e implementar este tipo de acciones sea aceptada, no solo por quien lidera el proceso, sino por todo el equipo de trabajo. Es necesario que todo el personal participe para que, con sus conocimientos y experticia, se pueda contribuir al éxito de lo que se planea implementar, y que las acciones implementadas sean construidas por todos los participantes; con esto se garantiza que la adherencia o aceptación de los cambios que surjan sean tomados a buen término por quienes se verán impactados en sus actividades o procesos.  A partir de este análisis, se puede identificar que el ciclo de mejora es continuo y que se puede reiniciar cuantas veces se considere necesario, siempre que no se pierda la objetividad del mismo y dando nuevamente inicio al ciclo PHVA con el acompañamiento del equipo de trabajo, conformado por quienes tienen el mismo interés de mejora. En los riesgos este proceso toma mayor relevancia, toda vez que es la oportunidad de intervenir, de manera más rápida y oportuna, en las condiciones inseguras que puedan derivar en sucesos con graves afectaciones a la salud. | |

**1.1 Concepto y proceso, herramientas y metodología**

| Cuadro de texto |
| --- |
| La mejora continua dentro de la ISO 9001 supone disponer de un enfoque coherente de la globalidad de la organización, formar a los recursos humanos en cuanto a los métodos y herramientas de mejora continua, promocionar internamente una cultura basada en la calidad con objetivos definidos para orientar estas acciones y hacer su seguimiento, así como el reconocimiento de las mejoras.  De acuerdo a la definición anterior, la mejora es un mecanismo que permite a una empresa, de cualquier actividad económica, identificar las falencias en los procesos o procedimientos a través de la aplicación de herramientas que sean adecuadas y que, a su vez, logren contextualizar la causa raíz del problema, para que, a partir de esta, se diseñen y ejecuten las actividades que sean acordes a las necesidades reales identificadas. |

| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Una vez revisados los conceptos, ahora se estudia paso a paso la creación de un plan de mejora. Es importante el desarrollo de cada uno de los siguientes aspectos para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente y el cumplimiento legal: |
| A los pequeños empresarios les gusta el estándar de control de calidad. norma de control de calidad, norma iso 9001, concepto de certificación internacional.  **Imagen: 623800\_i5** | |
| **A** | **Identificación de problema**  Esta identificación de problemas, para el caso de los planes de emergencias, surge de procesos de auditorías internas, desarrollo de prácticas como simulacros o simulaciones y revisión de procedimientos por parte de los brigadistas o coordinadores de emergencias. |
| **B** | **Priorización**  Siendo conscientes de que no todos los problemas identificados se podrán solucionar, se debe priorizar la intervención teniendo en cuenta cuál de las situaciones generaría mayor impacto negativo sobre los asistentes a un evento. |
| **C** | **Delimitar el problema**  La estrategia más fácil para delimitar el problema es la metodología 5W+H, que, de acuerdo con el Laboratorio Tecnológico de Uruguay (2009), es una metodología de análisis empresarial que consiste en contestar seis preguntas básicas: ¿qué? (*what?),* ¿por qué? (*why?),* ¿cuándo? (*when?),* ¿dónde? (*where?*), ¿quién? (*who?)* y ¿cómo? (*how?*). Esta regla, creada por Lasswell (1979), puede considerarse como una lista de verificación mediante la cual es posible generar estrategias para implementar una mejora. |
|  | **Identificar y analizar las causas**  Para la identificación del problema, se sugiere la aplicación de una lluvia de ideas o un árbol de causas, los cuales son metodologías que en su estructura permiten definir las consecuencias y las causas que desencadenaron el problema, facilitando un análisis objetivo que debe ser congruente con la situación real que se está evaluando. Para poder entender cada una de estas metodologías, a continuación, una breve explicación:  **• Lluvia de ideas:** es un método creado por Alex Faickney Osborn (1939), cuyo objetivo es tener en cuenta las opiniones de los participantes en el desarrollo de una actividad específica, con vistas a definir las conclusiones que lleven a implementar mejoras. La forma de desarrollar el ejercicio es, primero, reunir a quienes participarán, se sugiere que sea personal que domine el tema; una vez que se tenga definido el grupo de trabajo, se procede a que cada participante escriba o manifieste lo que piensa; siempre una persona debe moderar la actividad para que sea provechosa, no se pierda el fin de esta y realmente se puedan establecer las causas que se están definiendo. Por ejemplo, en una reunión que busca definir cómo prevenir la ocurrencia de incendios, se grafica la prevención a través de un mapa mental de esta manera:      **Elaboración propia experto**  **Imagen: 623800\_i6**  Una vez escuchadas las opiniones, se definen las causas y se recomienda priorizar para establecer los planes de mejora conforme a la necesidad identificada. Es importante recordar que si son acciones derivadas de la ocurrencia de un evento, son correctivas, si, por el contrario, se establecen por una lista de chequeo o antes del desarrollo de una actividad, son preventivas.  • **Árbol de causas:** es un método que permite relacionar causas con un suceso principal, se tienen causas básicas, que son aquellas que están en un suceso, son reales y se manifiestan como un síntoma que desencadena las causas inmediatas, las cuales son aquellas situaciones que se presentan justo antes de la ocurrencia de la situación; para facilitar la comprensión de la metodología, es preciso revisar el siguiente ejemplo, en el que se quiere identificar las causas del no funcionamiento de un sistema de alarma de emergencia:    **Elaboración propia experto**  **Imagen: 623800\_i7**  De acuerdo con este árbol de causas, se evidencia que la falla se presenta desde que se estableció el sistema de alarma, teniendo en cuenta que no se contemplan otras alternativas y que en todos los planes de emergencia se deben prever sistemas alternativos. |
| **E** | **Establecer medidas de control**  De acuerdo con la identificación de las causas del problema, se deben definir las medidas que permitan mitigar la presentación del suceso o que se repita si se está trabajando sobre lo ocurrido; para ello se recomienda la elaboración de planes de mejora a partir del ciclo PHVA. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para poder entender el proceso anterior, es preciso desarrollar el siguiente caso:  Se gestionan los permisos para la realización de un concierto. Como ya se sabe, uno de los requisitos es el Plan de Emergencias y Contingencias, para ello la empresa organizadora diseñó el documento, pero para poner a prueba la capacidad de respuesta, planean la ejecución de un simulacro por sismo. Ahora bien, en el desarrollo del ejercicio se evidenciaron las siguientes falencias: los tiempos de respuesta de los organismos de socorro fueron superiores a lo esperado, el tiempo de evacuación de los participantes de la actividad tardó demasiado y la brigada de primeros auxilios no contaba con los recursos suficientes para inmovilización y traslado de pacientes. |

| **Tipo de recurso** | Rutas /Pasos Horizontal | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Después de identificar y reconocer las fases o aspectos a tener en cuenta en el anterior ejemplo, se encuentra lo siguiente: | |
| **Paso 1** | **Problema**  Las vías de evacuación no estaban señalizadas y no se contaba con llaves para abrir las salidas alternas del lugar, lo cual generó demoras tanto en el ingreso de los organismos de socorro como en la salida de los participantes. Los insumos de camillas, inmovilizadores y botiquines no eran suficientes para la cantidad de personas lesionadas, de acuerdo con el escenario. | **Imagen: 623800\_i8** |
| **Paso 2** | **Prioriza**  Intervenir las vías de evacuación. | **Imagen: 623800\_i9**Fire safety specialists inspecting building |
| **Paso 3** | **Delimita**  Aplicando los cinco W+H: ¿qué? (*what?*): ¿vías de evacuación?; ¿por qué? (*why?*): no se coordinaron con el encargado de lugar los mecanismos de apertura de puertas; ¿cuándo? (*when?)*: antes del desarrollo del ejercicio; ¿dónde? (*where?):* en la organización del simulacro; ¿quién? (*who?):* el encargado de la actividad y ¿cómo? *(how?*): la logística debió contemplar mecanismos de acceso y de salida de personas del lugar. | **Imagen: 623800\_i10**Cinco W - Quién, Dónde, Por qué, Qué, Cuando la nube de palabras de la ilustración vectorial se aísla en el fondo blanco. |
| **Paso 4** | **Identificar y analizar las causas**  De acuerdo con este contexto, se identifican las causas básicas, como falta de planeación y coordinación con los encargados del lugar, y las causas inmediatas, como no contar con mecanismos de apertura de emergencia instalados en el lugar donde se desarrolla la actividad, situación que podría generar estampidas, mayor número de lesionados y daños a la propiedad y a terceros. | Diferentes personas haciendo preguntas  **Imagen: 623800\_i11** |
| **so 5** | **Plan de mejora**  Aplicando el ciclo PHVA, se estructura el plan de mejora para controlar los aspectos negativos identificados.  De acuerdo con esto, se puede evidenciar que el plan de mejora se documenta para la situación que genera mayores efectos negativos sobre las personas, por esto se priorizan las vías de evacuación. Cabe resaltar que los demás aspectos también se deben contemplar y controlar, porque en emergencias todo es importante para prevenir daños a terceros. | **Elaboración propia experto**  **Imagen: 623800\_i12** |

1. **Plan de mejora y acciones de mejora**

| Cuadro de texto |
| --- |
| El plan de mejora es fundamental, ya que la identificación oportuna de situaciones de riesgo que puedan afectar la integridad de las personas y de los bienes es responsabilidad del o de los organizadores del evento, con el fin de establecer medidas preventivas. Es importante resaltar que en la mayoría de las organizaciones estos planes surgen a partir de procesos de auditoría interna o externa, en las cuales, por incumplimientos de requisitos legales, se establecen lineamientos de obligatorio cumplimiento.  Para el caso de los permisos en el desarrollo de eventos masivos, todos los documentos presentados ante los entes reguladores deberán ser validados por ellos, por lo tanto, una devolución parcial de documentación será causal para dar inicio a un proceso de mejora; por otra parte, con las implicaciones que conlleva aglomerar personas, es de gran relevancia para el organizador desarrollar procesos de auditoría interna que permita identificar oportunamente falencias, y así mismo, iniciar los planes de mejora.  Partiendo de la idea de que el riesgo cero no existe, es necesario buscar estrategias que permitan tener un control de las amenazas que se pueden materializar, para ello se establecen los planes y acciones de mejora. |

**2.1 Concepto, componentes, clasificación y metodología**

| Cuadro de texto |
| --- |
| El plan de mejora es la formulación de estrategias que permitan a corto, mediano y largo plazo implementar acciones para que un proceso o servicio se preste de la mejor manera, con mayor eficacia y eficiencia, es repetitivo, ya que se habla de una mejora continua. Estas formulaciones se hacen documentando de manera clara los objetivos y actividades a ejecutar. |

| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 2 | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Los planes de mejora tienen los siguientes componentes de acuerdo con Proaño Villavicencio (2017): | |
| **A** | Definir los objetivos | **Imagen: 623800\_i13** Alcance de la labor, definición del trabajo que se ha de realizar en el documento, plan o estrategia del acuerdo en materia de gestión de proyectos, objetivos y objetivos, el director de proyectos de negocios inteligente presenta el alcance de la labor en reunión. |
| **B** | Analizar las posibles soluciones haciendo uso de herramientas como: lluvia de ideas, diagrama de flujo, matriz DOFA, entre otras, que permiten definir las actividades para el cumplimiento de los objetivos. | **Imagen: 623800\_i14**Colegas compartiendo pensamientos e ideas ilustraciones vectoriales planas. Empleados de dibujos animados pensando en el proyecto de la empresa o el inicio en equipo. Concepto de lluvia de ideas, habilidades y trabajo en equipo |
| **C** | Verificar la aplicación de las actividades o acciones al proceso. | **Imagen: 623800\_i15**Regulación corporativa y cumplimiento. Logro de los objetivos y éxito empresarial. Seguimiento de proyectos y objetivos. Finalización de tarea. Administrar la línea de tiempo del proyecto. Sujetando cubo de madera con icono de logro objetivo. |
| **D** | Definir la medición. | **Imagen: 623800\_i16** |
| **E** | Documentar el plan de mejora. | Autoevaluación, evaluarse para el desarrollo personal o el concepto de mejora del trabajo, la mujer marcando la casilla de verificación en la lista de logros y el papel de papel.  **Imagen: 623800\_i17** |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Este plan de mejora deberá ser congruente con las necesidades identificadas y las falencias que llevaron a su desarrollo, así mismo, se deberá socializar con las partes interesadas para que sea conocido y aplicado, designando las responsabilidades a quien o quienes corresponda para garantizar su efectividad. A continuación, se presenta la estructura y comprensión que debe documentarse en los planes de mejora: |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Estructura para la documentación y comprensión de los planes de mejora: |
| Ilustración de marketing ético. concepto de pequeñas personas responsables. negocio estándar sostenible simbólico, honesto y justo. método moral para el comercio de la empresa. ideología favorable al medio ambiente.  **Imagen: 623800\_i18** | | |
| **Objetivo** | **Objetivo**  Definir la finalidad, debe ser medible, alcanzable, con un plazo definido. | |
| **Actividades** | **Actividades**  Se define qué se hace o cómo se cumple con el objetivo planteado. | |
| **Responsables** | **Responsables**  Establecer quién es el encargado de las actividades, puede ser por áreas o por cargos específicos. | |
| **Recursos** | **Recursos**  Listar los recursos físicos, de talento humano y financieros que se requieran para el cumplimiento de las actividades planeadas y los objetivos. | |
| **Indicadores** | **Indicadores**  Estructurar el indicador que permita medir el cumplimiento de los objetivos planteados. | |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Para apropiarse mejor de la anterior estructura sobre cómo documentar adecuadamente y comprender un plan de mejora, se presenta el siguiente ejemplo:   | Objetivo | Actividad | Responsable | Recursos | Indicadores | | --- | --- | --- | --- | --- | | Desarrollar procesos de capacitación y entrenamiento para el personal de brigadistas de la organización. | Ejecutar el plan de capacitación para los brigadistas. | Coordinador de emergencias. | *Video beam*  Salón o auditorio  Papel  Hojas  Botiquines  Extintores  Tablas rígidas  Inmovilizadores | N.º Capacitaciones ejecutadas/ N.º Capacitaciones planeadas \* 100 |   **Imagen: 623800\_i19**  Se sugiere que los planes de mejora lleven consignada fecha y estado de seguimiento, con palabras como ‘cumplido’ y ‘no cumplido’. Esto hace parte de la implementación del plan de mejora y el seguimiento que se le debe hacer para verificar su cumplimiento. La forma objetiva de medir la adherencia es a través del consolidado de los indicadores e informes que el encargado o los encargados de este generen. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Las acciones de mejora para el caso de los eventos surgen de procesos de auditoría, cuando se evidencian falencias en un proceso o cambios en las condiciones o lugar en el que se va a desarrollar, y se subdividen en dos tipos:  • Acción preventiva  • Acción correctiva  De acuerdo con la definición de ICONTEC (2007), la acción correctiva se define como una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (p. 2)  Nota 1: puede haber más de una causa de una no conformidad.  Nota 2: la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para impedir que algo suceda, es anticiparnos a que una situación se salga de control o pueda tener efectos negativos a la integridad de las personas, en el caso de los eventos, estas acciones preventivas surgen del desarrollo de las prácticas o simulacros. |

| **Tipo de recurso** | Infografía estática |
| --- | --- |
| **Texto introductorio** | Teniendo en cuenta los conceptos anteriores ante la presentación de una no conformidad o condición peligrosa pasada o presente, se debe crear el plan de acciones correctivas o preventivas para intervenir de manera oportuna la causa raíz, para ello se siguen los siguientes pasos, aplicando la norma técnica ISO 9001: |
|  | |
| **Código de la imagen** | **623800\_i20**  **Elaboración propia experto** |

| Cuadro de texto |
| --- |
| De acuerdo con los pasos anteriores, a manera de ejemplo, es oportuno revisar la siguiente situación: en un evento tipo concierto donde se presentó el colapso de la torre de sonido, se da inicio al proceso de evacuación. |

| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| **Texto introductorio** | A continuación, el paso a paso para resolver dicha situación: | |
| Equipo de trabajo de proximidad de empleados que juegan un juego educativo con cubos de madera, participan en la creación de equipos en reuniones corporativas, concepto de trabajo en equipo y colaboración, actividad empresarial, taller, formación del personal  Crear la escena con dibujos alusivos a cada una de las explicaciones.  Colapso de la torre, revisión de los hechos, control e inspección, árbol de causas, plan de acción y acciones correctivas. | | |
| **Código de la imagen** | **623800\_i21** | |
| **Punto caliente 1** | Identificar hallazgos | Colapso de la torre de sonido |
| **Punto caliente 2** | Contextualizar hallazgos | Se colapsa la estructura generando lesiones a los asistentes; adicionalmente, en la revisión del lugar de los hechos se encontró que no se aseguró la estructura y que la inspección de equipos e infraestructura no se ejecutó. |
| **Punto caliente 3** | Realizar análisis de las causas. | Árbol de causas: las causas básicas son aquellas situaciones que se presentan antes de la ocurrencia de un evento, pero que no se identificaron. Las causas inmediatas son las desencadenantes de los sucesos.    **Imagen: 623800\_i22** |
| **Punto caliente 4** | Establecer acciones correctivas o preventivas. | Plan de acción  Acción correctiva: siempre que se ejecute cualquier evento, se debe hacer una inspección de seguridad minuciosa donde se evalúen los aspectos relacionados con la infraestructura. Responsable: organizador.  Acción correctiva: las estructuras metálicas o de elementos deben tener un doble mecanismo de seguridad.  Responsable: personal de mantenimiento o ambiente físico.  Acción correctiva: se deberá garantizar que en cualquier evento se mantengan distancias de seguridad entre el escenario y los asistentes. Responsable: organizador del evento. |
| **Punto caliente 5** | Verificar la eficacia de la acción correctiva | Se aplican listas de verificación para evaluar el cumplimiento de las medidas. |

1. **Evaluación de resultados del plan de emergencias y contingencias**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Recordemos que el plan de emergencias es el documento que llena requisitos legales, el cual debe ser documentado acorde a las condiciones específicas. Todos los planes de atención y gestión de desastres en su estructura son los mismos, pero la información contenida debe ser acorde a las condiciones en las que se ejecutará el evento, debe dar claridad en los procedimientos operativos normalizados, así como en los recursos que se requieren para la atención del suceso. Teniendo en cuenta la complejidad y los diferentes aspectos que recopila este documento, se debe evaluar su aplicación, adherencia y conocimiento; para ello, se aplica la evaluación de los planes de emergencia. En el siguiente video se amplía la información sobre la definición de evaluación, sus componentes, listas de chequeo, criterios de evaluación y metodología. |

* 1. **Concepto, componentes, lista de chequeo, criterios de evaluación y metodología**

| **Tipo de recurso** | Video animación 2D | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** | **La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente** | | | |
| **Título** | Concepto y características de la evaluación de planes de emergencia. | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** | Mostrar escenas de espacios con personas, como en ferias, conciertos, encuentros, donde se resalte la importancia de la evaluación de los planes de emergencia y que deben ser acordes al ciclo PHVA (se muestran las letras grandes cuando se narre) para dar paso a las herramientas:gente de negocios camina entre las cabinas de los espectáculos. ideal para páginas web y diseños de revistas  Multitud en concierto  Ciclo PHVAInfografía | Fondo musical informativo | La evaluación de planes de emergencia es el mecanismo que se utiliza para determinar si los componentes mínimos con los que debe contar este plan son eficientes y necesarios para la actividad a desarrollar, dejando claro que no es lo mismo un plan de emergencias para un concierto que el diseñado para una feria, aun cuando se realicen en el mismo espacio. Lo mismo podría ocurrir para dos conciertos en diferentes escenarios, pues esto hace que las condiciones varíen, y por lo tanto, el plan de emergencias debe indicar con claridad dichas variaciones.  De acuerdo con lo visto anteriormente, esta evaluación debe ser acorde al ciclo PHVA, es decir, se planea, se hace intervención, se ejecutan acciones y se determinan las mejoras; para ello, se utilizan herramientas como: | Ciclo PHVA |
| **2** | Según la imagen sugerida, se muestra como una persona tiene una planilla para hacer su lista de chequeo.  Se aparta una escena con la observación directa (sacando elementos como los que se menciona) Retrato de un chico inteligente feliz en camisa blancaConcepto del Plan de Preparación para Emergencias. Concepto de capacitación en evacuación de empresas. Instrucciones de preparación para emergencias para seguridad.  o de revisión documental para la atención de emergencias  identificación de problemas. análisis de errores y riesgos. buscar métodos o maneras de superar o resolver problemas. Utilice una lupa para investigar. diseño de ilustración de concepto. vector | Fondo musical informativo | • Listas de chequeo: es un instrumento con el que se verifica, a través de la observación directa o la revisión documental, los requisitos definidos para una actividad. En el caso de las emergencias, se puede definir una lista de chequeo que contempla: documentación, organización para la atención de emergencias, desarrollo de prácticas y simulacros, recursos y sistemas de emergencias.  Se recomienda usar listas de chequeo para inventariar recursos como vías de evacuación, botiquines, extintores, entre otros. (Anexo de lista de chequeo. Tomada de la Guía de gestión de riesgo de desastres - FOPAE, 2012). | Listas de chequeo |
| **3** | A medida que se va narrando se muestran las imágenes alusivas a lo descrito.Empleados con equipo de seguridad  Ilustración de un portapapeles de lista de verificación  Evacuar a los estudiantes de la escuela conjunto de caracteres vectoriales de color semi plano | Fondo musical informativo | • Simulaciones o simulacros: espacios donde se simula una situación que se puede presentar, buscando evaluar la capacidad de respuesta. Para el desarrollo de esta práctica se diseña un guion y una lista de verificación donde se evalúa el ejercicio, y a partir de este, se establecen las acciones de mejora; se sugiere el desarrollo de las simulaciones previas a un simulacro, y posteriormente, cuando el grupo esté entrenado, se desarrolla el simulacro, que podrá ser revisado o no, conforme a lo que defina el equipo organizador.  Para el caso de los eventos masivos se sugiere que estas prácticas se desarrollen en el espacio real donde se va a ejecutar el mismo, para que de esta manera se pueda realmente evaluar los tiempos de respuesta ante emergencias; adicionalmente, se recomienda que el personal que participe del ejercicio haciendo las labores de brigadistas sea el mismo que ejecutará este rol en el día de la actividad. | Simulaciones o simulacros  Guion  Lista de verificación  Acciones de mejora |
| **4** | A través de una imagen similar, se resalta la importancia del trabajo interinstitucional que se desarrolla a través de la Estrategia para las Alianzas Público - Privadas en Gestión del Riesgo de Desastres de ARISE COLOMBIAIlustración de vector de concepto abstracto de desarrollo social. los niños aprenden, competencia en habilidades sociales, impacto positivo, comunicación exitosa, éxito profesional, metáfora abstracta de educación. | Fondo musical informativo | • Autoevaluación del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres: a través del trabajo interinstitucional desarrollado en el marco de la Estrategia para las Alianzas Público Privadas en Gestión del Riesgo de Desastres de ARISE COLOMBIA, se desarrolló una herramienta de autoevaluación que permitirá a las entidades públicas y privadas determinar su estado actual frente al reconocimiento de la gestión de riesgo de desastres en sus actividades económicas, y que permitan la adecuada toma de decisiones para reducir las condiciones de riesgo, formular el plan de emergencia y contingencia, y generar sinergias con el territorio para proteger la población, mejorar la seguridad, el bienestar y su sostenibilidad, esto conforme al Decreto 2157 de 2017 (Desastres, 2017). | Autoevaluación del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres  Decreto 2157 de 2017 (DESASTRES, 2017). |
| **Nombre del archivo** | **623800\_v2** | | | |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Para ampliar información sobre cada una de las temáticas abordadas en el video, se ponen a disposición los siguientes documentos:  Documento de Word Doc Archivo electrónico Formato de archivo de computadora Página Procesamiento de Word Imprimir Hoja de cálculo Símbolo de extensión Diseño Ilustración gráfica Icono plano Concepto Vector Azulicono de archivo de formato digital. icono de modificación creativa plano con nombre inicial. ilustración vectorial  Documento de Word Doc Archivo electrónico Formato de archivo de computadora Página Procesamiento de Word Imprimir Hoja de cálculo Símbolo de extensión Diseño Ilustración gráfica Icono plano Concepto Vector Azul  [Anexo 1](https://d.docs.live.net/86d89d8d3f9c159c/Documentos/INNOVATIVE%20EDUCATION/PRODUCCI%C3%93N%20DE%20EVENTOS%20MASIVOS/CF16/ANEXO%201%20LISTAS%20DE%20CHEQUEO.docx) [Anexo 2](https://d.docs.live.net/86d89d8d3f9c159c/Documentos/INNOVATIVE%20EDUCATION/PRODUCCI%C3%93N%20DE%20EVENTOS%20MASIVOS/CF16/ANEXO%202%20SIMULACROS.docx) [Anexo 3](https://d.docs.live.net/86d89d8d3f9c159c/Documentos/INNOVATIVE%20EDUCATION/PRODUCCI%C3%93N%20DE%20EVENTOS%20MASIVOS/CF16/ANEXO3%20EVALUACION%20RIESGOS.xlsx)  Ejemplo: Listas de chequeo Formato de guion simulacros e instrumentos de evaluación Instrumento para la evaluación de planes  de emergencia | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| **Criterios de evaluación**  Cada organización es autónoma de definir el criterio para establecer los rangos de cumplimiento de acuerdo con la necesidad y características propias del evento. Los criterios de evaluación dependerán del instrumento utilizado, se sugiere que estos queden definidos y documentados en un procedimiento donde se establezcan las medidas de evaluación, la frecuencia y los criterios para determinar los cumplimientos.  Generalmente, los criterios de evaluación se definen así: en las listas de chequeo se estandariza un porcentaje de cumplimiento con los criterios exigidos, este instrumento se utiliza principalmente cuando queremos definir el cumplimiento a manera general de los requisitos establecidos en un plan de emergencias; en las simulaciones o simulacro se diseña un guion de la actividad a emular, a partir de este guion se definen criterios de evaluación donde se delimita cuáles son los factores que se determinarán, el cumplimiento principalmente. Se evalúan tiempos de evacuación, seguimiento de instrucciones, manejo de la emergencia, primeros auxilios y manejo de los recursos para atender emergencias, y por último, la autoevaluación del plan de gestión de riesgos de desastres. Para ello, la herramienta define los porcentajes de cumplimiento en cuanto a la intervención, protección financiera, preparación de respuesta y ejecución para la respuesta ante emergencias. Regularmente, se recomienda estandarizar porcentajes de cumplimiento así: |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| * Igual o mayor a 95 %: Excelente, mantener las acciones implementadas. * Entre 94 % a 85 %: Bueno, mantener las acciones; se pueden sugerir mejoras al proceso. * Entre 84 % a 66 %: Por mejorar, se deben implementar acciones correctivas para cumplir con los requisitos para atender emergencias. * Menor a 65 %: Crítico, no se cumple con los requisitos para ejecutar un plan de emergencias, se deben implementar acciones correctivas de manera prioritaria.   Es importante recordar que a partir de la evaluación del plan de emergencias y contingencias se deben documentar las acciones de mejora, siendo estas construidas con la participación de las personas que intervienen en la actividad; así mismo, que estas sean socializadas a las partes afectadas por el proceso, que sean acordes a los hallazgos y que puedan ser implementadas de manera oportuna.  En conclusión, con la evaluación de los planes de emergencia, aplicando las herramientas vistas, como autoevaluación, simulacros, listas de verificación, entre otros, y definiendo unos criterios acordes y justificables a la necesidad de la organización, esta se convierte en la mejor herramienta para optimizar los recursos, mejorar la capacidad de respuesta y conocer a tiempo acciones que mitiguen el riesgo para la organización en el desarrollo de las actividades económicas.  Con el desarrollo de estos procesos se identifica oportunamente la pertinencia del mismo, adherencia, conocimiento y cumplimiento por parte de los integrantes del comité de emergencia a los procedimientos operativos normalizados, la coordinación y tiempos de respuesta con entidades de ayuda externa y la definición de planes de mejora, recordando que una organización que tenga trazada la calidad en sus servicios contempla todos los aspectos y garantiza los recursos necesarios para la implementación de estas acciones, siempre en procura de la competitividad para las empresas. | |

**SÍNTESIS**

| **Tipo de recurso** | Síntesis |
| --- | --- |
| Nombre del programa: Producción de eventos masivos  Síntesis: Plan de mejora del plan de emergencias y contingencias | |
| **Introducción** | La evaluación de los planes de emergencia permite de manera autónoma determinar el cumplimiento de requisitos mínimos. Es importante la realización de este ejercicio, no solo para determinar los planes de mejora, sino además para que, de una manera real, se pueda intervenir el riesgo de manera preventiva; es por ello que el ejercicio se debe desarrollar imparcial y objetivamente. |
| **Imagen: 623800\_i23**  **Elaboración propia experto** | |

| **Tipo de recurso** | Actividad didáctica. Completar la frase | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Interiorizar los conceptos relacionados con los planes de mejora y evaluación de los planes de emergencia. | | **Imagen: 623800\_i24** | |
| Es la herramienta para identificar las falencias en los procesos o procedimientos y contextualizar la causa raíz del problema, para que, a partir de esta, se diseñen y ejecuten las actividades que mejoren la satisfacción del cliente. | | Respuesta  Mejora continua | **Imagen: 623800\_i25** |
| Es la formulación de estrategias que permitan a corto, mediano y largo plazo implementar acciones para que un proceso o servicio se preste de mejor manera, con mayor eficacia y eficiencia. | | Respuesta  Plan de mejora |
| Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. | | Respuesta  Acción correctiva |
| Es un instrumento con el que se verifica a través de la observación directa o revisión documental de los requisitos definidos para una actividad. | | Respuesta  Lista de chequeo |
| Espacios donde se simula una situación que se puede presentar, buscando evaluar la capacidad de respuesta. | | Respuesta  Simulacro |
| Metodología para identificar la causa raíz de un problema y establecer las acciones de mejora. | | Respuesta  Árbol de causas |

4 a 6 correctas:

Muy bien, ha logrado comprender la importancia de la evaluación de los planes de emergencia como mecanismo para implementar acciones de mejora de un servicio o producto de la organización.

1 a 4 incorrectas:

Se deben retroalimentar los aspectos importantes para la evaluación de los planes de emergencia y conocer los componentes para la construcción de los planes de mejora.

**NOTA:**

Los planes de emergencia se evalúan por parte de los organizadores y las entidades gubernamentales encargadas de la verificación del cumplimiento de requisitos legales, una vez se detecten no conformidades se deberán generar acciones de mejora conforme a la necesidad específica de la organización, estas acciones son correctivas y son derivadas de una auditoría realizada por un ente de control o un incumplimiento legal; si, por el contrario, surgen de procesos de revisión interna por parte de la organización, se consideran medidas preventivas.

**MATERIAL COMPLEMENTARIO**

| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del material | Tipo | Enlace |
| Evaluación plan de emergencias | Fondo de Prevención y Atención de Desastres- FOPAE (2012). *Guía para elaborar planes de emergencia y contingencia.* Pág. 63-64.  <https://implementandosgi.com/wp-content/uploads/2018/08/Guia-Planes-Emergencia-FOPAE.pdf> | Artículo | <https://implementandosgi.com/wp-content/uploads/2018/08/Guia-Planes-Emergencia-FOPAE.pdf> |
| **Mejora continua** | ISO 9001 Norma Técnica Colombiana (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.*  <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf> | Norma | <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf> |
| **Plan de mejora** | Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2009). *Herramientas para la mejora de la calidad.* Wordprees.com  <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf> | Guía | <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf> |
| Protocolo de activación del plan de emergencias y contingencias | Fondo de Prevención y Atención de Desastres- FOPAE (2014). *Guía para el desarrollo de simulaciones****.***  <https://www.sire.gov.co/documents/82884/85386/ANEXO+10+-+GUIA+DESARROLLO+SIMULACIONES.pdf/518cc905-189c-4cbb-931e-667340fe32d0> | Guía | <https://www.sire.gov.co/documents/82884/85386/ANEXO+10+-+GUIA+DESARROLLO+SIMULACIONES.pdf/518cc905-189c-4cbb-931e-667340fe32d0> |

**GLOSARIO**

| **Tipo de recurso** | Glosario |
| --- | --- |
| Acción correctiva | la acción que se toma para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. |
| Acción preventiva | acción que se lleva a cabo para eliminar o mitigar las causas de una no conformidad u otra situación potencial que no sea deseable. |
| Autoevaluación | es una [evaluación](https://definicion.de/evaluacion/) que un individuo realiza de sí mismo o de una cuestión propia. Evaluar implica calcular, detectar o indicar el valor de algo. |
| Ciclo Deming | es un sistema que se utiliza en las empresas para lograr un [proceso de mejora continua](https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html). |
| Evaluación | se denomina laacción y efecto de evaluar**.** La palabra como tal deriva deevaluar, que a su vez proviene del francés *évaluer*, que significa ‘determinar el valor de algo’. |
| Lista de chequeo | es una herramienta impresa a modo de formato, utilizada para recoger y compilar de forma estructurada datos asociados a un proceso o situación particular definida. Los datos reunidos representan una entrada para el uso de otras herramientas de control de calidad. |
| Mejora continua | es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas. |
| Planificar | establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con las expectativas de los clientes y las políticas de la organización. |
| Simulación | es un juego de roles que se realiza en un ambiente controlado, normalmente es un salón o sala, por lo que son llamados ‘ejercicios de escritorio’. En una simulación participan los tomadores de decisiones y los actores más representativos del contexto municipal de emergencias (CMGRD, representantes de los diferentes sectores, etc.), y se basa en situaciones hipotéticas que se derivan del análisis de riesgos del municipio, la estrategia de respuesta y protocolos específicos. |
| Simulacro | son ejercicios prácticos que representan una situación de emergencia cercana a la realidad, basados siempre en el análisis del riesgo municipal; en consecuencia, una simulación es una forma de poner a prueba la Estrategia Municipal de Respuesta y sus protocolos. Este tipo de ejercicio amerita una gran movilización de recursos (personal, equipos, entidades, etc.), por lo que su desarrollo es más complejo y costoso que una simulación; durante la planeación del simulacro se debe velar por que exista coherencia con la cotidianidad municipal y que el ejercicio se encuentre en contexto. |

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

| **Tipo de recurso** | Bibliografía |
| --- | --- |
| Betancourt, D. F. (2016). *La lista de chequeo en calidad: Qué es y cómo se hace*. Recuperado el 17 de octubre de 2022, de Ingenio Empresa: [www.ingenioempresa.com/lista-de-chequeo](http://www.ingenioempresa.com/lista-de-chequeo) | |
| Fondo de Prevención y Atención de Desastres- FOPAE (2012). *Guía para elaborar planes de emergencia y contingencia.* pp. 63-64.  <https://implementandosgi.com/wp-content/uploads/2018/08/Guia-Planes-Emergencia-FOPAE.pdf> | |
| Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2009). *Herramientas para la mejora de la calidad.* Wordprees.com [https://qualitasbiblo. files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf](https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf) | |
| ISO 9001 Norma Técnica Colombiana (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.* [https://colaboracion.dnp.gov.co /CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf) | |
| Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2020). *Definición de Autoevaluación.* <https://definicion.de/autoevaluacion/> | |
| Orellana Nirian, P. (2020) *Proceso de mejora continua*. Economipedia.com | |
| Unidad Nacional de Gestión del riesgo de desastres, (2016). *Guía metodológica para el desarrollo de simulaciones y simulacros*. <https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/18505/VOL-6-GUIA-METODOLOGICA-SIMULACROS-Y-SIMULACIONES.pdf;jsessionid=71D9B75863C06A238923B016D6E1CDB1?sequence=15#:~:>[text=Los%20simulacros% 20son%20ejercicios%20pr%C3%A1cticos,de%20Respuesta%20y%20sus%20protocolos](https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/18505/VOL-6-GUIA-METODOLOGICA-SIMULACROS-Y-SIMULACIONES.pdf;jsessionid=71D9B75863C06A238923B016D6E1CDB1?sequence=15#:~:text=Los%20simulacros%20son%20ejercicios%20pr%C3%A1cticos,de%20Respuesta%20y%20sus%20protocolos) | |