

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB- 12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	1/1

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): PAULA ANDREA APELLIDOS: O'MEARA CÁCERES

NOMBRE(S): PAOLA ANDREA APELLIDOS: BASTO JAIMES

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RUTH LEONOR APELLIDOS: REYES VILLALBA

CODIRECTOR:

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL  
BASADA EN LA NTC ISO 14001: 2015 PARA ORGANIZACIÓN LA ESPERANZA S.A.  
UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER

### RESUMEN

Este proyecto realizó un diseño del sistema de gestión ambiental basada en la NTC ISO 14001:2015 para organización la esperanza S.A. ubicada en la ciudad de Cúcuta - Norte de Santander. Para ello, se realizó una investigación bajo el enfoque descriptivo, en donde se recolectó información que permitió diseñar el Sistema de Gestión Ambiental en la Organización. Para la recolección de datos se implementaron entrevistas a las personas que se relacionaron de manera directa con el proyecto. Como población se abordaron los diferentes procesos que involucran a la organización. La muestra son los procesos estratégicos, los procesos misionales, y los procesos de apoyo descritos en la población. Se analizó, el contexto del Sistema de Gestión Ambiental actual en Organización La Esperanza S.A., con el fin de determinar las cuestiones ambientales internas y externas que son relevantes para la empresa. Seguidamente, se desarrolló un diagnóstico ambiental inicial basados en la ISO 14001:2015. Posteriormente, se identificaron los aspectos e impactos ambientales de los procesos relacionados con la prestación del servicio de la empresa y asociarlos con los requerimientos de la normativa ambiental vigente. Definir la política ambiental en la empresa. Finalmente, se plantearon programas de Gestión ambiental sobre los impactos ambientales significativos identificados, que contribuyan en beneficio tanto de Organización la esperanza como de las partes interesadas.

PALABRAS CLAVE: medio ambiente, impacto ambiental, sistema de gestión.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 134 PLANOS: \_\_\_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_\_\_ CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BASADA EN LA NTC ISO 14001:  
2015 PARA ORGANIZACIÓN LA ESPERANZA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER

PAULA ANDREA O'MEARA CÁCERES

PAOLA ANDREA BASTO JAIMES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BASADA EN LA NTC ISO 14001:  
2015 PARA ORGANIZACIÓN LA ESPERANZA S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER

PAULA ANDREA O'MEARA CÁCERES

PAOLA ANDREA BASTO JAIMES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Industrial

Director

RUTH LEONOR REYES VILLALBA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

*Ingeniería Industrial*

*Magda M.*

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

FECHA: 17 de octubre de 2019  
HORA: 8:30 a.m  
LUGAR: Sala de Fotografía - CREAD.

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL  
BASADO EN LA NTC ISO 14001:2015, PARA LA ORGANIZACIÓN LA ESPERANZA  
S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER"

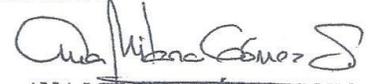
JURADOS: JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO  
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

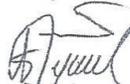
DIRECTOR: RUTH LEONOR REYES VILLALBA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
PAULA ANDREA O'MEARA CACERES	1191669	cuatro, tres	4,3

**APROBADA**

  
JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

  
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

  
Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA  
Director Plan de Estudios  
Ingeniería Industrial

*Magda M.*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: junio 17 de 2019  
HORA: 10:00 a.m  
LUGAR: Sala 3 el cread, tercer piso

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

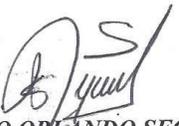
TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL  
BASADA EN LA NTC ISO 14001:2015 PARA ORGANIZACIÓN LA ESPERANZA S.A  
UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA - NORTE SANTANDER"

JURADOS: FABIO ORLANDO SEGURA  
JUAN CARLOS BERMUDEZ  
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

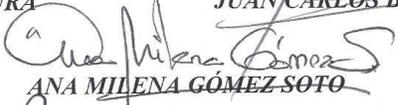
DIRECTOR: RUTH LEONOR REYES VILLALBA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
PAOLA ANDREA BASTO JAIMES	1191653	cuatro, dos	4,2

### APROBADA

  
FABIO ORLANDO SEGURA

  
JUAN CARLOS BERMUDEZ

  
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
V. B. GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA

Director Plan de Estudios  
Ingeniería Industrial

Magda M.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
1.6 Alcances y Limitaciones	21
1.6.1 Alcances	21
1.6.2 Limitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 A nivel internacional	23
2.1.2 A nivel nacional	25
2.1.3 A nivel local	27
2.2 Marco Contextual	29
2.2.1 Descripción de la empresa	29
2.2.2 Servicios que presta	30
2.2.3 Misión	36
2.2.4. Visión	37

2.2.5 Política de gestión integral	37
2.2.6 Organigrama general de Organización La Esperanza S.A.	38
2.2.7 Mapa de procesos de Organización La Esperanza S.A.	38
2.3 Marco Teórico	39
2.3.1 Sistema de gestión	39
2.3.2 Sistema de gestión ambiental	39
2.3.2.1 Objetivos de la gestión ambiental	40
2.3.3 Enfoque PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar).	41
2.3.4 Norma ISO 14001	42
2.3.4.1 ISO 14001:2015	43
2.3.5 Estructura documental	43
2.3.6 Revisión ambiental inicial (RAI).	44
2.3.7 Evaluación de aspectos e impactos ambientales	44
2.3.8 Política ambiental	46
2.4 Marco Conceptual	47
2.4.1 Aspecto ambiental	47
2.4.2 Auditoria	47
2.4.3 Conformidad	48
2.4.4 Desarrollo sostenible	48
2.4.5 Documento	48
2.4.6 Impacto ambiental	48
2.4.7 Indicador	48
2.4.8 Medio ambiente	48
2.4.9 Mejora continua	48

2.4.10 No conformidad	48
2.4.11 Proceso	48
2.4.12 Requisito	49
2.4.13 Riesgo	49
2.4.14 Seguimiento	49
2.4.15 Sistema de gestión	49
2.4.16 Sistema de gestión ambiental	49
2.4.17 Política ambiental	49
2.5 Marco Legal	50
3. Diseño Metodológico	56
3.1 Tipo de Investigación	56
3.2 Población y Muestra	56
3.2.1 Población	56
3.2.2 Muestra	57
3.3 Instrumentos o Técnicas para la Recolección de Información	57
3.3.1 Fuentes primarias	57
3.3.2 Fuentes secundarias	57
3.4 Análisis de la Información	58
4. Desarrollo del proyecto	59
4.1 Comprensión de la Organización en su Contexto	59
4.2 Diagnostico ambiental inicial, Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, Requisitos legales	62
4.2.1 Diagnostico ambiental inicial	62
4.2.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	73

4.2.3 Requisitos legales	76
4.3 Aspectos e Impactos Ambientales	76
4.4 Política y Objetivos Ambientales	89
4.4.1 Política ambiental	90
4.4.2 Objetivos ambientales	90
4.5 Programas de Gestión Ambiental	91
5. Conclusiones	96
6. Recomendaciones	98
Referencias Bibliográficas	99
Anexos	103