

DIAGNÓSTICO, DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SALUD OCUPACIONAL PARA
LA EMPRESA CRUDESAN S.A.

PAOLA CATHERINE GARCÍA DELGADO
YOLANGEL RODRÍGUEZ CAICEDO

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
BUCARAMANGA

2009

DIAGNÓSTICO, DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SALUD OCUPACIONAL PARA
LA EMPRESA CRUDESAN S.A.

PAOLA CATHERINE GARCÍA DELGADO
YOLANGEL RODRÍGUEZ CAICEDO

Tesis de grado presentada como requisito para optar el título de Ingeniero
Industrial

ING. WILLIAM HOYOS TORRES
Director

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ADMINISTRACIÓN
BUCARAMANGA

2009

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
GLOSARIO	2
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	10
1.1 DATOS GENERALES	10
1.2 MISIÓN	11
1.3 VISIÓN	11
1.4 VALORES CORPORATIVOS	11
1.5 LICENCIAS	12
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	12
1.7 PRODUCTOS	13
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	15
2.1 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	15
2.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	16
2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	20
2.4 DIAGNÓSTICO SEGÚN LAS NTC	23
3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL	27

3.1 SENSIBILIZACIÓN	27
3.2 CAPACITACIÓN	28
3.2.1 Cronograma de Capacitación	28
3.2.1.1Objetivos del Cronograma	30
3.2.2 Metodología de Capacitación	30
4. ANTECEDENTES	32
5. JUSTIFICACIÓN	34
6. OBJETIVOS	36
6.1 OBJETIVO GENERAL	36
6.2OBJETIVOS ESPECÍFICOS	36
7. MARCO TEÓRICO	37
7.1 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	37
7.1.1 NTC ISO 9001:2008	38
7.1.2 NTC ISO 14001:2004	39
7.1.3 OHSAS 18001:2007	40
7.2 HISTORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ISO	41
8. MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL	42
8.1 POLÍTICA INTEGRAL	43
8.2 ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS	44
8.3 CARACTERIZACIONES	53

9. DIAGNÓSTICO FINAL	56
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	65

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta Tipo I	66
Anexo B. Diagnóstico Inicial	70
Anexo C. Manuales	87
Anexo D. Caracterizaciones	202
Anexo E. Procedimientos	217
Anexo F. Instructivos	351
Anexo G. Formatos	438
Anexo H. Ficha Técnica	494
Anexo I. Documentos de la Empresa	512
Anexo J. Sistema Integral de los AU	523