

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis propone un manual de administración de riesgos en los departamentos de: compras, ventas, importaciones e inventarios de la empresa SOLUTRAC, con la finalidad de sistematizar los procesos operativos y brindar seguridad en la gestión de los mismos, especificando los procedimientos que los conforman, estableciendo políticas y lineamientos generales que todos sus empleados tengan conocimiento. Como primera instancia se menciona los aspectos generales de la compañía, como su historia, los servicios y productos que genera, su base legal, la conceptualización de los procesos y la problemática que atraviesa los departamentos de la empresa. También se analiza un diagnóstico situacional, tanto factores externos como internos que lo rodean y se realiza un análisis de los aspectos positivos y negativos mediante la matriz FODA y una identificación de procesos críticos. En una segunda instancia se realiza el levantamiento de todos los procesos críticos y la medición del riesgo en cada uno de ellos. Posteriormente se desarrolla la caracterización de los procesos levantados, en el cual se detallan las características generales del proceso, su objetivo, alcance, responsable, requisitos legales, políticas internas, control interno y los documentos correspondientes que se utilizaran en los mismos. Además se presenta el diseño del manual de administración de riesgos de la organización en base a lo analizado en los capítulos anteriores, y se detalla en forma gráfica las actividades de los procesos críticos mediante el diagrama IDEF con las responsabilidades correspondientes. Por último, se plantea las respectivas conclusiones y recomendaciones después de haber realizado la presente tesis.

PALABRAS CLAVES:

- **EMPRESA SOLUTRAC**
- **IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS**
- **MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**
- **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**
- **MEDICIÓN DEL RIESGO.**

EXECUTIVE SUMMARY

This thesis proposes a manual of risk management in the departments of: purchasing, sales, imports and inventories of the company SOLUTRAC, in order to systematize business processes and provide security in the management thereof, specifying the procedures which constitute them, establishing policies and guidelines that all employees are aware. As first instance referred to the General aspects of the company, such as its history, services and products it generates, its legal basis, the conceptualization of the process and issues spanning the departments of the company. Also discusses a situational analysis, both external factors and internal surrounding it and is made an analysis of the positive and negative by the SWOT matrix aspects and identification of critical processes. In a second instance is the lifting of all critical processes and the measurement of risk in each of them. Subsequently develops the characterization of raised processes, which details the General characteristics of the process, its objective, scope, responsible, legal requirements, internal policies, internal control and the relevant documents to be used in the same. In addition design manual of the Organization on the basis of the analyzed risk management is presented in the previous chapters, and is detailed in graphic form the activities of critical processes using IDEF diagram with the corresponding responsibilities. Finally, raises the respective conclusions and recommendations after having made this thesis

KEYWORDS:

- **COMPANY SOLUTRAC**
- **IDENTIFICATION OF CRITICAL**
- **RISK MANAGEMENT MANUAL**
- **CHARACTERIZATION OF PROCESSES**
- **RISK MEASUREMENT PROCESSES.**