

## INDICE

<b>Capítulo 1. Introducción General.....</b>	<b>7</b>
1.1. Introducción.....	7
1.1.1. ¿Por qué un modelo de gestión de riesgo TI?.....	7
1.1.2. ¿Cuáles son las mejores prácticas en el mercado actual?.....	8
1.1.3. ¿Por qué BCI?.....	9
1.2. Descripción del Mercado y de la Organización.....	10
1.2.1. Mercado Financiero.....	10
1.2.2. Reseña histórica y evolución de BCI.....	12
1.2.3. Productos y Canales de servicio y distribución de BCI.....	14
1.2.4. Situación Económica y Participación de Mercado.....	16
1.2.5. Análisis Financiero y de Productos.....	20
1.2.6. Organización TI de BCI.....	24
1.2.7. Instalaciones e infraestructura de BCI.....	29
1.2.8. Tecnología e Innovación de BCI.....	30
1.2.9. Compromiso de Transparencia de BCI.....	33
1.2.10. Responsabilidad Social de BCI.....	35
1.3. Descripción del Riesgo en la Organización.....	35
1.3.1. Administración de Riesgo en BCI.....	35
1.3.2. Evolución del Riesgo Operacional en BCI.....	41
<b>Capítulo 2. Descripción del Modelo a desarrollar.....</b>	<b>42</b>
2.1. Objetivos de Modelo.....	43
2.2. Alcances del Proyecto.....	44
2.3. Resultados Esperados.....	45
2.4. Marco Conceptual.....	47
2.5. Análisis de FODA para el modelo propuesto.....	50
2.6. Preguntas Claves.....	53
2.7. Factores Críticos de éxito.....	54
<b>Capítulos 3. Análisis de los modelos de cálculo existentes.....</b>	<b>56</b>
3.1. Análisis de regulación existente para la gestión del riesgo operacional.....	56
3.1.1. Evolución hacia Basilea II de la Banca Chilena.....	56
3.1.2. Evolución hacia Basilea II de la Banca Internacional.....	57
3.2. Levantamiento del proceso de cálculo y medición actual de Riesgo Operacional de Banco BCI.....	60
3.2.1. Metodología de Cálculo de Riesgo Operacional.....	61
<b>Capítulos 4. Desarrollo del Modelo de Gestión de Riesgos TI.....</b>	<b>64</b>
4.1. Levantamiento y descripción de los principales procesos tecnológicos del Banco y sus controles asociados.....	64

4.1.1. Identificación de procesos críticos TI.....	64
4.1.2. Identificación de controles claves TI.....	66
4.2. Determinación de indicadores de riesgo tecnológico y de eficiencia para el Banco (Evaluación Cualitativa).....	68
4.2.1. Desarrollo de indicadores de riesgo (KRIs).....	68
4.2.2. Definición de escala de riesgo.....	73
4.2.3. Análisis de Riesgo (Impacto /Probabilidad de ocurrencia).....	79
4.3. Valorización de Riesgos TI (Evaluación Cuantitativa).....	81
4.3.1. Análisis de la Base de Datos de Pérdida.....	81
4.3.2. Desarrollo del modelo matemático de valorización (PE y VaR).....	82
4.3.3. Cálculo a través de Operational Risk Capital (ORC).....	88
<b>Capítulos 5. Resultados y Conclusiones del Modelo.....</b>	<b>91</b>
5.1. Cálculo de Riesgo Operacional bajo el modelo propuesto.....	91
5.2. Integración de la gestión cualitativa y cuantitativa.....	95
5.3. Proyección del riesgo TI en BCI a tres años.....	96
5.4. Evaluación de 3 proyectos asociados al logro de la proyección.....	97
5.5. Análisis de costo/beneficio del nuevo modelo.....	99
5.6. Análisis de sensibilidad financiero.....	100
5.7. Conclusiones del Modelo de Gestión de Riesgos TI. ....	102
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXO A: Riesgo en la Banca.....</b>	<b>110</b>
A.1. Tipología de riesgos.....	110
A.2. Fuentes de Riesgo Operacional.....	114
A.3. Riesgo Operacional Tecnológico.....	116
A.4. Descripción de Normativa Chilena.....	116
A.5. Descripción de Normativa Internacional.....	118
A.6. Mejores prácticas Internacionales de Gestión de riesgo TI.....	120