

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL TEMA.....	3
1.1 Descripción del tema a abordar y las preguntas claves a responder	3
1.2 Objetivos y resultados esperados	5
1.2.1 Objetivos Específicos.....	6
1.3 Alcance	6
1.4 Marco Conceptual	7
1.4.1 Riesgo Operacional.....	7
1.4.1.1 Determinación del requerimiento de Capital por Riesgo Operacional.....	7
1.4.1.2 Metodologías de Cálculo de Capital regulatorio	8
1.4.1.3 Metodología de Riesgo Operacional de BancoEstado.....	14
1.4.2 Administración Estratégica.....	23
1.4.3 Balance Scorecard.....	23
1.5 Metodología	23
1.5.1 Descripción de la Empresa	23
1.5.2 Descripción del Mercado.....	24
1.5.3 Análisis externo.....	24
1.5.4 Análisis Interno.....	24
1.5.5 Síntesis del Diagnóstico.....	24
1.5.6 Planificación estratégica	25
1.5.7 Plan Financiero.	25
1.5.8 Consideraciones para la implementación.	25
Capítulo II: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y EL MERCADO	26
2.1 Descripción de la Empresa	26
2.2 Descripción de la Organización.....	27
2.2.1 Directorio y Organigrama	28
2.3 Descripción del negocio	29
2.4 Descripción del Mercado.....	31
2.4.1 Riesgo operacional en el mundo.....	33
2.4.2 Riesgo Operacional en el sector bancario de Chile	34

Capítulo III: ANÁLISIS EXTERNO.....	35
3.1 PESTEL	35
3.1.1 Político	35
3.1.2 Económico	36
3.1.3 Social	36
3.1.4 Tecnológico.....	37
3.1.5 Ecológico	37
3.1.6 Legal	38
3.1.7 Análisis PESTEL.....	39
Capítulo IV: ANÁLISIS INTERNO	41
4.1 Relación riesgo operacional y actividades de BancoEstado.	41
4.2 Situación actual de las pérdidas de BancoEstado.	42
4.3 Procedimiento de selección de planes de acción.....	44
4.4 Metas actuales de la Empresa	45
4.5 Implementación de Basilea	47
4.6 Proyecto base	48
Capítulo V: SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO	50
5.1 Metodología de Riesgo Operacional de BancoEstado.....	50
5.2 Metodología de cálculo de capital por riesgo operacional de BancoEstado	50
5.3 Análisis FODA.....	51
5.3.1 Fortalezas	52
5.3.2 Debilidades	52
5.3.3 Oportunidades.....	52
5.3.4 Amenazas	53
Capítulo VI: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA POR BALANCE SCORECARD.....	54
6.1 Objetivos Financieros.....	54
6.2 Objetivos Clientes	55
6.3 Objetivos Procesos Internos	56
6.4 Objetivos Aprendizaje y Crecimiento	57
6.5 Mapa Estratégico	58
6.6 Indicadores Estratégicos.....	60
Capítulo VII: PLAN FINANCIERO	67
7.1 Proyección Base	67

7.1.1 Inversión	68
7.1.2 Ingresos	68
7.1.3 Costos.....	69
7.2 Evaluación de la estrategia – situación pesimista	71
7.3 Evaluación de la estrategia – situación esperada	74
7.4 Evaluación de la estrategia – situación optimista.....	77
7.5 Proyección de pérdidas.....	80
7.6 Cuadro comparativo y resultado	81
Capítulo VIII: CONSIDERACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN	83
8.1 Consideraciones operacionales	83
8.2 Consideraciones respecto a Personas.....	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFIA	87
Anexos	88
Anexo 1: Tabla de Impacto de acuerdo a la metodología de BancoEstado.....	88
Anexo 2: Proyectos estratégicos: Hoja de Ruta 2018 – 2028 BancoEstado.....	89
Anexo 3: Balance ScoreCard de BancoEstado.....	90
Anexo 4: Selección de Planes de acción y Proyectos Estratégicos.....	92
Anexo 5: Carta Gantt Balance ScoreCard	95
Anexo 6: Carta Gantt Balance ScoreCard	96