El futuro digital es de todos

MinTIC

Indicadores de Gestión de Seguridad de la Información

Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

OCTUBRE 2021

MSPI

Carmen Ligia Valderrama Rojas - ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Iván Mauricio Durán Pabón - viceministro de Transformación Digital

Aura María Cifuentes Gallo - directora de Gobierno Digital

Gersson Jair Castillo Daza- subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Angela Janeth Cortés Hernández – líder del equipo de Seguridad y Privacidad de la Información

Danny Alejandro Garzón Aristizabal – asesor del equipo de Seguridad y Privacidad de la Información

Andrés Díaz Molina - oficial de Seguridad y Privacidad de la Información

Melisa Pacheco Flórez – líder del equipo de Política

Marco Sánchez Acevedo – abogado del equipo de Política

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Viceministerio de Transformación Digital

Dirección de Gobierno Digital

Versión	**Observaciones**
Versión 4 28/10/2021	**Indicadores de Gestión de Seguridad de la Información** Dirigida a las entidades del Estado

Comentarios, sugerencias o correcciones pueden ser enviadas al correo electrónico: gobiernodigital@mintic.gov.co

Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

Indicadores de Gestión de Seguridad de la Información V 4.0

Contenido

TABLAS

Guía - Indicadores Gestión de Seguridad de la Información

1. Objetivo de la medición

La creación de indicadores de gestión está orientada principalmente en la medición de efectividad, eficiencia y eficacia de los componentes de implementación y gestión definidos en el modelo de operación del marco de seguridad y privacidad de la información, indicadores que servirán como insumo para el componente de mejora continua, permitiendo adoptar decisiones de mejora.
Los objetivos de estos procesos de medición en seguridad de la información son:

- Evaluar la efectividad de la implementación de los controles de seguridad
- Evaluar la eficiencia del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información al interior de la entidad.
- Proveer estados de seguridad que sirvan de guía en las revisiones del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, facilitando mejoras en seguridad de la información y nuevas entradas a auditar.
- Comunicar valores de seguridad al interior de la entidad.
- Servir como insumos al plan de análisis y tratamiento de riesgos.

2. Construcción de indicadores

Acorde con la *Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores del DANE*, para la construcción de indicadores se debe tener en cuenta un tratamiento adecuado de la información que será la base del proceso de revisión control y mejora, de esta forma, dentro de la elaboración de indicadores se tienen definidos cuatro etapas específicas, como se menciona a continuación:

1. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE LA MEDICIÓN

En este primer paso los encargados de la implementación del MSPI, deben tener en cuenta el Plan de Seguridad de la Información que se ha definido y de esta manera se desarrolla el objeto de medición sobre los aspectos que consideren más relevantes para evaluar, determinar qué tan fácil es recolectar la información asociada y que herramientas estoy empleando para obtener dicha información.

2. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

Una vez determinado el objeto de la medición, se pasa a definir los aspectos que van a precisar los datos que se recolectarán en el levantamiento de la información, de esta forma se determinarán los insumos, puntos de control, herramientas usadas y la relación que se puede presentar entre estos aspectos o variables de medición.

En este sentido, las variables, una vez identificadas, deben ser definidas con la mayor rigurosidad, asignándole un sentido claro, para evitar que se originen ambigüedades y discusiones sobre sus resultados. Así mismo, se debe tener claridad de quién y cómo produce dicha información para de esta forma mejorar el criterio de confiabilidad.1

3. SELECCIÓN DE INDICADORES Y CALIDAD DE LOS DATOS

El punto inicial es determinar si el indicador que se está eligiendo es de interés para la alta dirección, si va a permitir al líder del proyecto (el encargado de la seguridad de la información de la entidad) identificar la efectividad no solo del avance en la implementación, sino que, con esta recolección, medición y seguimiento del proyecto se logra demostrar cómo éste aporta al objetivo misional de la entidad.

Finalmente es importante que el indicador sea sencillo de expresar, leer e interpretar, y como se menciona en la guía del DNP, *metodológicamente, debe ser elaborado de forma sencilla, automática, sistemática y continua.*

4. DISEÑO DEL INDICADOR

Con el diseño del indicador también deben surtirse algunas actividades o pasos a tener en cuenta para el proceso definitivo en la construcción de los indicadores, de esta forma, una vez superados los pasos precedentes,

Tabla 1: Criterios para selección de indicadores

[1] GUÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES, Departamento Nacional de Planeación.

Criterio de selección	Pregunta a tener en cuenta	Objetivo
Pertinencia	¿El indicador expresa qué se quiere medir de forma clara y precisa?	Busca que el indicador permita describir la situación o fenómeno determinado, objeto de la acción.
Funcionalidad	¿El indicador es monitoreable?	Verifica que el indicador sea medible, operable y sensible a los cambios registrados en la situación inicial
Disponibilidad	¿La información del indicador está disponible?	Los indicadores deben ser construidos a partir de variables sobre las cuales exista información estadística de tal manera que puedan ser consultados cuando sea necesario.
Confiabilidad	¿De donde provienen los datos?	Los datos deben ser medidos siempre bajo ciertos estándares y la información requerida debe poseer atributos de calidad estadística.
Utilidad	¿El indicador es relevante con lo que se quiere medir?	Que los resultados y análisis permitan tomar decisiones.

Fuente: Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores. Metodología línea base de indicadores, DANE 2009.

3. Indicadores propuestos

A continuación, se definen una serie de indicadores para medir la gestión y el cumplimiento en el avance de implementación del Nuevo Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, esperando que sirva de base para que los encargados de la seguridad de la información en las entidades y sea un ejemplo para apoyarlos en esta labor.

Dichos indicadores son:

INDICADOR 01- ORGANIZACIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.	
IDENTIFICADOR	SGIN01
DEFINICIÓN	
El indicador permite determinar y hacer seguimiento, al compromiso de la dirección, en cuanto a seguridad de la información, en lo relacionado con la asignación de personas y responsabilidades relacionadas a la seguridad de la información al interior de la entidad	
OBJETIVO	
Hacer un seguimiento a la asignación de recursos y responsabilidades en gestión de seguridad de la información, por parte de la alta dirección.	
TIPO DE INDICADOR	
Indicador de Gestión	

DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FORMULA	FUENTE DE INFORMACIÓN
VSI01: Número de personas con su respectivo rol definió según el modelo de operación capítulo 2.	(VSI01/VSI02) *100	Capítulo 2 de la guía del modelo de operación del marco de seguridad y privacidad de la información.
VSI02: Número de personas con su respectivo rol definió después de un año.		Actas de asignación de personal.

METAS					
MÍNIMA	**75-80%**	**SATISFACTORIA**	80-90%	**SOBRESALIENTE**	100%

OBSERVACIONES

De acuerdo a lo establecido en el capítulo 2 de la guía del modelo de operación del marco de seguridad y privacidad de la información, es necesario crear nuevos cargos y asignar responsabilidades en los actuales, por lo tanto, el indicador está enfocado, no solo a la contratación de nuevas personas, sí no a la asignación de responsabilidades.

INDICADOR 02 - CUBRIMIENTO DEL SGSI EN ACTIVOS DE INFORMACIÓN.	
IDENTIFICADOR	SGIN02

DEFINICIÓN

El indicador permite determinar y hacer seguimiento al cubrimiento que se realiza a nivel de activos **críticos** de información de una entidad y los controles aplicados.

OBJETIVO

Hacer un seguimiento a la inclusión de nuevos activos críticos de información y su control, dentro del marco de seguridad y privacidad de la información.

TIPO DE INDICADOR

Indicador de Gestión

DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	FORMULA	FUENTE DE INFORMACIÓN
VSI03: Número de activos críticos de información incluidos en el alcance de implementación del modelo, incluidos en la zona de riesgo inaceptable y la implementación del control no requiere adquisición de elementos de hardware o software.	(VSI03/VSI04) *100	Alcance del SGSI, Inventario de Activos de información, plan de tratamiento, matriz de riesgos
VSI04: Número de activos críticos de información incluidos en el alcance de implementación del modelo; activos incluidos en la zona de riesgo inaceptable.		Inventario de Activos de información, nuevos

METAS

MÍNIMA	75-80%	**SATISFACTORIA**	80-90%	**SOBRESALIENTE**	100%
OBSERVACIONES					
El indicador de cada proceso debe ser recolectado y promediado para construir un indicador que refleje el estado a nivel empresa. El terminó “incluir un activo” debe ser entendido como realizar la correcta clasificación del activo, tratamiento, evaluación de riesgos sobre el mismo y determinación de controles para minimizar el riesgo calculado. Para este indicador, solo se tienen en cuenta los controles que no implican adquisición de hardware o software.					

INDICADOR 03 - TRATAMIENTOS DE EVENTOS RELACIONADOS EN MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN					
IDENTIFICADOR	SGIN03				
DEFINICIÓN					
El indicador permite determinar la eficiencia en el tratamiento de eventos relacionados la seguridad de la información. Los eventos serán reportados por los usuarios o determinadas en las auditorías planeadas para el sistema.					
OBJETIVO					
El objetivo del indicador es reflejar la gestión y evolución del modelo de seguridad y privacidad de la información al interior de una entidad					
TIPO DE INDICADOR					
Indicador de Gestión					
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**		**FUENTE DE INFORMACIÓN**	
VSI05: Número de anomalías cerradas.		(VSI05/VSI06) *100		Auditorías internas, herramientas de monitoreo	
VSI06: Número total de anomalías encontradas.				Auditorías internas, herramientas de monitoreo	
METAS					
MÍNIMA	75-80%	**SATISFACTORIA**	80-90%	**SOBRESALIENTE**	100%

INDICADOR – PLAN DE SENSIBILIZACIÓN	
IDENTIFICADOR	SGIN04
DEFINICIÓN	
El indicador permite medir la aplicación de los temas sensibilizados en seguridad de la información por parte de los usuarios finales. Estas mediciones se podrán realizar por medio de auditorías especializadas en el tema o de forma aislada por parte de los responsables de la capacitación y sensibilización.	
OBJETIVO	
El objetivo del indicador es establecer la efectividad de un plan de capacitación y sensibilización previamente definido como medio para el control de incidentes de seguridad.	

TIPO INDICADOR					
Indicador de Gestión					
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**		**FUENTE DE INFORMACIÓN**	
VSI07: Número de fallas o no cumplimientos encontrados en las sensibilizaciones programadas o eventos realizados para evaluar el tema.		(VSI07/VSI08) *100		Oficial de Seguridad de la Información, auditorías internas, atención al usuario, listas de asistencia	
VSI08: Total de personal a capacitar.				Total de funcionarios de la entidad.	
METAS					
MÍNIMA	75-80%	**SATISFACTORIA**	80-90%	**SOBRESALIENTE**	100%
OBSERVACIONES					
Para el levantamiento de la información que permita obtener datos para la medición el responsable debe idear planes, laboratorios o actividades periódicas que permitan medir lo capacitado o divulgado.					

INDICADOR – CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ENTIDAD			
IDENTIFICADOR	SGIN05		
DEFINICIÓN			
Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad			
OBJETIVO			
Busca identificar el nivel de estructuración de los procesos de la entidad orientados a la seguridad de la información.			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	
VSI09: ¿La entidad ha definido una política general de seguridad de la información?	VSI0X = 1 (SÍ se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	Guía del Modelo de Operación / Usuarios Internos	
VSI10: ¿La entidad ha definido una organización interna en términos de personas y responsabilidades con el fin de cumplir las políticas de seguridad de la información y documenta estas actividades?		Guía del Modelo de Operación / Usuarios Internos	
VSI11: ¿La entidad cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales con respecto al manejo de la información?		Guía del Modelo de Operación / Usuarios Internos	
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	**0**

OBSERVACIONES

INDICADOR – IDENTIFICACIÓN DE LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD			
IDENTIFICADOR	SGIN06		
DEFINICIÓN			
Grado de la seguridad de la información y los equipos de cómputo.			
OBJETIVO			
Busca medir el nivel de preparación del recurso humano y su apropiación en cuanto a la seguridad de la información y los equipos de cómputo.			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
VSI12: ¿La entidad ha definido lineamientos de trabajo a través del comité o responsable de seguridad para que sus funcionarios cumplan las políticas de seguridad y evalúa periódicamente su pertinencia?		VSI0X = 1 (SÍ se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	Usuarios Internos.
VSI13: ¿La entidad ha definido lineamientos en cuanto a la protección de las instalaciones físicas, equipos de cómputo y su entorno para evitar accesos no autorizados y minimizar riesgos de la información de la entidad?			Usuarios Internos.
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	0
OBSERVACIONES			

INDICADOR – VERIFICACIÓN DEL CONTROL DE ACCESO			
IDENTIFICADOR	SGIN07		
DEFINICIÓN			
Grado control de acceso en la entidad.			
OBJETIVO			
Busca identificar la existencia de lineamientos, normas o estándares en cuanto al control de acceso en la entidad.			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
VSI14: ¿La entidad ha definido lineamientos, normas y/o estándares			Usuarios Internos.

para controlar el acceso de los usuarios a sus servicios de Gobierno en línea y a sus redes de comunicaciones?		VSI0X = 1 (SÍ se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	
VSI15: ¿La entidad ha definido lineamientos, normas y/o estándares para controlar el uso y el acceso a los sistemas de información, las aplicaciones y los depósitos de información con las que cuenta la entidad? VSI16: ¿La entidad ha definido lineamientos, normas y/o estándares para controlar las terminales móviles y accesos remotos a los recursos de la entidad?			Usuarios Internos.
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	0
OBSERVACIONES			

INDICADOR – ASEGURAMIENTO EN LA ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE			
IDENTIFICADOR	SGIN08		
DEFINICIÓN			
Grado de protección de los servicios de la entidad.			
OBJETIVO			
Busca identificar la existencia de lineamientos, normas o estándares en cuanto a la adquisición o desarrollo de aplicaciones.			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
VSI17: ¿La entidad ha definido lineamientos, normas y/o estándares para el desarrollo o adquisición de software, sistemas y aplicaciones?		VSI0X = 1 (SÍ se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	Usuarios Internos.
VSI18: ¿La entidad ha definido lineamientos, normas y/o estándares para la gestión de incidentes relacionados con el servicio?			Usuarios Internos.
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	0
OBSERVACIONES			

INDICADOR – IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE REGISTRO Y AUDITORÍA			
IDENTIFICADOR	SGIN09		
DEFINICIÓN			
Grado de existencia de lineamientos, normas o estándares en cuanto registro y auditoría para la seguridad de la información.			
OBJETIVO			
Busca identificar la existencia de lineamientos, normas o estándares en cuanto registro y auditoría para la seguridad de la información.			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
VSI19: ¿La entidad ha definido lineamientos, normas y/o estándares para el registro y control de eventos que sucedan sobre sus sistemas, redes y servicios?		VSI0X = 1 (SÍ se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	Usuarios Internos.
VSI20: ¿La entidad verifica de manera interna y/o a través de terceros, periódicamente sus procesos de seguridad de la información y sistemas para asegurar el cumplimiento del modelo?			Usuarios Internos.
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	0
OBSERVACIONES			

INDICADOR – DETECCIÓN DE ANOMALÍAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD			
IDENTIFICADOR			
DEFINICIÓN	SGIN10		
Grado de implementación de los mecanismos encaminados a la detección de anomalías e irregularidades.			
OBJETIVO			
Busca medir el nivel de mecanismos encaminados a la detección de anomalías e irregularidades			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
VSI21: VAPRSG005: ¿La entidad ha implementado mecanismos para detectar periódicamente vulnerabilidades de seguridad en el funcionamiento de: a) su infraestructura, b) redes, c) sistemas de información,		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**

d) aplicaciones y/o e) uso de los servicios?			
			Usuarios Internos, No Conformidades
METAS		VSI0X = 1 (SÍ se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	
CUMPLE			
OBSERVACIONES	1	**NO CUMPLE**	0

INDICADOR – POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD			
IDENTIFICADOR	SGIN11		
DEFINICIÓN			
Grado de implementación de políticas privacidad y confidencialidad de la entidad.			
OBJETIVO			
Busca identificar el nivel de implementación de políticas privacidad y confidencialidad de la entidad.			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
VSI22: ¿La entidad ha implementado lineamientos, normas y/o estándares para proteger la información personal y privada de los ciudadanos que utilicen sus servicios?		VSI0X = 1 (SÍ se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	Usuarios Internos.
VSI23: ¿La entidad ha implementado lineamientos, normas y/o estándares para proteger la información privada de las entidades que utilicen sus servicios?			Usuarios Internos.
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	0
OBSERVACIONES			

INDICADOR – VERIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	
IDENTIFICADOR	SGIN12
DEFINICIÓN	

Grado de implementación de mecanismos para la integridad de la información de la entidad.			
OBJETIVO			
Busca identificar el nivel de implementación de políticas privacidad y confidencialidad de la entidad.			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
VSI24: ¿La entidad ha implementado lineamientos contra modificación o pérdida accidental de información?		VSI0X = 1 (Sí se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	Usuarios Internos.
VSI25: ¿La entidad ha implementado lineamientos, normas y/o estándares para recuperar información en caso de modificación o pérdida intencional o accidental?			Usuarios Internos.
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	0
OBSERVACIONES			

INDICADOR – POLÍTICAS DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y LA INFORMACIÓN			
IDENTIFICADOR	SGIN13		
DEFINICIÓN			
Grado de cumplimiento de las políticas de disponibilidad del servicio y la información.			
OBJETIVO			
Busca identificar el nivel de implementación de políticas de disponibilidad del servicio y la información.			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
VSI26: ¿La entidad verifica que los lineamientos, normas y/o estándares orientados a la continuidad en la prestación de los servicios se cumplan?		VSI0X = 1 (Sí se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	Usuarios Internos.
VSI27: ¿La entidad ha implementado mecanismos para que los servicios de Gobierno en línea tengan altos índices de disponibilidad?			Usuarios Internos.
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	0
OBSERVACIONES			

INDICADOR – ATAQUES INFORMÁTICOS A LA ENTIDAD.			
IDENTIFICADOR	SGIN14		
DEFINICIÓN			
Porcentaje de ataques informáticos recibidos en la entidad que impidieron la prestación de alguno de sus servicios.			
OBJETIVO			
Busca conocer el número de ataques informáticos que recibe la entidad			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
VSI28: ¿Cuántos ataques informáticos recibió la entidad en el último año?		VSI0X = 1 (Sí se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	Herramientas de Monitoreo/Usuarios Internos.
VSI29: ¿Cuántos ataques recibió la entidad en el último año que impidieron la prestación de algunos de los servicios que la entidad ofrece a los ciudadanos y empresas?			Herramientas de Monitoreo/Usuarios Internos.
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	0
OBSERVACIONES			

INDICADOR – PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIO DE GOBIERNO EN LÍNEA QUE PRESTA LA ENTIDAD			
IDENTIFICADOR	SGIN15		
DEFINICIÓN			
Porcentaje de disponibilidad de los servicios que presta la entidad			
OBJETIVO			
Busca identificar el nivel de disponibilidad del servicio y la información.			
TIPO INDICADOR			
Indicador de Cumplimiento			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
VSI30: La entidad tiene definidos ANS para los servicios de Gobierno en Línea que presta		VSI0X = 1 (Sí se evidencia) VSIOX = 0 (NO se evidencia)	Usuarios Internos.
VSI31: Porcentaje de disponibilidad de los servicios de Gobierno en línea que presta la entidad en base a los ANS del punto anterior.			Usuarios Internos.
METAS			
CUMPLE	1	**NO CUMPLE**	0
OBSERVACIONES			

INDICADOR – PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES					
IDENTIFICADOR	SGIN16				
DEFINICIÓN					
grado de avance en la implementación de controles de seguridad					
OBJETIVO					
Busca identificar el grado de avance en la implementación de controles de seguridad					
TIPO INDICADOR					
Indicador de Gestión					
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES		**FORMULA**		**FUENTE DE INFORMACIÓN**	
VSI32: Número de Controles Implementados		(VSI032/VSI33) *100		Plan de tratamiento de riesgos	
VSI33: Número de Controles que se planearon implementar				Plan de Tratamiento de riesgos.	
METAS					
MÍNIMA	75-80%	**SATISFACTORIA**	80-90%	**SOBRESALIENTE**	100%