	GBInfragroup S.A. de C.V.	Política Integrada del SGI	Código SGI-POL-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	-------------------------------	---	--

POLÍTICA INTEGRADA DEL SGI


Política marco del Sistema de Gestión Integral para el servicio de Mesa de Ayuda basado en SaaS de Ublux con comunicación vía WhatsApp.

Contenido

1. Datos de identificación.....	1
2. Propósito de la política.....	2
3. Alcance.....	2
4. Declaración de política.....	3
5. Principios y compromisos.....	3
6. Roles y responsabilidades.....	4
7. Cumplimiento y excepciones.....	4
8. Documentos y registros relacionados.....	5
9. Referencias normativas.....	6
10. Aprobación del documento.....	6
11. Control de cambios.....	6

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Elemento	Definición
Código del documento	SGI-POL-GOV-01
Nombre	Política Integrada del SGI
Tipo documental	Política
Responsable del documento	Responsable del SGI
Responsable de elaboración	Responsable del SGI
Revisor	Project Manager
Aprobador	Director General
Clasificación	Interno

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Política Integrada del SGI	Código SGI-POL-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	-------------------------------	---	--

Versión	1.0
Estado	Vigente
Vigencia / revisión	Revisión anual o cuando existan cambios relevantes en el alcance del SGI, en el servicio en alcance, en los requisitos aplicables o en el contexto de la organización.
Ruta maestra editable	docs/00_Gobierno_SGI/01_Politicasy/00_Politica_Integrada/SGI-POL-GOV-01_Politica_Integrada_SGI_v1.0.docx
Ruta PDF publicada	SGI_pdf/00_Gobierno_SGI/01_Politicasy/00_Politica_Integrada/SGI-POL-GOV-01_Politica_Integrada_SGI_v1.0.pdf
Documentos relacionados	SGI-ALC-GOV-01 Alcance del SGI; SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI; SGI-PRC-CUM-01 Cumplimiento de Requisitos Aplicables del SGI; SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI; SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI; SGI-CRT-MED-01 Criterios de Medición KPI y KRI del SGI; SGI-CRT-RSI-01 Criterios y Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información; SGI-CRT-RSI-02 Criterios y Metodología de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información.


2. PROPÓSITO DE LA POLÍTICA

Establecer las directrices de alto nivel del Sistema de Gestión Integral de GBInfragroup S.A. de C.V. para asegurar, dentro del alcance definido, la calidad del servicio, la protección de la información, el cumplimiento de los requisitos aplicables y la mejora continua del sistema.

Esta política constituye el marco rector que orienta la planificación, operación, control, seguimiento y mejora del SGI, y sirve como referencia para la definición de procesos, criterios, controles, responsabilidades, indicadores y mecanismos de revisión del sistema.

3. ALCANCE

Esta política aplica al servicio de Mesa de Ayuda operado por GBInfragroup S.A. de C.V. mediante una solución SaaS de Ublux con comunicación a través de WhatsApp, así como a las actividades de operación, supervisión, soporte, seguimiento, control y mejora relacionadas con dicho servicio.

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Política Integrada del SGI	Código SGI-POL-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	-------------------------------	---	--

También aplica a las personas, información, configuraciones, registros, accesos, equipos y terceros que intervienen de forma directa en el servicio en alcance o en el control del SGI asociado a dicho servicio.

La presente política no se extiende de manera automática a otros servicios, líneas de negocio, proyectos, activos o sedes de GBInfragroup que no hayan sido incorporados formalmente al alcance del Sistema de Gestión Integral.

4. DECLARACIÓN DE POLÍTICA

GBInfragroup S.A. de C.V. establece esta **Política Integrada del SGI** como el marco directivo para planear, operar, controlar y mejorar el servicio en alcance mediante un enfoque combinado de calidad y seguridad de la información.

La organización se compromete a:

1. Prestar el servicio en alcance con criterios verificables de calidad, control y seguimiento.
2. Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada dentro del SGI.
3. Cumplir los requisitos legales, regulatorios, contractuales y demás requisitos aplicables al servicio y al sistema.
4. Gestionar riesgos y oportunidades con base en criterios documentados, evidencia suficiente y decisiones trazables.
5. Mantener procesos, controles, indicadores y mecanismos de revisión coherentes con el alcance del SGI y con esta política.
6. Promover la mejora continua del Sistema de Gestión Integral como parte de la operación, supervisión y dirección del servicio.


Esta política es obligatoria para el personal y para los terceros que participen en el servicio en alcance, y deberá reflejarse en los procesos, procedimientos, criterios, controles, registros y revisiones que integran el SGI.

5. PRINCIPIOS Y COMPROMISOS

La aplicación de esta política se rige por los siguientes principios y compromisos:

1. **Enfoque al servicio y al cliente.**

La organización orientará la operación del SGI a la prestación consistente del servicio en alcance y a la atención de las necesidades y requisitos aplicables del cliente y de las partes interesadas pertinentes.

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Política Integrada del SGI	Código SGI-POL-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	-------------------------------	---	--

2. **Protección proporcional de la información.**

La información tratada dentro del alcance del SGI deberá protegerse de forma proporcional a su criticidad, sensibilidad, uso y exposición al riesgo.

3. **Cumplimiento de requisitos aplicables.**

La organización mantendrá como principio rector el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios, contractuales y normativos aplicables al servicio y al SGI.

4. **Gestión de riesgos y oportunidades.**

Las decisiones relevantes del sistema deberán sustentarse en la identificación, evaluación, tratamiento y seguimiento de riesgos y oportunidades, conforme a los criterios definidos por la organización.

5. **Definición clara de responsabilidades.**

Las funciones, obligaciones y niveles de participación dentro del SGI deberán mantenerse definidos, comunicados y alineados con la operación real del servicio en alcance.

6. **Uso de evidencia documentada.**

La operación, seguimiento, revisión y mejora del SGI deberán apoyarse en información documentada suficiente, verificable y trazable.


7. **Mejora continua del sistema.**

La organización se compromete a revisar periódicamente la eficacia del SGI, atender desviaciones, incidentes y no conformidades, y promover acciones de corrección y mejora cuando resulten necesarias.

En consecuencia, GBInfragroup S.A. de C.V. se compromete a mantener objetivos, controles, indicadores y mecanismos de revisión coherentes con el alcance del SGI, a asignar recursos razonables para su operación y mejora, y a fortalecer la competencia y participación de las personas involucradas en el sistema.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

1. **Director General:** Aprueba esta política, respalda la dirección estratégica del SGI y asegura que el sistema cuente con el apoyo necesario para su operación, seguimiento y mejora dentro del alcance definido.
2. **Responsable del SGI:** Mantiene esta política actualizada, coordina su implantación, vigila su alineación con los requisitos aplicables y con el resto de la documentación rectora del SGI, y promueve su aplicación consistente dentro del sistema.
3. **Project Manager:** Revisa la aplicabilidad operativa de esta política dentro del servicio en alcance, da seguimiento a su implementación práctica y apoya la atención de hallazgos, cambios, desviaciones y necesidades relevantes relacionadas con el SGI.
4. **Responsables de proceso o función:** Aseguran que la operación, seguimiento y control de sus actividades se mantengan alineados con esta política, con el alcance del SGI y con los documentos aplicables del sistema.
5. **Personal y terceros que intervienen en el servicio en alcance:** Deben cumplir esta política, aplicar los controles y lineamientos que les correspondan, resguardar la información bajo su responsabilidad y reportar oportunamente incidentes, desviaciones, riesgos, no conformidades u oportunidades de mejora relacionadas con el SGI.

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Política Integrada del SGI	Código SGI-POL-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	-------------------------------	---	--

7. CUMPLIMIENTO Y EXCEPCIONES

El cumplimiento de esta política deberá verificarse mediante la documentación aplicable del SGI, el seguimiento de objetivos e indicadores, la revisión de riesgos y oportunidades, la gestión de incidentes y no conformidades, las auditorías internas y la revisión por la dirección, según corresponda al nivel de madurez y operación del sistema.

Toda desviación respecto de esta política deberá identificarse, analizarse y tratarse conforme a los mecanismos de control, seguimiento y mejora definidos por el SGI.

Las excepciones a esta política sólo podrán autorizarse de forma **expresa, justificada y documentada**, cuando exista una razón operativa válida y se haya evaluado previamente su impacto en la calidad del servicio, la seguridad de la información, el cumplimiento de requisitos aplicables y el nivel de riesgo asumido por la organización.

Toda excepción deberá cumplir, como mínimo, con las siguientes condiciones:


1. Contar con justificación documentada.
2. Identificar el alcance, duración y condiciones de la excepción.
3. Evaluar su impacto sobre el servicio, la información, el cumplimiento y el riesgo.
4. Establecer, cuando corresponda, medidas compensatorias o controles temporales.
5. Mantener trazabilidad respecto de su revisión, aprobación y cierre.

La validación de excepciones deberá contar con revisión del **Responsable del SGI**, análisis de aplicabilidad operativa por parte del **Project Manager** y aprobación del **Director General**.

No deberán autorizarse excepciones que contradigan de forma injustificada los principios del SGI, eliminen controles esenciales sin análisis previo o comprometan la calidad del servicio, la seguridad de la información o el cumplimiento de requisitos aplicables

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. **SGI-ALC-GOV-01 Alcance del SGI.**
Documento que delimita formalmente el servicio, las actividades, los activos, las interfaces y las dependencias comprendidas dentro del Sistema de Gestión Integral.
2. **SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI.**
Documento que establece las reglas aplicables para la elaboración, revisión, aprobación, actualización, control y conservación de la documentación del SGI.
3. **SGI-PRC-CUM-01 Cumplimiento de Requisitos Aplicables del SGI.**
Documento relacionado con la identificación, seguimiento y control de los requisitos aplicables al servicio en alcance y al sistema.

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Política Integrada del SGI	Código SGI-POL-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	-------------------------------	---	--


4. **SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI.**
Documento relacionado con la verificación del cumplimiento, eficacia y coherencia del SGI respecto de esta política y del resto de la documentación aplicable.
5. **SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI.**
Documento relacionado con el análisis de desempeño, resultados, decisiones y acciones derivadas de la revisión periódica del sistema por la Alta Dirección.
6. **SGI-CRT-MED-01 Criterios de Medición KPI y KRI del SGI.**
Documento relacionado con la definición, seguimiento, interpretación y reporte de indicadores del sistema.
7. **SGI-CRT-RSI-01 Criterios y Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información.**
Documento relacionado con la identificación, análisis y evaluación de riesgos de seguridad de la información dentro del alcance del SGI.
8. **SGI-CRT-RSI-02 Criterios y Metodología de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información.**
Documento relacionado con la selección de opciones de tratamiento, determinación de controles, reevaluación y aceptación del riesgo residual.
9. **Registros y evidencias derivados del servicio en alcance y de la operación del SGI.**
Información documentada utilizada para demostrar la aplicación de esta política, el seguimiento del sistema, la atención de desviaciones y la mejora continua, siempre que cuente con trazabilidad y control documental suficiente.

9. REFERENCIAS NORMATIVAS

1. **ISO 9001:2015**, en particular lo relativo a contexto de la organización, liderazgo, política, planificación, seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora.
2. **ISO/IEC 27001:2022**, en particular lo relativo a liderazgo, política, alcance, planificación, objetivos de seguridad de la información, seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora.
3. **ISO/IEC 27002:2022**, como guía complementaria para la definición y mantenimiento de políticas y controles de seguridad de la información aplicables al alcance del SGI.
4. **ISO/IEC 27003:2018**, como referencia de apoyo para la implantación y consolidación del sistema de gestión de seguridad de la información.
5. **ISO/IEC 27005:2022**, como referencia de apoyo para la gestión del riesgo de seguridad de la información en congruencia con el SGI.

10. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Rol	Nombre / cargo	Fecha
-----	----------------	-------

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Política Integrada del SGI	Código SGI-POL-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	-------------------------------	---	--

Elaboró	Dueño del SGI	14/04/26
Revisó	Project Manager	14/04/26
Aprobó	Director General	14/04/26

Nota: Las firmas de aprobación se incorporan en la versión PDF final controlada del documento, conforme al mecanismo de autorización vigente de GBInfragroup S.A. de C.V.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	14/04/26	Emisión inicial del documento


Página final de firmas y certificación digital

Referencia visible de firmas digitales y certificación documental

Certificación expresa del documento

Yo, Raúl Rodríguez Macías, en mi carácter de Responsable del Sistema de Gestión Integral, certifico de manera expresa la integridad documental del presente PDF. Este documento incorpora las firmas digitales válidas de aprobación correspondientes y la presente constancia visible de cierre documental.


Aprobación del Project Manager

Firmante	Bruno Ivan Reynoso Trejo	
Cargo	Project Manager	
Alcance	Aprobación ejecutiva de la emisión documental y conformidad con el contenido del documento.	

Certificado digital

Titular: Bruno Ivan Reynoso Trejo | Emisor: PDF CA Interna Intermediate CA
Serie: 2CED87417FAEA06901F739758B92197C | Vigencia: 2026-04-15 a 2029-04-14


Aprobación de Dirección General

Firmante	Juan Carlos Reyes Oropeza	
Cargo	Director General	
Alcance	Aprobación final institucional del documento dentro del marco de gobierno y dirección del SGI.	

Certificado digital

Titular: Juan Carlos Reyes Oropeza | Emisor: PDF CA Interna Intermediate CA
Serie: A44658F437D7B4C68381429D1D3E6ABD | Vigencia: 2026-04-15 a 2029-04-14

Certificación documental del Responsable del SGI

Firmante	Raul Rodriguez Macias	
Cargo	Responsable del Sistema de Gestión Integral	
Alcance	Constancia visible de cierre documental del PDF final y de incorporación de las firmas digitales previas.	

Certificado digital

Titular: Raul Rodriguez Macias | Emisor: PDF CA Interna Intermediate CA
Serie: 1006D5244EA0DF0BBA77F08906A48975 | Vigencia: 2026-04-15 a 2029-04-14

El presente documento incorpora las firmas digitales de aprobación y la constancia visible de cierre documental correspondientes.