



ALCANCE DEL SGI

Declaración formal del alcance del Sistema de Gestión Integral de GBInfragroup S.A. de C.V. para el servicio de Mesa de Ayuda soportado en SaaS de Ublux con comunicación vía WhatsApp.


Contenido

1. Datos de identificación.....	1
2. Propósito y uso del documento.....	2
3. Criterios usados para definir el alcance.....	2
4. Declaración formal de alcance del SGI.....	3
5. Elementos incluidos en el alcance.....	4
6. Límites, exclusiones y fronteras del alcance.....	4
7. Interfaces y dependencias relevantes.....	5
8. Revisión y cambios al alcance.....	5
9. Documentos y registros relacionados.....	6
10. Referencias normativas y documentales.....	6
11. Aprobación del documento.....	7
12. Control de cambios.....	7

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nota de control: Este documento define el alcance formal del SGI vigente para fines operativos, de auditoría y de certificación. Cualquier ampliación, recorte o exclusión deberá justificarse y controlarse antes de aplicarse.


Elemento	Definición
Código del documento	SGI-ALC-GOV-01
Nombre	Alcance del SGI

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Alcance del SGI	Código	Versión
			SGI-ALC-GOV-01	1.0
			Estado	Clasificación
			Vigente	Interno
Tipo documental	Alcance			
Responsable del documento	Responsable del SGI			
Responsable de elaboración	Responsable del SGI			
Revisor	Project Manager			
Aprobador	Director General			
Clasificación	Interno			
Versión	1.0			
Estado	Vigente			
Vigencia / revisión	Revisión anual o cuando existan cambios relevantes en el servicio, el proveedor SaaS, el canal de atención, las ubicaciones, los requisitos aplicables o la estructura organizacional en alcance.			
Ruta maestra editable	docs/00_Gobierno_SGI/02_Alcances/SGI-ALC-GOV-01_Alcance_SGI_v1.0.docx			
Ruta PDF publicada	SGI_pdf/00_Gobierno_SGI/02_Alcances/SGI-ALC-GOV-01_Alcance_SGI_v1.0.pdf			
Documentos relacionados	SGI-POL-GOV-01 Política Integrada del SGI; SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI; SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI; SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI; SGI-PRC-CUM-01 Cumplimiento de Requisitos Aplicables 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 Y USO DEL DOCUMENTO

Definir de manera formal, clara, acotada y defendible el alcance del Sistema de Gestión Integral de GBInfragroup S.A. de C.V., de modo que la organización y las partes interesadas pertinentes puedan identificar sin ambigüedad el servicio, las actividades, la información, los activos, las ubicaciones, las interfaces y las dependencias comprendidas dentro del SGI.

Este documento constituye la referencia oficial para la delimitación del alcance del SGI. Deberá utilizarse como base para la aplicación de la Política Integrada del SGI, el control de la información documentada, la definición y trazabilidad de procesos, la gestión de riesgos y oportunidades, la evaluación de riesgos de seguridad de la información, la determinación de controles aplicables y la planeación, ejecución y seguimiento de auditorías y revisiones del sistema.

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Alcance del SGI	Código SGI-ALC-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	-----------------	---	--

3. CRITERIOS USADOS PARA DEFINIR EL ALCANCE

Para definir el alcance del SGI se consideraron los siguientes criterios:

1. El servicio real que la organización decidió gobernar, controlar y demostrar mediante el SGI: la prestación del servicio de Mesa de Ayuda soportado en una solución SaaS de Ublux con comunicación vía WhatsApp.
2. Los requisitos aplicables de ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022, en particular los relativos a contexto, partes interesadas, alcance, procesos, información documentada, riesgos, evaluación del desempeño y mejora.
3. Las personas, funciones, información documentada, accesos, configuraciones, registros, activos y terceros que influyen de forma directa en la calidad del servicio y en la protección de la información tratada dentro del alcance.
4. El grado de control o influencia que GBInfragroup S.A. de C.V. puede ejercer sobre los componentes incluidos, diferenciando aquello que administra directamente de aquello que depende de terceros o de servicios SaaS.
5. La necesidad de mantener un alcance específico, coherente, auditable y defendible, evitando declaraciones más amplias que la organización no pueda sostener de manera suficiente con control, trazabilidad y evidencia.

4. DECLARACIÓN FORMAL DE ALCANCE DEL SGI

El Sistema de Gestión Integral de GBInfragroup S.A. de C.V., conforme a los requisitos aplicables de ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022, aplica a la prestación del servicio de Mesa de Ayuda soportado en una solución SaaS de Ublux y operado mediante comunicación vía WhatsApp.

El alcance comprende las actividades de recepción, registro, clasificación, seguimiento, atención, escalamiento, respuesta, cierre, control documental, medición, análisis y mejora del servicio, así como la gestión de las personas, la información documentada, los accesos, las configuraciones, los registros, los activos tecnológicos y las dependencias externas que participan de forma directa en su operación y control desde Ciudad de México, México.

Este alcance incluye los elementos necesarios para asegurar la calidad del servicio y la protección de la información tratada dentro del servicio en alcance.

Quedan fuera del alcance otros servicios, líneas de negocio, proyectos, sedes, canales de atención, plataformas o procesos corporativos que no formen parte directa de la prestación, control,



**GBInfragroup
S.A. de C.V.**

Alcance del SGI

Código
SGI-ALC-GOV-01
Estado
Vigente

Versión
1.0
Clasificación
Interno

aseguramiento y mejora del servicio antes descrito.


Cuando exista interacción con elementos externos que puedan afectar la calidad del servicio o la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada dentro del alcance, dichas interfaces y dependencias deberán ser identificadas, evaluadas y controladas conforme a los criterios y controles aplicables del SGI.

5. ELEMENTOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE

Componente	Cobertura dentro del alcance
Servicio y operación	Prestación del servicio de Mesa de Ayuda, incluyendo la recepción, registro, clasificación, seguimiento, atención, escalamiento, respuesta, cierre y control de las solicitudes o incidencias gestionadas dentro del canal definido en este alcance.
Canal de atención	Interacción del servicio mediante WhatsApp como canal formal de comunicación definido para la operación en alcance.
Plataforma principal	Uso de la solución SaaS de Ublux como plataforma operativa del servicio en alcance, incluyendo su utilización funcional, su configuración administrada por GBInfragroup y los accesos autorizados para su operación y supervisión.
Personas y roles	Director General, Responsable del SGI, Project Manager, personal operativo, responsables designados y terceros autorizados que intervengan de forma directa en la prestación, control, seguimiento o mejora del servicio en alcance.
Información y registros	Tickets, mensajes, trazabilidad operativa, evidencias, registros de seguimiento, indicadores, documentos del SGI y demás información documentada generada, utilizada o conservada para operar, controlar, revisar o demostrar el servicio en alcance.
Activos y accesos	Equipos, cuentas, permisos, credenciales, dispositivos y configuraciones bajo control de GBInfragroup que resulten necesarios para operar, supervisar, evidenciar o proteger el servicio en alcance.
Ubicación organizacional	Operación, control y supervisión del servicio gestionados por GBInfragroup desde Ciudad de México, México, sin perjuicio del uso de servicios digitales o infraestructura de terceros necesarios para su prestación.

6. LÍMITES, EXCLUSIONES Y FRONTERAS DEL ALCANCE

Aspecto	Fuera del alcance o con tratamiento de frontera
---------	---


 GBInfragroup S.A. de C.V.	Alcance del SGI	Código SGI-ALC-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
Otros servicios de GBInfragroup	No se incluyen dentro del alcance otros servicios, líneas de negocio, proyectos, sedes o procesos corporativos que no formen parte directa de la prestación, control, aseguramiento y mejora del servicio de Mesa de Ayuda definido en este documento.		
Otros canales de atención	No se incluyen, en esta versión del alcance, canales distintos de WhatsApp como medio formal de interacción del servicio, salvo cuando generen evidencia, una interfaz relevante o una dependencia que impacte la calidad del servicio o la seguridad de la información tratada dentro del alcance.		
Operación interna de terceros	No se incorpora al alcance del SGI la operación interna del proveedor Ublux, de WhatsApp ni de otros terceros. No obstante, sí se consideran dentro del SGI las interfaces, dependencias, compromisos, accesos, riesgos y controles asociados a dichos terceros cuando afecten el servicio en alcance.		
Infraestructura ajena al control directo	La infraestructura subyacente administrada por terceros se considera una dependencia externa y no un componente bajo control integral de GBInfragroup. La organización controla su relación, su configuración propia, sus accesos, sus evidencias y las medidas de seguimiento que resulten aplicables, pero no la administración completa del tercero.		
Actividades, activos o ubicaciones no demostrables	No deberán incluirse dentro del alcance actividades, activos, ubicaciones, servicios o componentes que la organización no pueda demostrar de manera suficiente mediante control, trazabilidad, registros o evidencia documentada.		

7. INTERFACES Y DEPENDENCIAS RELEVANTES

El alcance del SGI considera las interfaces y dependencias externas que, sin formar parte del control total de GBInfragroup S.A. de C.V., influyen de manera directa en la prestación, control, aseguramiento y mejora del servicio incluido en el alcance.

Entre las principales interfaces y dependencias relevantes se consideran las siguientes:

1. La disponibilidad, continuidad y condiciones operativas de la solución SaaS de Ublux utilizada para soportar la Mesa de Ayuda.
2. La operación y disponibilidad del canal de comunicación vía WhatsApp como medio definido para la interacción del servicio en alcance.
3. La conectividad y los servicios tecnológicos necesarios para permitir la operación, supervisión y trazabilidad del servicio.
4. Los compromisos contractuales, condiciones de servicio y acuerdos aplicables con terceros que soportan directa o indirectamente la prestación del servicio en alcance.

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Alcance del SGI	Código SGI-ALC-GOV-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	-----------------	---	--

5. La gestión de accesos, permisos, credenciales y autorizaciones por parte del personal y terceros autorizados que intervienen en la operación o control del servicio.


Estas interfaces y dependencias no extienden el alcance del SGI hacia la certificación de la operación interna de terceros. No obstante, sí obligan a GBInfragroup S.A. de C.V. a identificar y evaluar los riesgos asociados, definir y aplicar controles, mantener evidencia suficiente, y establecer mecanismos de seguimiento, escalamiento y respuesta cuando una afectación externa comprometa la calidad del servicio o la seguridad de la información tratada dentro del alcance.

8. REVISIÓN Y CAMBIOS AL ALCANCE

1. El Responsable del SGI deberá revisar este alcance al menos una vez al año y adicionalmente cuando existan cambios relevantes en el servicio, el proveedor SaaS, el canal de atención, la organización, la ubicación, los requisitos aplicables, las interfaces con terceros o los riesgos y oportunidades relevantes.
2. Toda propuesta de cambio al alcance deberá analizar si modifica los límites del sistema, las actividades incluidas, las interfaces y dependencias relevantes, la trazabilidad documental, los procesos afectados, los riesgos y oportunidades, o la aplicabilidad de requisitos, criterios y controles del SGI.
3. Ningún cambio al alcance se considerará vigente mientras no exista actualización documental controlada, registro de cambio y aprobación formal conforme a las reglas del SGI.

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

1. SGI-POL-GOV-01 Política Integrada del SGI.
2. SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI.
3. SGI-PRC-GOV-03 Gestión de Riesgos y Oportunidades del SGI.
4. SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI.
5. SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI.
6. SGI-PRC-CUM-01 Cumplimiento de Requisitos Aplicables del SGI.
7. SGI-CRT-RSI-01 Criterios y Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información.
8. SGI-CRT-RSI-02 Criterios y Metodología de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información.

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Alcance del SGI	Código	Versión
		SGI-ALC-GOV-01	1.0
		Estado	Clasificación
		Vigente	Interno

- Registros y evidencias documentadas que demuestren la definición, revisión, aprobación, mantenimiento y actualización controlada del alcance del SGI.

10. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

- ISO 9001:2015, cláusulas 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 6.1, 7.5, 9.1, 9.2 y 9.3.
- ISO/IEC 27001:2022, cláusulas 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 6.1, 7.5, 9.1, 9.2 y 9.3.
- ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.*
- ISO/IEC 27000:2022, *Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Vocabulario.*
- ISO/IEC 27002:2022, *Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Controles de seguridad de la información.*
- ISO/IEC 27003:2018, *Sistemas de gestión de la seguridad de la información — Orientación.*
- ISO/IEC 27005:2022, *Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Orientación para la gestión del riesgo de seguridad de la información.*
- SGI-POL-GOV-01 Política Integrada 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-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI.
- SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI.
- SGI-PRC-GOV-03 Gestión de Riesgos y Oportunidades 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.
- SGI-CRT-DOC-STRUCT-01 Reglas de Estructura Documental del SGI.

11. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Rol	Nombre / cargo	Fecha
Elaboró	Responsable del SGI	14/04/26
Revisó	Project Manager	14/04/26
Aprobó	Director General	14/04/26



**GBInfragroup
S.A. de C.V.**

Alcance del SGI

Código
SGI-ALC-GOV-01
Estado
Vigente

Versión
1.0
Clasificación
Interno

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.

12. 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