



# COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SGI


Este proceso establece la forma en que GBInfragroup S.A. de C.V. planifica, autoriza, emite, registra y da seguimiento a las comunicaciones internas y externas relevantes del Sistema de Gestión Integral, asegurando que la información se transmita de manera oportuna, clara, consistente, trazable y protegida conforme a los requisitos aplicables del SGI.

## CONTENIDO

1. Datos de identificación.....	1
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Definiciones.....	3
5. Roles y responsabilidades.....	4
6. Entradas y salidas del proceso.....	4
6.1 Entradas.....	4
6.2 Salidas.....	4
7. Lineamientos del proceso.....	5
8. Registros asociados.....	6
9. Referencias normativas y documentales.....	6
10. Indicadores de Eficacia.....	6
11. Aprobación del documento.....	7
12. Control de cambios.....	7

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Elemento	Definición
Código del documento	SGI-PRC-COM-01

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Comunicación Interna y Externa del SGI	Código SGI-PRC-COM-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	---	---	--


Nombre	Comunicación Interna y Externa del SGI
Tipo documental	Proceso
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 canales, partes interesadas, requisitos aplicables o incidentes de comunicación
Ruta maestra editable	docs/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-COM-01_Comunicacion_Interna_y_Externa_del_SGI_v1.0.docx
Ruta PDF publicada	SGI_pdf/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-COM-01_Comunicacion_Interna_y_Externa_del_SGI_v1.0.pdf
Documentos relacionados	SGI-FOR-COM-01 Registro de Comunicaciones Relevantes; 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

## 2. OBJETIVO

Establecer un mecanismo controlado de comunicación del SGI que asegure la emisión, autorización, trazabilidad, protección y seguimiento de la información relevante, garantizando su alineación con los requisitos aplicables, la operación del servicio y la toma de decisiones del sistema.

El proceso busca:

1. Asegurar que las comunicaciones del SGI lleguen a las partes interesadas pertinentes;
2. Evitar emisiones no autorizadas o contradictorias;
3. Mantener trazabilidad de las comunicaciones relevantes del sistema;
4. Proteger la información sensible asociada al servicio en alcance.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Comunicación Interna y Externa del SGI	Código SGI-PRC-COM-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

### 3. ALCANCE

Aplica a las comunicaciones internas y externas relacionadas con el SGI dentro del alcance del servicio de Mesa de Ayuda soportado en Ublux y operado vía WhatsApp.

Incluye comunicaciones entre:


1. Personal interno
2. Responsables de proceso
3. Responsable del SGI
4. Dirección
5. Clientes
6. Proveedores
7. Auditores
8. Autoridades

No incluye:

1. Comunicaciones comerciales generales
2. Marketing o publicidad
3. Comunicación corporativa ajena al SGI

### 4. DEFINICIONES

Término	Definición
Comunicación interna	Intercambio de información dentro de la organización relacionado con el SGI
Comunicación externa	Intercambio de información del SGI con partes interesadas externas
Comunicación crítica	Comunicación con impacto contractual, regulatorio, operativo o reputacional
Canal autorizado	Medio aprobado por la organización para comunicaciones oficiales del SGI
Información sensible	Información cuya divulgación no autorizada puede afectar la organización
Comunicación autorizada	Comunicación que ha sido validada conforme a los niveles de autoridad definidos en el SGI.
Escalamiento de comunicación	Proceso mediante el cual una comunicación relevante o crítica es elevada a un nivel superior de autoridad para su revisión o decisión.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Comunicación Interna y Externa del SGI	Código SGI-PRC-COM-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

Evidencia de comunicación	Registro que acredita la emisión, contenido, autorización y seguimiento de una comunicación relevante del SGI.
---------------------------	--

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidad
Director General	Autorizar comunicaciones externas críticas
Responsable del SGI	Coordinar el proceso y validar contenido
Project Manager	Verificar coherencia operativa
Responsable del proceso	Identificar necesidades de comunicación
Personal operativo	Usar canales autorizados y proteger información


## 6. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

### 6.1 Entradas

1. Necesidades de comunicación del SGI identificadas por los responsables de proceso o el Responsable del SGI.
2. Requisitos de comunicación aplicables de origen normativo, contractual o regulatorio.
3. Información documentada vigente del SGI (política, alcance, procedimientos, criterios y documentos relacionados).
4. Información del contexto y de las partes interesadas relevantes para el SGI.
5. Cambios relevantes del SGI (organizacionales, operativos o documentales) que requieran comunicación.
6. Resultados de auditorías internas del SGI.
7. Resultados de la revisión por la dirección.
8. Incidentes de seguridad de la información o de comunicación que requieran gestión o notificación.
9. Necesidades de comunicación derivadas de no conformidades, acciones correctivas o mejoras.
10. Solicitudes de comunicación provenientes de clientes, proveedores, autoridades u otras partes interesadas externas.

### 6.2 Salidas

1. Comunicaciones internas del SGI emitidas de forma controlada a las partes correspondientes.
2. Comunicaciones externas del SGI autorizadas conforme a los niveles definidos.
3. Comunicaciones críticas autorizadas por la Dirección cuando aplique.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Comunicación Interna y Externa del SGI	Código SGI-PRC-COM-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

4. Evidencia de comunicaciones relevantes con trazabilidad completa (emisor, destinatario, contenido, canal, fecha y autorización).
5. Registro actualizado de comunicaciones relevantes del SGI.
6. Información comunicada para el cumplimiento de requisitos aplicables.
7. Información comunicada que sirve como insumo para auditorías internas del SGI.
8. Información comunicada que sirve como insumo para la revisión por la dirección.
9. Evidencia de comunicación vinculada a la gestión de no conformidades o acciones correctivas.
10. Información comunicada para la operación, coordinación y toma de decisiones dentro del SGI.

## 7. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

### 7.1 Identificación y clasificación de comunicaciones

---

1. Toda necesidad de comunicación del SGI deberá ser identificada por el Responsable del SGI o por los responsables de proceso involucrados, y deberá responder a un evento, requisito aplicable o necesidad real del sistema.
2. Toda comunicación del SGI deberá clasificarse previamente a su emisión como interna o externa, y como crítica o no crítica, considerando su impacto contractual, regulatorio, operativo o reputacional.
3. Se considerará comunicación crítica aquella que afecte compromisos contractuales, involucre incidentes de seguridad de la información, implique comunicación con autoridades, o pueda impactar el cumplimiento, la operación del servicio o la reputación de la organización.
4. Las comunicaciones del SGI deberán definirse y mantenerse en una matriz de comunicación que establezca como mínimo el tipo de comunicación, el emisor, el destinatario, el canal autorizado, la frecuencia y el tipo de evidencia generada.

### 7.2 Autorización y validación


---

1. Toda comunicación del SGI deberá ser validada previamente a su emisión para asegurar su coherencia con la política, el alcance, los documentos vigentes, los requisitos aplicables y el estado real del sistema.
2. Las comunicaciones externas críticas deberán ser revisadas por el Responsable del SGI y autorizadas por la Dirección antes de su emisión.
3. Ninguna comunicación del SGI deberá emitirse sin contar con el nivel de autorización correspondiente conforme a los roles definidos en este proceso.

### 7.3 Emisión y canales de comunicación

---

1. Toda comunicación del SGI deberá emitirse de manera oportuna, en tiempos que permitan soportar la operación, la toma de decisiones y el cumplimiento de requisitos aplicables.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Comunicación Interna y Externa del SGI	Código SGI-PRC-COM-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

2. Las comunicaciones del SGI deberán realizarse exclusivamente mediante los canales autorizados por la organización, incluyendo correo corporativo institucional, plataformas institucionales, sistemas de tickets o mesa de ayuda, reuniones formales con minuta y comunicaciones registradas en sistemas corporativos.
3. El uso de canales no autorizados queda prohibido, salvo en situaciones de contingencia formalmente autorizadas.

## 7.4 Registro y evidencia

---

1. Toda comunicación relevante del SGI deberá generar evidencia trazable, asegurando como mínimo la identificación de fecha, emisor, destinatario, contenido, canal, responsable y referencia de la evidencia generada.
2. La evidencia de comunicación deberá registrarse conforme al formato definido por la organización y mantenerse disponible para fines de auditoría, seguimiento y control.
3. Las comunicaciones críticas deberán contar con evidencia completa de autorización, emisión y seguimiento.

## 7.5 Seguimiento y cierre


---

1. Cuando una comunicación del SGI implique acciones, compromisos, aclaraciones o retroalimentación, deberá darse seguimiento hasta su cierre o tratamiento conforme a los procesos correspondientes del SGI.
2. El seguimiento de comunicaciones deberá integrarse con los procesos de gestión de no conformidades, acciones correctivas, riesgos, auditoría y revisión por la dirección cuando aplique.
3. Cuando una comunicación del SGI esté asociada a riesgos identificados, deberá vincularse con los resultados de la evaluación y tratamiento de riesgos conforme al SGI-PRC-RSI-01.

## 7.6 Protección de la información

---

1. Toda comunicación del SGI deberá respetar la clasificación de la información y los criterios de protección definidos por la organización.
2. Se deberá evitar la divulgación no autorizada de información sensible, especialmente aquella relacionada con clientes, operación del servicio, incidentes de seguridad de la información o requisitos regulatorios.
3. Las comunicaciones externas deberán limitarse a la información estrictamente necesaria conforme al propósito definido.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Comunicación Interna y Externa del SGI	Código SGI-PRC-COM-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

## 7.7 Escalamiento de comunicación

---

1. Cuando una comunicación del SGI sea clasificada como crítica o presente incertidumbre, deberá escalar al Responsable del SGI para su validación.
2. En casos que involucren impacto contractual, regulatorio, reputacional o de seguridad de la información, la comunicación deberá escalar a la Dirección para su autorización.
3. El escalamiento deberá realizarse antes de la emisión de la comunicación cuando exista riesgo de afectación al SGI o a la organización.

## 8. REGISTROS ASOCIADOS

---

Los registros y documentos asociados a este proceso deberán mantenerse bajo control conforme a lo establecido en **SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI**.

Como evidencia de la operación del proceso deberán existir, según corresponda:


1. **SGI-FOR-COM-01 Registro de Comunicaciones Relevantes**, para documentar las comunicaciones del SGI que requieran trazabilidad formal.
2. Evidencia de comunicaciones emitidas a través de canales autorizados, incluyendo, según aplique, correos electrónicos institucionales, sistemas de tickets, minutas de reunión, plataformas institucionales y registros en sistemas corporativos.
3. Evidencia de autorización previa para comunicaciones externas críticas, cuando aplique.
4. Evidencia de seguimiento y cierre de comunicaciones que impliquen acciones, compromisos, aclaraciones o retroalimentación.
5. Evidencia de escalamiento de comunicaciones críticas o inciertas al Responsable del SGI o a la Dirección, cuando corresponda.

La evidencia generada deberá conservar como mínimo la identificación de fecha, emisor, destinatario, contenido, canal, responsable y autorización aplicable, y mantenerse disponible para fines de seguimiento, auditoría y revisión por la dirección.

## 9. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

---

1. ISO 9001:2015, cláusula 7.4.
2. ISO/IEC 27001:2022, cláusula 7.4.
3. SGI-POL-GOV-01 Política Integrada del SGI.
4. SGI-ALC-GOV-01 Alcance del SGI.
5. SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI.
6. SGI-PRC-CTX-01 Gestión del Contexto y Partes Interesadas del SGI.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Comunicación Interna y Externa del SGI	Código SGI-PRC-COM-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

7. SGI-PRC-GOV-01 Gobierno y Responsabilidades del SGI.
8. SGI-PRC-CUM-01 Cumplimiento de Requisitos Aplicables del SGI.
9. SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI.
10. SGI-PRC-RHH-01 Competencia, Formación y Toma de Conciencia del SGI.
11. SGI-CRT-MED-01 Criterios de Medición KPI y KRI del SGI.
12. SGI-FOR-COM-01 Registro de Comunicaciones Relevantes.


## 10. INDICADORES DE EFICACIA

La eficacia del proceso deberá evaluarse mediante indicadores vinculados con las salidas del proceso y con la capacidad de la organización para comunicar información relevante del SGI de forma controlada, oportuna y trazable.


1. **Porcentaje de comunicaciones relevantes registradas.**  
Mide la proporción de comunicaciones relevantes del SGI que cuentan con registro formal y trazabilidad suficiente.  
**Salidas relacionadas:** Registro actualizado de comunicaciones relevantes del SGI; evidencia de comunicaciones relevantes con trazabilidad completa.
2. **Porcentaje de comunicaciones externas críticas autorizadas antes de su emisión.**  
Mide la proporción de comunicaciones externas críticas que fueron validadas y autorizadas conforme a los niveles definidos antes de ser emitidas.  
**Salidas relacionadas:** Comunicaciones externas del SGI autorizadas; comunicaciones críticas autorizadas por la Dirección cuando aplique.
3. **Tiempo promedio de emisión de comunicaciones relevantes.**  
Mide el tiempo requerido para emitir comunicaciones relevantes del SGI una vez identificada la necesidad de comunicación.  
**Salidas relacionadas:** Comunicaciones internas del SGI emitidas de forma controlada; comunicaciones externas del SGI autorizadas.
4. **Porcentaje de comunicaciones relevantes con seguimiento y cierre documentado, cuando aplique.**  
Mide la proporción de comunicaciones que generan compromisos, acciones o aclaraciones y que cuentan con evidencia de seguimiento hasta su cierre o tratamiento.  
**Salidas relacionadas:** Evidencia de comunicaciones relevantes con trazabilidad completa; información comunicada para la operación, coordinación y toma de decisiones dentro 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

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Comunicación Interna y Externa del SGI	Código SGI-PRC-COM-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.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Comunicación Interna y Externa del SGI	<b>Código</b> SGI-PRC-COM-01 <b>Estado</b> Vigente	<b>Versión</b> 1.0 <b>Clasificación</b> Interno
---	---	---	--

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

---

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1.0	14/04/26	Emisión inicial del proceso


# 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

<b>Firmante</b>	Bruno Ivan Reynoso Trejo	
<b>Cargo</b>	Project Manager	
<b>Alcance</b>	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

<b>Firmante</b>	Juan Carlos Reyes Oropeza	
<b>Cargo</b>	Director General	
<b>Alcance</b>	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

<b>Firmante</b>	Raul Rodriguez Macias	
<b>Cargo</b>	Responsable del Sistema de Gestión Integral	
<b>Alcance</b>	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.