




GESTIÓN DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS DEL SGI

Este proceso define cómo GBInfragroup S.A. de C.V. identifica, analiza, revisa y mantiene actualizado el contexto interno y externo del SGI, así como las necesidades, expectativas y requisitos pertinentes de las partes interesadas relevantes.

El análisis del contexto y de las partes interesadas se revisa de manera periódica y ante cambios significativos en el contexto, en el servicio comprendido dentro del alcance, en los requisitos aplicables o en la estructura de la organización, con el fin de asegurar que el SGI se mantenga alineado con la realidad operativa y regulatoria.

Contenido

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


	GBInfragroup S.A. de C.V.	Gestión del Contexto y Partes Interesadas del SGI	Código SGI-PRC-CTX-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	---	---	--

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Elemento	Definición
Código del documento	SGI-PRC-CTX-01
Nombre	Gestión del Contexto y Partes Interesadas del SGI
Tipo documental	Proceso
Responsable del documento	Responsable del SGI
Responsable del SGI	Responsable del SGI
Responsable de elaboración	Responsable del SGI
Revisor	Project Manager
Aprobador	Director General
Clasificación	Interno
Versión	1.0
Estado	Vigente
Vigencia / revisión	Anual o ante cambios significativos en el contexto o en el SGI
Ruta maestra editable	docs/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-CTX-01_Gestion_del_Contexto_y_Partес_Interesadas_del_SGI_v1.0.docx
Ruta PDF publicada	SGI_pdf/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-CTX-01_Gestion_del_Contexto_y_Partес_Interesadas_del_SGI_v1.0.pdf
Documentos relacionados	SGI-FOR-CTX-01; SGI-FOR-CTX-02; SGI-ALC-GOV-01; SGI-POL-GOV-01; SGI-PRC-GOV-01; SGI-PRC-DOC-01; SGI-PRC-CUM-01; SGI-PRC-COM-01; SGI-PRC-REV-01; SGI-PRC-AUD-01; SGI-CRT-MED-01; SGI-CRT-RSI-01; SGI-CRT-RSI-02; SGI-PRC-RHH-01

2. OBJETIVO

Establecer la forma en que GBInfragroup identifica, analiza, mantiene y revisa las cuestiones internas y externas, así como las partes interesadas y sus requisitos pertinentes, que influyen en la calidad del servicio y en la seguridad de la información dentro del alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI).

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Gestión del Contexto y Partes Interesadas del SGI	Código SGI-PRC-CTX-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

El proceso busca que el análisis de contexto y partes interesadas funcione como **entrada real para la operación del sistema**, alimentando:

1. El alcance del SGI
2. La gestión de riesgos y oportunidades
3. Los objetivos del sistema
4. las decisiones y controles aplicables del SGI
5. La revisión por la dirección

3. ALCANCE

Aplica al servicio de Mesa de Ayuda de GBInfragroup soportado en una solución SaaS de Ublux y operado mediante comunicación vía WhatsApp, considerando las actividades y elementos necesarios para la operación del servicio en alcance.

El proceso considera las personas, la información, los accesos, los registros, los activos tecnológicos y los terceros que participan en la operación del servicio desde Ciudad de México.


No cubre servicios, proyectos o sedes fuera del alcance formal del SGI.

4. DEFINICIONES

Término	Definición
Contexto	Cuestiones internas y externas que influyen en la capacidad de prestar el servicio en alcance.
Parte interesada	Persona u organización que puede afectar o verse afectada por el servicio o por el SGI.
Requisito pertinente	Necesidad u obligación aplicable al servicio o al SGI.
Pertinencia	Determinación documentada del impacto real de una cuestión o requisito en el sistema.
Cambio significativo	Evento que altera el contexto, requisitos, riesgos o controles del SGI.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidad
Director General	Aprueba el proceso y cambios relevantes del sistema
Responsable del SGI	Coordina el análisis de contexto y partes interesadas
Project Manager	Verifica impacto en la operación del servicio
Responsables operativos	Proporcionan información del funcionamiento real del servicio
Responsables técnicos o terceros	Informan cambios tecnológicos o dependencias relevantes

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Gestión del Contexto y Partes Interesadas del SGI	Código SGI-PRC-CTX-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

6. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

6.1 Entradas


1. Información operativa del servicio
2. Requisitos de clientes y partes interesadas
3. Requisitos legales y regulatorios
4. Resultados de auditorías
5. Resultados de revisión por la dirección
6. Información de riesgos y oportunidades
7. Información sobre condiciones, cambios, requisitos, expectativas o factores externos e internos que puedan volver pertinente el cambio climático para el SGI.

6.2 Salidas

1. Registro actualizado del contexto
2. Registro actualizado de partes interesadas
3. Requisitos pertinentes definidos
4. Entradas para gestión de riesgos
5. Entradas para revisión por la dirección
6. Ajustes al alcance del SGI (cuando aplique)

7. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

1. Registro actualizado del contexto.
2. Registro actualizado de partes interesadas.
3. Requisitos pertinentes definidos.
4. Determinación documentada sobre la pertinencia o no pertinencia del cambio climático para el SGI.
5. Requisitos, expectativas o condiciones de partes interesadas relacionados con cambio climático, cuando existan y resulten pertinentes.
6. Entradas para gestión de riesgos.
7. Entradas para revisión por la dirección.
8. Ajustes al alcance del SGI (cuando aplique).
9. Como parte del análisis del contexto, la organización deberá considerar expresamente si el cambio climático constituye una cuestión pertinente para el SGI, para el servicio en alcance o para las condiciones de operación, cumplimiento o dirección del sistema.
10. La conclusión sobre la pertinencia o no pertinencia del cambio climático no podrá quedar implícita; deberá documentarse en los registros de contexto aplicables y revisarse en la

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Gestión del Contexto y Partes Interesadas del SGI	Código SGI-PRC-CTX-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

periodicidad definida o cuando ocurra un cambio significativo que pueda modificar dicha conclusión.


11. Cuando alguna parte interesada presente necesidades, expectativas, requisitos o condiciones relacionadas con cambio climático que resulten pertinentes para el SGI, éstos deberán identificarse, evaluarse, documentarse y mantenerse actualizados conforme a este proceso.

8. REGISTROS ASOCIADOS

1. SGI-FOR-CTX-01 Registro de Contexto del SGI.
2. SGI-FOR-CTX-02 Registro de Partes Interesadas y Requisitos del SGI.
3. Registros, análisis, comunicaciones, revisiones o evidencias documentadas que sustenten la determinación de pertinencia del contexto y de las partes interesadas, incluyendo la evaluación expresa sobre cambio climático cuando corresponda.

9. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

1. ISO 9001:2015, cláusulas 4.1, 4.2, 4.3, 6.1, 9.3
2. ISO/IEC 27001:2022 4.1, 4.2, 4.3, 6.1, 9.3
3. SGI-FOR-CTX-01 Registro de Contexto
4. SGI-FOR-CTX-02 Registro de Partes Interesadas
5. SGI-ALC-GOV-01 Alcance del SGI
6. SGI-POL-GOV-01 Política Integrada del SGI
7. SGI-PRC-GOV-01 Gobierno y Responsabilidades del SGI
8. SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI
9. SGI-PRC-CUM-01 Cumplimiento de Requisitos Aplicables del SGI
10. SGI-PRC-COM-01 Comunicación Interna y Externa del SGI
11. SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI
12. SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI
13. SGI-CRT-MED-01 Criterios de Medición KPI y KRI del SGI
14. SGI-CRT-RSI-01 Criterios y Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información
15. SGI-CRT-RSI-02 Criterios y Metodología de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información
16. SGI-PRC-RHH-01 Competencia, Formación y Toma de Conciencia del SGI

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Gestión del Contexto y Partes Interesadas del SGI	Código SGI-PRC-CTX-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	---	---	--

10. INDICADORES DE EFICACIA

Indicador	Fórmula	Frecuencia
Actualización del contexto	$(\text{revisiones de contexto realizadas} / \text{revisiones de contexto programadas}) \times 100$	anual
Actualización de partes interesadas	$(\text{registros de partes interesadas actualizados} / \text{registros de partes interesadas identificados}) \times 100$	anual
Identificación de requisitos pertinentes	$(\text{requisitos pertinentes documentados} / \text{requisitos identificados}) \times 100$	anual
Integración del contexto en el SGI	$(\text{salidas del análisis de contexto integradas en procesos del SGI} / \text{salidas generadas}) \times 100$	anual
Oportunidad de actualización ante cambios significativos	$(\text{actualizaciones realizadas dentro del periodo definido} / \text{cambios significativos identificados}) \times 100$	por evento / consolidado anual

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

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 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

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.