



M-SGI-001 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

Responsables

Elaboró:	Líder del Sistema de Gestión Integral
Revisó:	Gerente de Cumplimiento y Mejora continua
Aprobó:	Dirección General

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	04/02/2019	Emisión inicial
2	24/05/2019	Se actualizó la filosofía organizacional y el contexto de la organización, derivado de la planeación estratégica.
3	13/06/2019	Se actualiza redacción de los alcances del SGI, así como la imagen corporativa.
4	25/07/2019	Actualización del manual de acuerdo con los lineamientos del estándar ISO 37001:2016.
5	14/10/2019	Actualización del contexto de la organización.
6	27/02/2020	Actualización del contexto de la organización con base en la planeación estratégica.
7	11/06/2021	Actualización del contexto de la organización con base en la planeación estratégica, revisión por la dirección.
8	19/04/2022	Actualización del contexto de la organización con base en la planeación estratégica e inclusión de Tabantaj.
9	14/10/2022	Actualización de Formato, e implementación del SGCN ISO 22301

Clave del formato de manual: F-SGI-004 v3
Comentarios o dudas: sgi@silent4business.com

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Definiciones.....	3
3. Descripción del manual.....	4
1. Nuestra historia.....	4
2. Filosofía organizacional.....	5
3. Estructura.....	6
Contexto de la organización.....	6
5. Prioridades Estratégicas.....	9
6. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	10
7. Alcance y aplicabilidad del SGI/SGAS.....	10
8. Procesos y su interacción.....	13
Liderazgo	17
11. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	18
12. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades, e impacto al negocio.	18
13. Estrategias, soluciones y planes de continuidad de negocio.	19
14. Objetivos de los Sistemas de Gestión	19
Soporte.....	20
Operación.....	21
Evaluación de desempeño	22
Mejora continua.....	22
19. Ambiente para la operación de los procesos.....	22
20. Infraestructura	22
4. Anexos.....	22

1. Introducción

El presente manual tiene como finalidad establecer las directrices para la correcta implementación del Sistema de Gestión Integral (SGI) de Silent4business.

El marco metodológico de referencia utilizado para garantizar la efectividad del SGI, es el siguiente:

- ISO/IEC 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO/IEC 20000-1:2018 Sistemas de Gestión de Servicios – Requisitos.
- ISO/IEC 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información – Requisitos.
- ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno.
- ISO/IEC 22301:2019 Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

2. Definiciones

Acciones correctivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Confidencialidad: Asegura que sólo quienes estén autorizados puedan acceder a la información.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Disponibilidad: Asegurar que los usuarios autorizados tengan acceso a sus activos cuando lo requieran.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Integridad: Asegura que la información se mantenga exacta y completa.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Seguridad de la información: Preservación de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

Servicio: Medio para entregar valor a los clientes facilitando que alcance los resultados que quiere lograr.

Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí, en busca de un objetivo.

Sistema de Gestión Integral y Antisoborno (SGI/SGAS): Se refiere a la interrelación de los requisitos en común entre los Sistemas de Gestión Calidad (ISO 9001:2015), Sistema de Gestión de Servicios (ISO 20000-1:2018), Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001:2013), Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001:2016), y Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (ISO 22301:2019)

3. Descripción del manual

1. Nuestra historia

Silent4business es parte de un grupo de empresas mexicanas con experiencia en seguridad de la información y proyectos de TI, constituida en julio del 2016.

Aprovechando la experiencia en consultoría de TI y de inteligencia de negocios del grupo, nos permiten como S4B tener un entendimiento del negocio y necesidades de los requerimientos de nuestros clientes más profundo, en beneficio de ser mucho más asertivos en reforzar los niveles de ciberseguridad.

Para poder atender de manera integral las necesidades de nuestros clientes, nuestro portafolio de servicios está conformado por las siguientes cuatro líneas de servicios:

- Servicios administrados (SOC/NOC).
- Ciberinteligencia.
- Consultoría Estratégica (normativa y de riesgos).
- Desarrollo.

Es para Silent4business una decisión estratégica de negocio contar con un Sistema de Gestión Integral ya que genera una ventaja competitiva en el mercado, ya que, a través del talento humano, tecnología de vanguardia, procesos consistentes, modelos y buenas prácticas, la organización ha demostrado la operación eficiente hacia sus Clientes con base en los estándares internacionales:

Para lo cual se han generado esfuerzos muy importantes para poder establecer un marco de control interno que garantice su cumplimiento hacia los siguientes elementos:

- Retos del negocio.
- Cumplimiento legal y regulatorio.
- Requisitos de calidad, seguridad y del servicio en cumplimiento con los requisitos de los clientes y partes interesadas.
- Continuidad del Negocio.
- Tecnología para soportar los servicios.
- Satisfacción de los Clientes.

Con la implementación de los Sistemas de Gestión buscamos:

- Dar valor agregado a nuestros clientes al contar con estándares de calidad, seguridad y gestión de TI en la entrega de servicios.
- Disminuir los niveles de riesgos en la organización relacionados con la operación y la información.
- Generar un cambio cultural en la organización, sobre la calidad, servicio, seguridad de la información y continuidad del Negocio.

2. Filosofía organizacional

MISIÓN

Proveer soluciones integrales de seguridad de la información a través de la aplicación de estándares internacionales, recursos tecnológicos y equipos de trabajo especializados, contribuyendo así a los objetivos y estratégicas de nuestros clientes.

VISIÓN

Posicionarnos y consolidarnos como líderes referentes en la industria de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con alto nivel de especialidad en Seguridad de la Información.

VALORES



Responsabilidad

Los búhos son depredadores que eligen con cuidado su periodo y método de caza.
La responsabilidad significa prestar atención al contexto, ejecutar actividades con el entendimiento de sus consecuencias y con el compromiso de responder ante ellas.



Compromiso

Los jaguares se adaptan a las condiciones externas y ajustan sus habilidades de caza.
El compromiso está presente cuando se planea el proceso a seguir y se cumple de acuerdo con lo pactado.



Honestidad

El águila es un animal fuerte y protector.
La honestidad se trata sobre ser congruente con lo que pensamos, sentimos y hacemos. Significa tener responsabilidad de nuestras competencias y conducirnos con transparencia.



Empatía

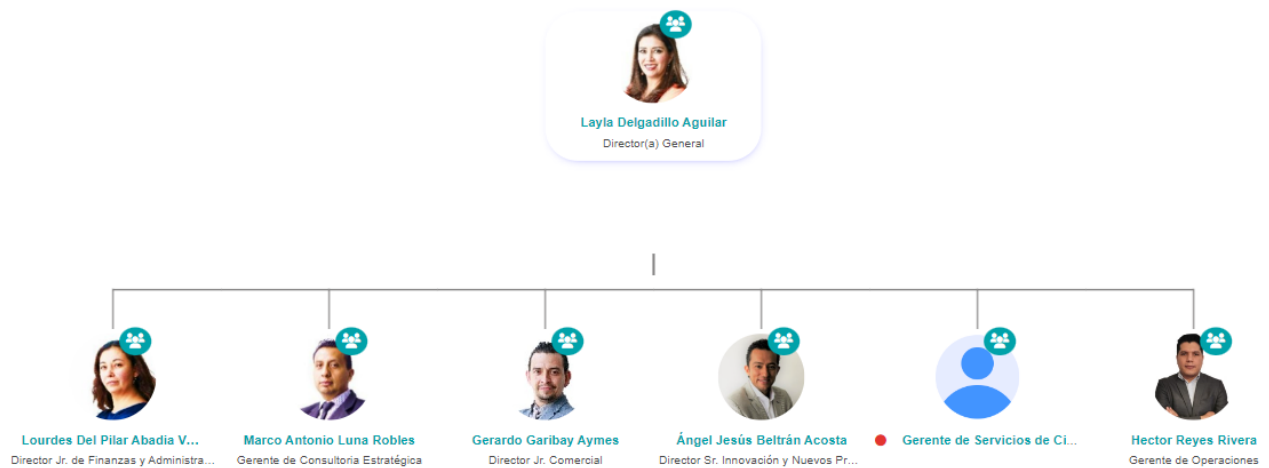
Las guacamayas son sociables, se protegen entre sí y buscan conectar emocionalmente con otros.
La empatía significa tener interés genuino por comprender las acciones, el comportamiento y los sentimientos de los demás.



Respeto

El colibrí es un animal muy codiciado y se adapta a los cambios.
El respeto se expresa en tener consideración por ideas o acciones de las personas estemos o no de acuerdo con ellas, así mismo incluye el cuidado y protección por seres en estado de vulnerabilidad u objetos.

3. Estructura



<https://tabantaj.silent4business.com/admin/organigrama>

Contexto de la organización

FODA

Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización, se encuentran descritas en la herramienta TABANTAJ.

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/entendimiento-organizacions>

FACTORES CLAVE DE ÉXITO Y VENTAJAS COMPETITIVAS

VENTAJAS COMPETITIVAS						
FACTORES CLAVE DE ÉXITO		Conocimiento de la industria	Flexibilidad	Calidad en la entrega de los servicios	Certificaciones internacionales	Múltiple participación en el mercado
	Talento Humano	✓	✓	✓	✓	✓
	Procesos documentados y automatizados		✓	✓	✓	✓
	Herramientas		✓	✓	✓	✓
	GPTW/ Clima laboral		✓	✓	✓	
	Valor agregado	✓	✓	✓	✓	✓

ANÁLISIS PESTLE:

POLÍTICO

Recientemente la política mexicana se encuentra polarizada dada la inconformidad con los resultados de la administración actual, lo cual ha generado un ambiente hostil entre el sector empresarial, sumado a esto, la estrategia de ahorro y gasto público, provoca que las entidades gubernamentales manejen el presupuesto sin transparencia.

ECONÓMICO

Como resultado de la estrategia de ahorro del gobierno actual, el proceso de adquisiciones para ese sector de clientes se ha convertido más complicado por los recortes presupuestales y la extensión de los tiempos de publicación y resolución de licitaciones.

El cambio en la reforma laboral impacta en las organizaciones al requerir la modificación de esquemas de contratación, impactando las capacidades económicas, de recursos y disponibilidad de recursos.

SOCIAL

Derivado de la pandemia y el teletrabajo que se ha vuelto habitual para la mayoría de las organizaciones, las campañas de protección de datos y prevención de la seguridad en entornos tecnológicos se ha vuelto cada vez más relevante y cotidiano.

Sin embargo, a pesar de la difusión por parte de las empresas, los colaboradores aún no demuestran el compromiso o relevancia que la prevención debería de tener, al estar en entornos de home office asumen que la seguridad está garantizada. Al término de la pandemia por COVID-19, las organizaciones están regresando de manera paulatina al trabajo presencial, lo que está fomentando la protección de datos y la implementación de medidas de Seguridad de la Información en centros de trabajo de manera formal y planificada.

TECNOLÓGICO

El mercado de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) desaceleró su crecimiento durante el tercer trimestre del 2021 respecto del trimestre anterior, al pasar de 16 a 8%, según datos de las consultoras. En el acumulado del año, el sector TIC muestra un crecimiento de 8.6% y una facturación total de 864,000 millones de pesos por parte de los operadores de telecomunicaciones, los fabricantes de tecnología, los prestadores de servicios y los canales de distribución.

Esta desaceleración del sector TIC se da en un contexto en el que también la economía mexicana muestra claros signos de desaceleración en su crecimiento, pues mientras que en el segundo trimestre del año la producción del país alcanzó un incremento de 19.5%, en el tercero este fue de 4.8% y para los últimos tres meses del año, se espera un crecimiento de 3.9%, una tendencia que se espera sea corregida a lo largo del 2022.

LEGAL

Funcionarios y legisladores mexicanos continúan mencionando en foros y sesiones la importancia de establecer mecanismos de defensa y regulación para proteger los sistemas de información y datos nacionales.

Adicionalmente, durante el 2021 existieron modificaciones a la reforma laboral en México, lo que ocasiono que empresas que prestan servicios profesionales de tecnología de la información en esquema de outsourcing debieran cambiar su estrategia fiscal para dar cumplimiento a las reformas. Esto representó una oportunidad para empresas consolidadas con esquemas de contratación diferentes al outsourcing, sin embargo, la interpretación que se le dio a la reforma detuvo por algunos meses la adopción de la misma.

Se espera que durante el 2022 exista un marco legal congruente con las necesidades de protección de datos por medio de las tecnologías de la información.

AMBIENTAL

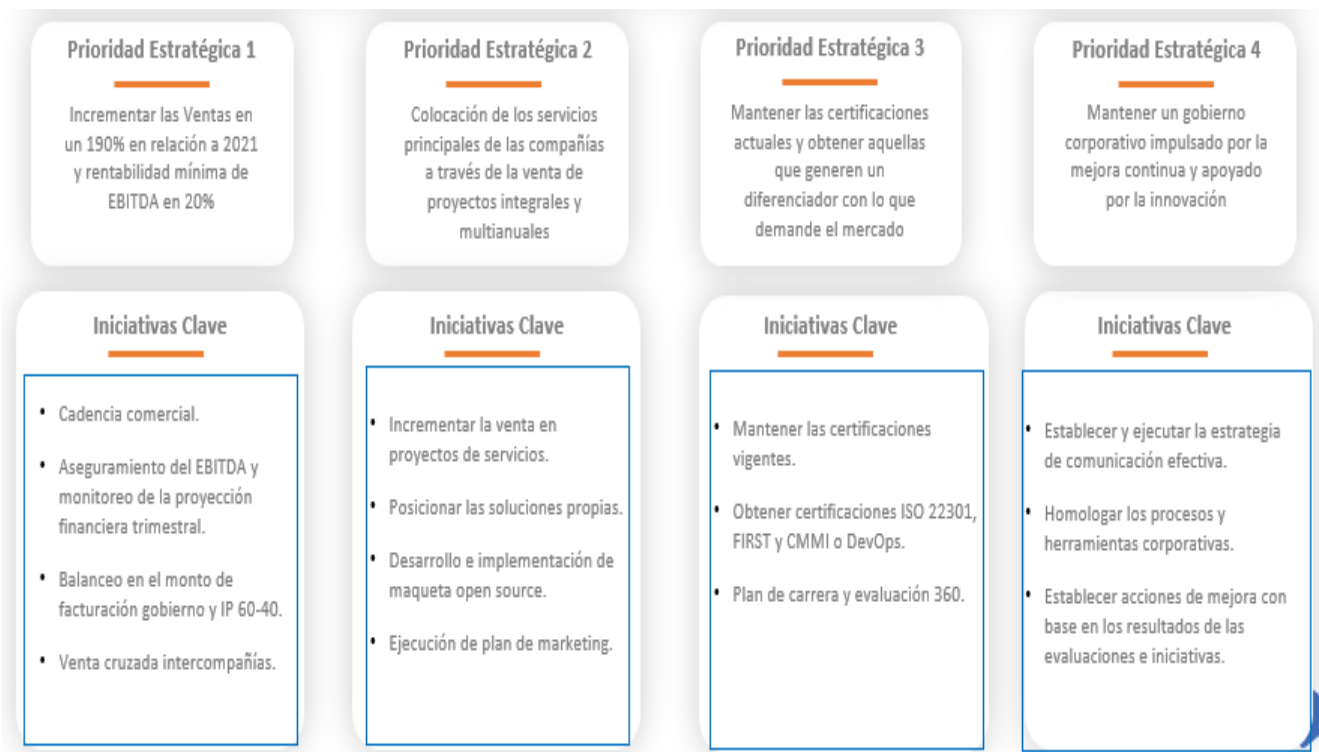
Los ecólogos tienen el reto de volverse innovadores y creadores de nuevos modelos, procesos de colaboración, métodos, tecnologías y herramientas de investigación, aplicada, en temas como la agricultura, la forestería, la ganadería y el uso de los recursos naturales. Para enfrentar este reto, los ecólogos en México necesitan amalgamar su quehacer con el de otros actores para impulsar en conjunto procesos de mejoramiento ambiental con beneficios sociales. En esta contribución se revisarán retos y perspectivas que se tienen en México en el campo de innovación eco tecnológica

Uno de los grandes retos para transitar hacia la sustentabilidad es lograr que la sociedad, en su conjunto, participe en la construcción de soluciones a estos problemas. Para ello, se requiere de nuevos modelos de desarrollo basados en el uso sustentable de los ecosistemas y sus recursos renovables, que minimice la degradación ambiental.

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO

Factores	Tipo de factores	Riesgo	Contexto de la organización
Sociedad	Externo	Intento de soborno por creencias culturales.	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Conducta. • Misión, visión y valores.
Tecnológico	Externo/Interno	Intento de soborno por acceso a las plataformas y/o información confidencial.	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Conducta. • Manual del SGI. • Manual Antisoborno. • Manual de Políticas del SGI. • Misión, visión y valores.
Legal	Externo	Planteamiento de soborno para dar cumplimiento ante normativas y/o regulaciones aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Conducta. • Cumplimiento de requisitos legales. • Manual del SGI. • Manual Antisoborno. • Manual de Políticas del SGI. • Misión, visión y valores.
Ambiental	Externo	Planteamiento de dádivas para facilitación de trámites.	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Conducta. • Manual del SGI. • Manual Antisoborno. • Manual de Políticas del SGI. • Misión, visión y valores.
Competencia	Externa	Pérdida de negocios debido a actos de soborno por parte de la competencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Conducta. • Manual del SGI. • Manual Antisoborno. • Manual de Políticas del SGI. • Misión, visión y valores.
Cultura Organizacional	Interno	Aceptación de dádivas para facilitación de contrataciones de personal, clientes y/o proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Conducta. • Manual del SGI. • Manual Antisoborno. • Manual de Políticas del SGI. • Misión, visión y valores.

5. Prioridades Estratégicas



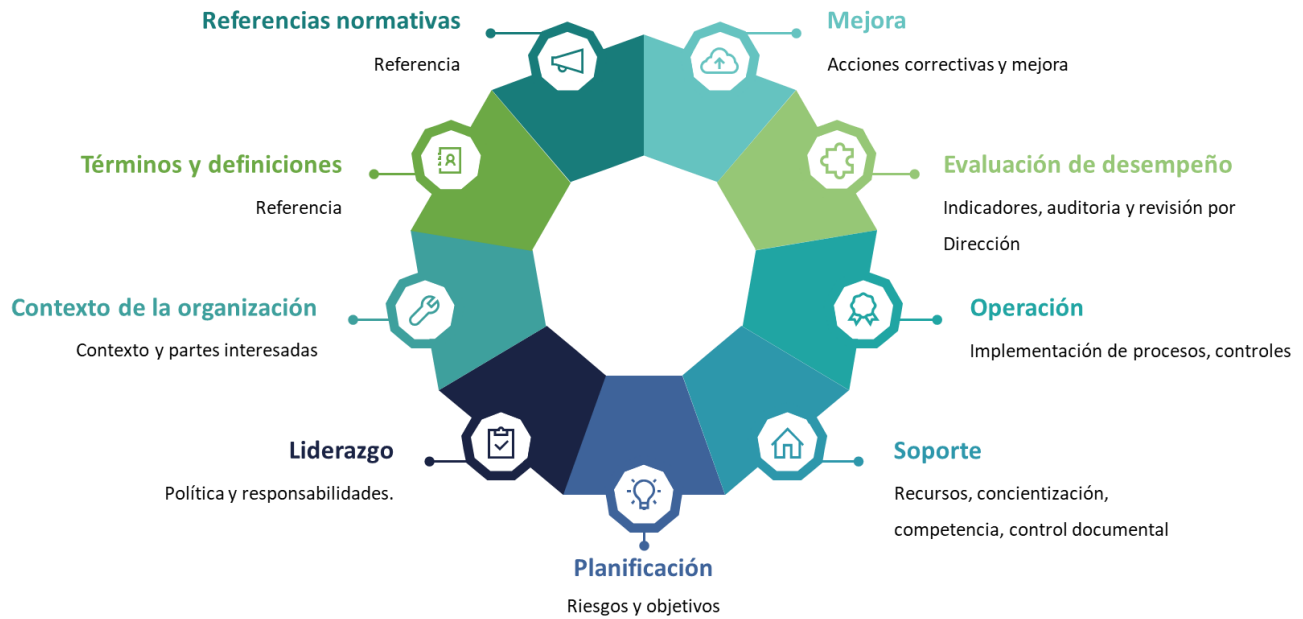
6. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se encuentran descritas en la herramienta TABANTAJ.

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/partes-interesadas>

7. Alcance y aplicabilidad del SGI/SGAS

Es importante considerar que la definición clara del Sistema de Gestión Integral y Antisoborno permite orientar los esfuerzos para la implementación generando los resultados muy precisos para cumplir los objetivos esperados por la organización. De acuerdo al plan, do, check, act, para los sistemas de Gestión, siguiendo esta estructura:



Las normas implementadas por Silent 4 Business y que conforman el Sistema de Gestión Integral son las siguientes:



Silent4business ha definido los siguientes alcances para dar cumplimiento a los requisitos de las normas internacionales implementadas:

- **Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Silent4business, considera los procesos de: Gestión Operativa, Ciberinteligencia y Consultoría Estratégica, de acuerdo con la “Matriz SoA (Sentencia de Aplicabilidad) F-SGI-014” en su versión 2, en las instalaciones ubicadas en: Avenida Insurgentes Sur #2453 col. Tizapán San Ángel, C.P. 01090, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.

- **Alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

El Sistema de Gestión de Calidad de Silent4business, aplica para los procesos de: Gestión Operativa que abarca Monitoreo de Seguridad informática, Monitoreo de redes de telecomunicación, Soporte técnico especializado; Ciber inteligencia que abarca pruebas de penetración y análisis de vulnerabilidad y Consultoría Estratégica que abarca, asesorías de normativas legales aplicables para seguridad de la información y continuidad de negocio realizadas desde las instalaciones de Silent4business

- **Alcance del Sistema de Gestión de Servicios**

El Sistema de Gestión del Servicio de Silent4business, considera los procesos que soportan la entrega de los servicios administrados a nuestros clientes externos, descritos en su Catálogo de Servicios F-SGI-033 versión 1, apoyado por la tecnología e infraestructura requerida, desde sus instalaciones ubicadas en: Avenida Insurgentes Sur #2453 col. Tizapán San Ángel, C.P. 01090, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.

- **Alcance del Sistema de Gestión de Antisoborno**

El Sistema de Gestión Antisoborno de Silent4business ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 2453 col. Tizapán San Ángel, C.P. 01090, Alcaldía Álvaro Obregón en la Ciudad de México, considera las líneas de negocio de: Consultoría Estratégica, Servicios Administrados (SOC/NOC) y de Ciberinteligencia, tomando en consideración las cuestiones internas y externas, así como los requisitos de las partes interesadas, alineados a los procesos documentados y con base en los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos de soborno.

- **Alcance del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio**

El alcance del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio para Silent4Business considera las líneas de negocio de Consultoría Estratégica, Servicios Administrados (SOC/NOC), Ciberinteligencia y Desarrollo, de acuerdo con el análisis de impacto al negocio, evaluación de riesgo, así como los requisitos legales y regulatorios aplicables, servicios que se llevan a cabo en Avenida Insurgentes Sur No. 2453, Col. Tizapán San Ángel, C.P. 01090, Alcaldía Álvaro Obregón en la Ciudad de México y centro de datos ubicado en Carretera Miguel Alemán Kilómetro 17.5, Parque Industrial Kalos Aristóteles 119 Nave 6, Apodaca, Nuevo León, Código Postal 66600.

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/alcance-sgsis>

No Aplicabilidad

Sistema de Gestión de Calidad

Silent4business S.A. de C.V. declara como no aplicable el requisito 7.1.5.2 “Trazabilidad de las Mediciones”, debido a que no se cuenta con equipos medición, el cual sea determinante para la validación de los resultados generados.

Silent4business S.A. de C.V. declara como no aplicable el requisito 8.5.1 f) con relación a la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, debido a que en los procesos establecidos se cuentan con los mecanismos necesarios para la identificación de las deficiencias que se puedan presentar antes de liberar el producto o servicio al cliente.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Las exclusiones de los controles que se han definido para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se encuentran descritas en el documento “Matriz SoA (Sentencia de Aplicabilidad) F-SGI-014”.

Este alcance toma en cuenta las cuestiones internas y externas, comprensión de partes interesadas y sus dependencias descritas en el contexto de la organización, mencionado en este manual.

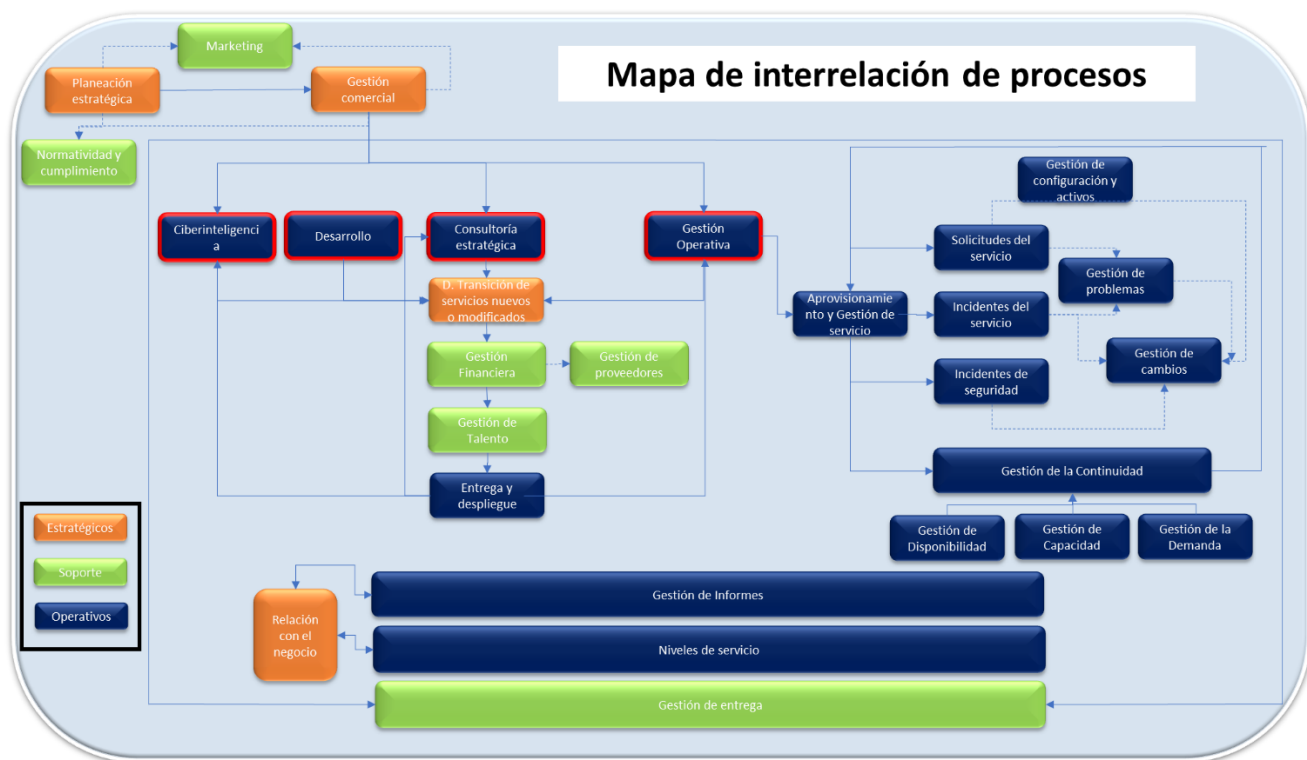
8. Procesos y su interacción

- El Procesos de Negocio es aquel que de manera estratégica interactúa con toda la organización con la finalidad de desplegar los objetivos y directrices de negocio para su implementación en los procesos correspondientes.
- El Proceso de Soporte es el proceso determinado con una interacción principal para brindar el apoyo a todos los procesos de la organización.
- El Proceso de Diseño y Transición se definen los lineamientos para la creación o modificación de los servicios de TI.
- En Proceso de Provisión del Servicio, se encuentran aquellos procesos que permiten a la organización entregar los servicios acordados a nuestros clientes internos y externos con la finalidad de cumplir los niveles de servicios, garantizando su continuidad y disponibilidad en cumplimiento a los requerimientos de calidad y seguridad de la información.
- En Procesos de Relación con el Negocio, se garantiza que los requerimientos de los clientes internos y externos sean identificados y canalizados adecuadamente para lograr su satisfacción y en caso de presentarse cualquier queja u oportunidad de mejora definir los mecanismos a seguir para dar una solución efectiva a nuestros clientes internos y externos.
- En Procesos de Resolución se definen las actividades a realizar para atender, canalizar y solucionar, de acuerdo con lo establecido: incidentes, problemas o requerimientos específicos sobre el servicio

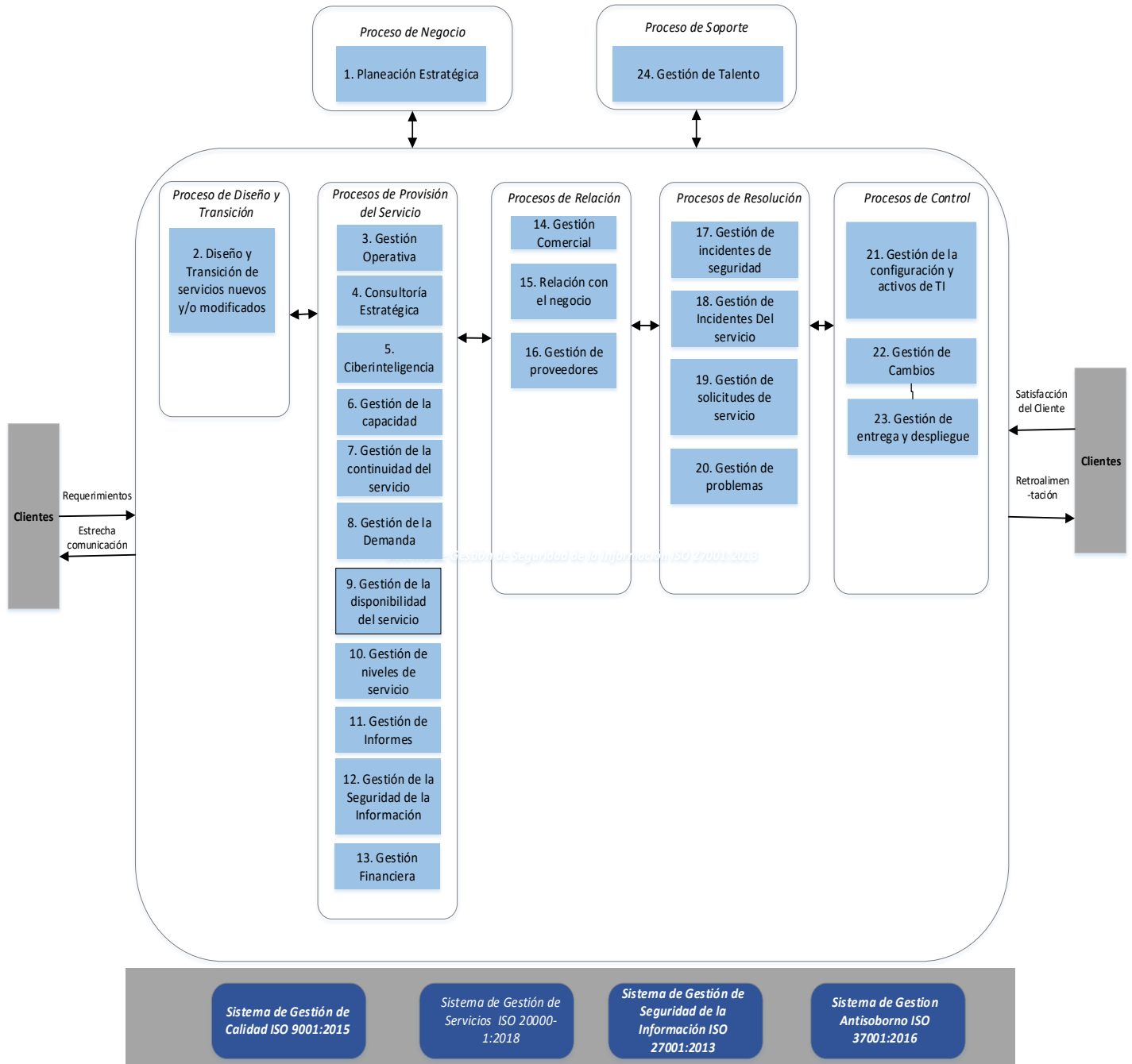
brindado.

- En Procesos de control, permiten que las altas, bajas o modificaciones sobre los servicios y/o componentes sean liberados y entregados de manera exitosa a los clientes internos y externos.
- Los procesos anteriormente mencionados son difundidos a todos los colaboradores de la organización, con la finalidad de que conozcan en los que participan directamente y aquellos con los que interactúan para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

La interrelación de estos procesos se visualiza en el siguiente mapa:



Mapa de procesos ISO 20000



<https://tabantaj.silent4business.com/admin/mapa-procesos>

Interacción de los procesos ISO 20000

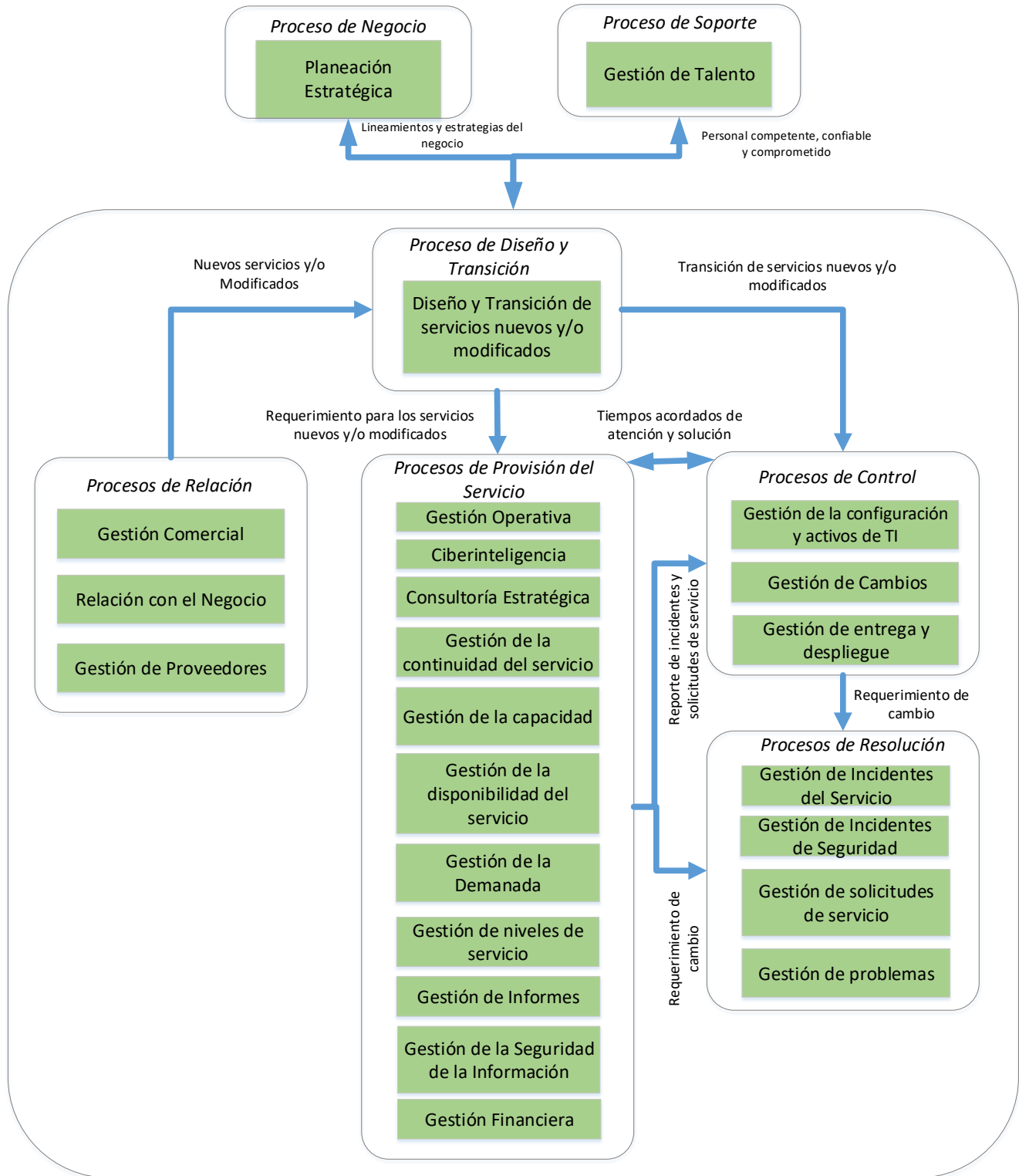
sgi@silent4business.com



Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de México, CDMX

"La información contenida en este documento es propiedad intelectual de SILENT4BUSINESS SA DE CV, por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción, modificación, divulgación, uso o aprovechamiento por cualquier medio impreso, mecánico o electrónico sin la autorización previa por escrito de Silent4Business."





Liderazgo

La Alta Dirección muestra su compromiso con el Sistema de Gestión Integral y Antisoborno, a través del establecimiento, planeación, implementación, operación, mantenimiento y mejora de los procesos y servicios de Silent4business, para garantizar la efectividad de los objetivos lleva a cabo las siguientes actividades:

- a. Alinear los objetivos del SGI/SGAS con los retos del negocio.
- b. Establecer y comunicar la política y objetivos del SGI/SGAS.
- c. Determinar el alcance de cada estándar internacional.
- d. Comunicar la importancia de satisfacer los requisitos de la calidad en los servicios, seguridad de la información
- e. Garantizar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales, regulatorios y reglamentarios aplicables, mediante el procedimiento de "Cumplimiento de Requisitos Legales PR-SGI-006".
- f. Revisar el desempeño y efectividad del SGI mediante reuniones en intervalos planificados de acuerdo con el procedimiento de "Revisión por la Dirección PR-SGI-005"
- g. Autorizar y proveer los recursos necesarios para el adecuado desempeño del SGI/SGAS.
- h. Impulsar el cumplimiento de los procesos de la organización para alcanzar los requisitos de calidad y seguridad establecidos.
- i. Mantener un enfoque de satisfacción del cliente.
- j. Identificar, evaluar y autorizar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios generados por Silent4business.
- k. Fomentar y promover una cultura de mejora continua.

Es responsabilidad del Órgano de Gobierno demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al SGAS a través de:

- Aprobar la política de antisoborno.
- Asegurar que la estrategia de la organización y la política antisoborno se encuentren alineadas.
- Recibir y revisar, a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del sistema de gestión antisoborno de la organización.
- Asegurar que los recursos sean adecuados y apropiados, necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión antisoborno, sean asignados y distribuidos.
- Ejercer una supervisión razonable sobre la implementación y eficacia del sistema de gestión antisoborno de la organización por parte de la alta dirección.

1. Política de Gestión Integral y Antisoborno

Para evidenciar el compromiso con el SGI, la Alta Dirección de Silent4business establece una política, la cual es comunicada a las partes interesadas y asegura de su entendimiento y cumplimiento.

Política del Sistema de Gestión Integral

"En Silent4Business proveemos Soluciones Integrales de Ciberseguridad, manteniendo los estándares de Calidad, Continuidad, Seguridad de la Información propia y de terceros; cumpliendo con los Niveles de Servicio acordados para su entrega, así como los requisitos legales aplicables, con la finalidad de lograr la satisfacción de nuestros clientes y promover una cultura de mejora continua en el Sistema de Gestión Integral alineada a los objetivos de negocio"

La política del SGI es revisada de forma anual en las sesiones de planeación estratégica o en caso de algún cambio significativo en la organización que impacte al SGI.

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/politica-sgis>

Para facilitar la comunicación se apoya de diferentes medios, tales como cuadros, pantallas, comunicados, cursos e inducciones y campañas especiales.

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/portal-comunicacion>

Política del Sistema de Gestión Antisoborno

“En Silent4Business ofrecemos Soluciones Integrales de Ciberseguridad en cumplimiento de los requisitos legales aplicables, así como los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), por lo que se prohíbe cualquier acto o intento de soborno de las partes interesadas dentro y fuera de la organización, promoviendo las denuncias de buena fé y el compromiso con la mejora continua.

Con el fin de asegurar el apego a esta política se ha establecido la responsabilidad de “Función de Cumplimiento” nombrada por la Alta Dirección, quién de manera independiente cuenta con la autoridad de supervisar, asegurar e informar sobre el desempeño del SGAS, brindando orientación y asesoramiento a las partes interesadas.

Quien pretenda o realice un acto de soborno será sancionado de acuerdo con el proceso administrativo interno establecido, que puede ser desde una llamada de atención hasta la terminación de la relación contractual y las acciones legales que se reserve Silent.”

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/politica-sgis>

La política del SGAS es revisada de forma anual en las sesiones de planeación estratégica o en caso de algún cambio significativo en la organización. Para facilitar la comunicación se apoya de diferentes medios, tales como cuadros, pantallas, comunicados, cursos e inducciones y campañas especiales.

11. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Para lograr de manera eficaz los objetivos del negocio y del SGI, la Alta Dirección se asegura de establecer y comunicar las responsabilidades de los colaboradores con apoyo de Gestión de Talento y los Líderes de las Áreas correspondientes, mediante las descripciones de puesto, matriz RACI F-SGI-009, así como lo establecido en los procesos, procedimientos de la organización y manuales de la organización alineados al manual de Gestión de Talento M-GET-012, manual de políticas del SGI M-SGI-002 y manual Antisoborno M-SGI-007.

12. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades, e impacto al negocio.

Silent ha definido una “Metodología de Análisis de Riesgos M-SGI-005” para identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos de calidad, seguridad, continuidad y gestión de Servicios de TI, mediante la implementación de controles necesarios para mantener la calidad y la seguridad en los procesos y servicios, dichos controles se formalizan en la “Matriz SOA F-SGI-014”. El Análisis de Impacto al Negocio se realiza a través del documento “M-SGI-008 Metodología BIA”.

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/analisis-riesgos-menu>
<https://tabantaj.silent4business.com/admin/analisis-impacto-menu>

La evaluación de riesgos y análisis de impacto al negocio se realiza al menos una vez al año, con la finalidad de mantener actualizado y vigente dicho análisis, de esta manera la organización puede actuar de manera oportuna.

Para el Sistema de Gestión Antisoborno se ha establecido la Metodología AMEF (Análisis de Modo y Efecto de la Falla) para identificar, evaluar, priorizar y gestionar los riesgos de soborno, con la finalidad de mitigar su impacto en la organización, de acuerdo con lo establecido en el M-SGI-006.

13. Estrategias, soluciones y planes de continuidad de negocio.

Con base en los resultados del análisis de impacto al negocio y la evaluación de riesgos, la organización ha identificado y seleccionado estrategias de continuidad para antes, durante y después del evento disruptivo, para lo cual Silent ha desarrollado el documento Plan de Continuidad PL-SGI-001.

14. Objetivos de los Sistemas de Gestión

Los Objetivos están alineados a la Política del Sistema de Gestión Integral y Antisoborno, responden a las necesidades y estrategias del negocio; así como a los requerimientos de las normas ISO establecidas por la organización.

Los objetivos del Sistema de Gestión son revisados anualmente o cuando se presente algún cambio significativo en la organización y se presentan de la siguiente manera:

No.	Objetivos del SGI	ISO 9001:2015	ISO 27001:2013	ISO 20000-1:2018	ISO 37001:2016	ISO 22301:
1	Mantener el nivel de satisfacción de nuestros clientes.	✓		✓		✓
2	Cumplir con los niveles de servicio establecidos.	✓		✓		✓
3	Mantener la continuidad y disponibilidad de los servicios	✓	✓	✓		✓
4	Tratamiento oportuno de los riesgos.	✓	✓	✓	✓	✓
5	Implementar mecanismos y procedimientos para promover la transparencia y legalidad en los procesos incluidos en el alcance del SGAS.				✓	
6	Gestionar oportunamente los actos o intentos de soborno.				✓	
7	Atender las denuncias de intento o actos de soborno de manera efectiva.				✓	

8	Reestablecer las funciones críticas de negocio, a través de la atención oportuna de los eventos disruptivos		✓	✓		✓
---	---	--	---	---	--	---

Para monitorear y garantizar el cumplimiento de los objetivos antes mencionados, se realiza la medición y seguimiento mediante el “Tablero de Indicadores del SGI F-SGI-010” y en el sistema *Tabantaj* <https://tabantaj.silent4business.com/admin/objetivosseguridades>.

Soporte

Recursos

La Alta Dirección determina, proporciona y asegura los recursos humanos, técnicos, financieros y de información, necesarios para los Sistemas de Gestión, mediante la definición del Plan Financiero, estrategias y objetivos de la organización. <https://tabantaj.silent4business.com/admin/evidencias-sgsis>

Así mismo en cada reunión de “Revisión por la Dirección PR-SGI-005”, se revisa la necesidad de asignar recursos para mantener y asegurar la efectividad en la implementación de los Sistemas de Gestión y lograr la satisfacción de los clientes. <https://tabantaj.silent4business.com/admin/minutasaltadireccions>

Competencia

Silent4business define las competencias requeridas para cada uno de los puestos de los colaboradores dentro de las “Descripciones de puesto F-GET-002”, con base en la educación, formación y experiencia de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de “Reclutamiento y Selección de personal PR-GET-001”.

La organización evalúa de manera periódica dichas competencias mediante lo establecido en el procedimiento de “Evaluación del Desempeño PR-GET-003” y establece las estrategias y planes de acción para fortalecerlas, para lo cual se apoya en el procedimiento de “Capacitación PR-GET-004”, esto con la intención de asegurar las competencias del personal son gestionadas correctamente.

Concienciación y comunicación

Para garantizar la concientización y comunicación de Silent4business, se llevarán a cabo campañas de comunicación y marketing para atender cada uno de los requerimientos de acuerdo con los diferentes medios de comunicación, para asegurar que todos los colaboradores conozcan y estén conscientes de la importancia de su participación en los Sistemas de Gestión; tales como: boletín, comunicados, campañas, correos electrónicos, reuniones de difusión, talleres, entre otros. <https://tabantaj.silent4business.com/admin/portal-comunicacion>.

Posiciones críticas dentro de S4B.

Silent ha determinado aquellas posiciones que están expuestas a más de un riesgo de soborno, mismas que están conscientes y se apegan a los lineamientos y controles establecidos por la organización.

Información documentada

Silent4business, gestiona la información documentada a través del procedimiento “Control de la información documentada PR-SGI-001”

Operación

Planificación y control operacional

Silent4business planea, implementa y controla los procesos establecidos de acuerdo con el Mapa de Procesos, para cumplir con los requisitos de Sistema de Gestión Integral, a través de los servicios establecidos en el “Catálogo de Servicios F-SGI-033”.

Para asegurar la efectividad de la operación los cambios presentados se gestionarán mediante el proceso de “Gestión de Cambios P-SGI-022” y en caso de que requiera, los riesgos de dichos cambios se apreciarán y tratarán de acuerdo con lo establecido en la planificación (apartado 4 del presente manual), con la finalidad de garantizar que los procesos se realicen y controlen de acuerdo con lo planificado.

Así mismo, se controlarán en la herramienta *Tabantaj*:

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/planificacion-controls>

Gobierno de procesos operados por terceros

Cuando un proveedor opere parte de los procesos, se le gestionará mediante el “Gestión de Proveedores P-SGI-008”, cuando un grupo interno o un cliente operan partes de los procesos, se le gestionará a través del “Gestión de Niveles de Servicio P-SGI-013”.

Control de las Salidas No Conformes

Para la gestión y control del producto no conforme se ha establecido el procedimiento “Control de las Salidas No Conformes PR-SGI-004”, de esta forma se garantiza que la organización tome las medidas adecuadas para eliminar las no conformidades detectadas antes de que se libere o entregue el servicio al cliente.

Silent4business planifica, implementa, revisa y controla los procesos necesarios para cumplir con el estándar ISO 37001:2016 mediante:

- El establecimiento de criterios de los procesos.
- Implementación de los controles en los procesos de acuerdo con los criterios.
- Manteniendo la información documentada como evidencia de que los procesos se han realizado de acuerdo a lo planificado.

Así mismo ha establecido controles financieros y no financieros para asegurar la efectividad del SGAS, conforme a lo establecido en el Manual Antisoborno M-SGI-007

Planificación, análisis de riesgo, impacto al negocio, estrategias, plan de continuidad, programa de ejercicios.

El Análisis de Impacto al Negocio se realiza a través del documento "M-SGI-008 Metodología BIA", el análisis de riesgo a través de la “Metodología de Análisis de Riesgos M-SGI-005”, los resultados se reflejan en la herramienta:

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/analisis-riesgos-menu>

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/analisis-impacto-menu>

Las estrategias, plan, comunicación y programa de ejercicios para la continuidad de negocio se encuentran descritos en el Plan de continuidad PL-SGI-001.

Evaluación de desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Silent4business , evalúa el desempeño del Sistema de Gestión Integral a través del monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los objetivos, procesos y controles, mediante el establecimiento de indicadores de desempeño “Tabla de indicadores del SGI F-SGI-010”, mismos que son evaluados en auditorías mediante el procedimiento de “Auditoría interna PR-SGI-002”, y revisiones con la Alta Dirección a intervalos planificados para revisar el funcionamiento del sistema de gestión integral con base en lo definido en el procedimiento de “Revisión por la Dirección PR-SGI-005”.

La herramienta *Tabantaj* concentra la información relativa a los indicadores <https://tabantaj.silent4business.com/admin/indicadores-sgis>

Mejora continua

No Conformidad y acciones correctivas

Silent4business gestiona las no conformidades detectadas en el Sistema de Gestión Integral con base al procedimiento de “Acciones Correctivas PR-SGI-003”, mismo que aplica para los tres estándares internacionales.

Mejora Continua

Silent4business, mejora continuamente la idoneidad, adecuación, eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión Integral a través del cumplimiento con la política del SGI, ha diseñado a través de la herramienta *Tabantaj*, un espacio para el reporte y tratamiento de mejoras al sistema.

<https://tabantaj.silent4business.com/admin/iso27001#evaluacion>

Asimismo, se ha definido el manual “Innovación y mejora continua M-SGI-003” para fomentar la creatividad y mejora en la operación, procesos y negocio.

19. Ambiente para la operación de los procesos

Silent4business mantiene el ambiente adecuado y necesario para desempeñar las actividades con relación a los procesos definidos, mediante mecanismos que permitan identificar, implementar y controlar los factores ambientales (físicos, sociales y psicológicos) tales como: clima laboral satisfactorio, no discriminación, temperatura, iluminación e higiene.

20. Infraestructura

La organización establece la infraestructura y espacios de trabajo apropiados para desempeñar las funciones de los colaboradores, proporcionando edificio e instalaciones seguras, software y hardware de acuerdo las necesidades de los puestos, equipo, tecnología y medios de comunicación para lograr los objetivos del negocio.

4. Anexos

NA