1. Propósito

Establecer un procedimiento estructurado para la gestión eficaz de la comunicación interna y externa relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en **la organización**, garantizando que la información relevante se difunda oportunamente, de forma clara y segura, a todas las partes interesadas.

2. Alcance

Aplica a todas las comunicaciones vinculadas con el SGSI, dirigidas a colaboradores, contratistas, clientes, proveedores, autoridades regulatorias y demás partes interesadas, tanto internas como externas.

3. Referencias Normativas y Documentales

- ISO/IEC 27001:2022 — Cláusula 7.4 Comunicación.
- **POL 001 Política de Seguridad de la Información**.
- **FOR 019 Registro de Comunicaciones**.
- **PSC 005 Revisión por la Dirección**.

4. Definiciones

Término	Descripción
Comunicación interna	Intercambio de información dentro de **la organización**, entre empleados, departamentos y niveles jerárquicos.
Comunicación externa	Transmisión de información hacia entidades externas, incluyendo clientes, proveedores y organismos regulatorios.
Confidencialidad	Protección de la información para que sea accesible solo a quienes están autorizados.

5. Procedimiento

Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Planificación de comunicaciones	Definir qué, cuándo, cómo y a quién se comunicará información relacionada con el SGSI.	Responsable del SGSI / Comunicación	Plan de comunicación
2	Preparación del mensaje	Elaborar contenido claro, pertinente y adaptado al público objetivo, garantizando confidencialidad y seguridad.	Responsable de Comunicación / SGSI	Borradores y aprobaciones
3	Canales de comunicación	Utilizar medios apropiados (correo electrónico, intranet, reuniones, redes sociales, etc.)	Responsable de Comunicación	Registro de canales

		según el tipo de mensaje y audiencia.		
4	Difusión	Ejecutar la comunicación según planificación, asegurando alcance y comprensión.	Responsable de Comunicación / Líderes de área	FOR 019 Registro de Comunicaciones
5	Retroalimentación	Recoger y analizar respuestas, dudas o inquietudes para mejorar futuras comunicaciones.	Responsable del SGSI	Informes de retroalimentación
6	Control y seguimiento	Verificar cumplimiento del plan y ajustar según resultados y necesidades.	Comité de Seguridad	Reportes y actas

6. Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Responsable del SGSI	Coordinar el plan de comunicaciones y validar mensajes críticos.
Responsable de Comunicación	Diseñar, difundir y controlar las comunicaciones.
Líderes de área	Facilitar la difusión y aclaración de mensajes en sus equipos.
Todos los colaboradores	Recibir, aplicar y retroalimentar las comunicaciones.

7. Indicadores de Desempeño (KPI)

Indicador	Fórmula	Meta
% de comunicaciones planificadas ejecutadas	(Comunicaciones realizadas / Planificadas) × 100	≥ 95 %
Nivel de comprensión y satisfacción	Encuestas internas (%)	≥ 85 %
Tiempo promedio de respuesta a consultas	Horas / solicitud	≤ 24 h

8. Cumplimiento y Control

Se auditan los procesos de comunicación para asegurar transparencia, efectividad y confidencialidad, aplicando mejoras cuando sea necesario.

9. Mejora Continua

La retroalimentación y resultados de auditorías y revisiones impulsan la actualización constante del plan y métodos de comunicación.

Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
001	01.02.2024	Original	CEO