



# COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA DEL SGI

Proceso del Sistema de Gestión Integral de GBInfragroup S.A. de C.V. que establece los lineamientos para asegurar la competencia del personal, la provisión de formación y el desarrollo de la toma de conciencia en relación con el SGI, con el fin de garantizar que las personas que afectan su desempeño sean competentes, actúen conforme a sus responsabilidades y contribuyan al cumplimiento de los objetivos, requisitos aplicables y mejora continua del sistema.

## 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.....	4
6.1 Entradas.....	4
6.2 Salidas.....	4
7. LINEAMIENTOS DEL PROCESO.....	4
7.1 Determinación de competencias.....	4
7.2 Formación e inducción.....	5
7.3 Toma de conciencia.....	5
7.4 Evaluación de competencia.....	5
7.5 Gestión de brechas de competencia.....	5
7.6 Seguimiento y mejora.....	6
7.7 Control de evidencia.....	6
8. Registros asociados.....	6
9. Referencias normativas y documentales.....	6
10. Indicadores de eficacia.....	7
11. Aprobación del documento.....	8

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Competencia, Formación y Toma de Conciencia del SGI	Código SGI-PRC-RHH-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	---	---	--

12. Control de cambios.....8

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>Elemento</b>	<b>Definición</b>
Código del documento	SGI-PRC-RHH-01
Nombre	Competencia, Formación y Toma de Conciencia 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 el personal, en el desempeño del SGI, en los riesgos, en los requisitos aplicables o en la estructura organizacional.
Ruta maestra editable	docs/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-RHH-01_Compentencia_Formacion_y_Toma_de_Conciencia_del_SGI_v1.0.docx
Ruta PDF publicada	SGI_pdf/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-RHH-01_Compentencia_Formacion_y_Toma_de_Conciencia_del_SGI_v1.0.pdf
Documentos relacionados	SGI-FOR-RHH-01 Registro de Competencia, Formación y Toma de Conciencia; SGI-PRC-GOV-01 Gobierno y Responsabilidades 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; SGI-PRC-CTX-01 Gestión del Contexto y Partes Interesadas del SGI; SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI; SGI-PRO-RHH-01 Gestión Operativa de Movimientos de Personal con Impacto en Accesos y Activos del SGI; SGI-PRC-COM-01 Comunicación Interna y Externa del SGI; SGI-ALC-GOV-01 Alcance del SGI

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Competencia, Formación y Toma de Conciencia del SGI	Código SGI-PRC-RHH-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

## 2. OBJETIVO

---

Establecer la forma en que GBInfragroup determina las competencias necesarias para los roles que impactan el Sistema de Gestión Integral, define y ejecuta acciones de inducción, formación y actualización, y verifica que las personas comprendan sus responsabilidades, los riesgos asociados a sus actividades y las consecuencias del incumplimiento.

Este proceso integra los requisitos aplicables de ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022 relacionados con competencia y toma de conciencia, y se orienta a asegurar que el SGI opere con personal idóneo, evidencias verificables y mecanismos de mejora cuando se detecten brechas.

## 3. ALCANCE

---

Aplica a las personas que llevan a cabo actividades bajo el alcance del SGI de GBInfragroup y que pueden afectar la calidad del servicio, la seguridad de la información, el cumplimiento contractual o el desempeño del sistema, incluyendo personal interno.


Cuando terceros participen en actividades dentro del alcance del SGI, deberán cumplir los mismos criterios de competencia y conciencia definidos para el personal interno, con evidencia verificable.

1. Comprende la determinación de competencias, la inducción, la capacitación, la actualización, la toma de conciencia, la evaluación de efectividad y el tratamiento de brechas.
2. Abarca los roles de gobierno y operación definidos en el SGI cuando sus actividades tengan impacto directo sobre el servicio en alcance, la información tratada, los controles implementados o la evidencia del sistema.
3. No sustituye los documentos de contratación, perfiles de puesto, convenios laborales ni cláusulas contractuales; los utiliza como insumos de soporte.

## 4. DEFINICIONES

---

1. **Competencia:** Capacidad demostrada para aplicar conocimientos, habilidades, experiencia y criterios necesarios para ejecutar una actividad conforme a requisitos definidos.
2. **Formación:** Acción planificada de inducción, capacitación, actualización o sensibilización orientada a cerrar brechas de competencia o reforzar la ejecución controlada del SGI.
3. **Toma de conciencia:** Comprensión de la política, objetivos, riesgos, responsabilidades, controles y consecuencias del incumplimiento relacionados con la actividad desempeñada.
4. **Brecha de competencia:** Diferencia verificable entre la competencia requerida por el rol y la competencia demostrada por la persona asignada.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Competencia, Formación y Toma de Conciencia del SGI	Código SGI-PRC-RHH-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

---

1. **Director General:** Asegurar recursos, criterios y apoyo para desarrollar competencias y toma de conciencia vinculadas al SGI, así como conocer y resolver brechas relevantes cuando corresponda.
2. **Responsable del SGI:** Coordinar necesidades de competencia, definir contenidos mínimos, consolidar evidencias para auditoría y revisión por la dirección, y escalar brechas relevantes cuando afecten el desempeño del sistema.
3. **Dueño del Servicio:** Confirmar que el personal asignado pueda operar el servicio en alcance, reportar desviaciones observadas y solicitar la capacitación específica que resulte necesaria.
4. **Dueño del Riesgo:** Identificar competencias necesarias cuando un riesgo exija controles, tratamientos o responsabilidades específicas, y escalar brechas que incrementen el riesgo residual o afecten controles.
5. **Propietario de la Información:** Definir necesidades de conciencia sobre clasificación, uso y protección de la información, y validar los contenidos mínimos relacionados con su manejo y cumplimiento aplicable.
6. **Auditor Interno del SGI:** Verificar que existan criterios, evidencias y seguimiento suficientes conforme al proceso, y emitir hallazgos y recomendaciones sin sustituir la gestión operativa.

## 6. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

### 6.1 Entradas

---

1. Perfiles de puesto, roles y responsabilidades definidos en el SGI.
2. Resultados de auditorías internas y externas.
3. Resultados de evaluación de desempeño y supervisión.
4. Incidentes, no conformidades y desviaciones operativas.
5. Cambios organizacionales, tecnológicos, contractuales o regulatorios.
6. Requisitos de competencia definidos por procesos y controles del SGI.

### 6.2 Salidas

---

1. Necesidades de formación e inducción identificadas.
2. Evidencias de competencia y toma de conciencia generadas.
3. Registros de formación, inducción y evaluación.
4. Brechas de competencia documentadas.
5. Acciones correctivas o de mejora asociadas.
6. Información consolidada para revisión por la dirección.



## 7. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

### 7.1 Determinación de competencias

---

1. La competencia requerida deberá determinarse por rol, actividad y nivel de impacto sobre el SGI, considerando al menos conocimientos técnicos y normativos, habilidades operativas, experiencia verificable, criterios de confidencialidad e integridad y capacidad para generar evidencia suficiente.
2. Las competencias requeridas deberán documentarse y mantenerse en una matriz de competencias por rol, que establezca los criterios mínimos, evidencias aceptables y nivel esperado de desempeño.
3. La determinación de competencias deberá considerar los requisitos derivados de procesos del SGI, controles aplicables, riesgos identificados, obligaciones contractuales y requisitos legales o regulatorios.

### 7.2 Formación e inducción


---

1. Las acciones de inducción, formación y actualización deberán originarse, como mínimo, por ingreso de personal, cambio de rol, actualización de procesos o controles, hallazgos de auditoría, incidentes, resultados de evaluación de competencia o cambios contractuales, tecnológicos o regulatorios que modifiquen la forma de operar el SGI.
2. La formación deberá estar alineada con las competencias requeridas por rol y orientada a cerrar brechas identificadas, no limitándose a la impartición de capacitación genérica.
3. La organización deberá asegurar que las acciones de formación cuenten con objetivos definidos, contenidos adecuados y evidencia de ejecución.

### 7.3 Toma de conciencia

---

1. GBInfragroup deberá demostrar, mediante evidencia verificable, que las personas comprenden la política y los objetivos del SGI relacionados con su actividad.
2. Las personas deberán comprender su papel en el cumplimiento de requisitos, en el desempeño del servicio y en la generación de evidencia del SGI.
3. Las personas deberán comprender los riesgos e impactos derivados del manejo incorrecto de la información, accesos, evidencias y registros, así como las consecuencias del incumplimiento de controles, obligaciones contractuales, lineamientos internos o requisitos legales aplicables.
4. Las personas deberán conocer los canales de comunicación, escalamiento y reporte establecidos por el SGI.

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Competencia, Formación y Toma de Conciencia del SGI	Código SGI-PRC-RHH-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	---	---	--

## 7.4 Evaluación de competencia

---

1. La competencia deberá sustentarse en evidencia verificable suficiente, definida por rol y actividad.
2. No se considerará competente a una persona únicamente por asistencia a formación.
3. La organización deberá comprobar que la competencia se refleja en la ejecución real del trabajo, mediante evidencia de desempeño, muestreo de registros, revisión de errores, retroalimentación del responsable y resultados de auditoría o seguimiento.
4. La evaluación de competencia deberá realizarse de forma periódica y cuando existan cambios relevantes en el SGI, en los roles o en las condiciones de operación.

## 7.5 Gestión de brechas de competencia

---

1. Las brechas de competencia deberán identificarse, documentarse y evaluarse en función de su impacto en los riesgos del SGI.
2. Cuando una brecha de competencia incremente el nivel de riesgo o afecte controles existentes, deberá escalararse conforme a los mecanismos definidos en el SGI.
3. Para cada brecha identificada deberán definirse acciones de tratamiento, seguimiento y verificación de efectividad, sin limitarse a impartir capacitación formal cuando ello no sea suficiente.

## 7.6 Seguimiento y mejora

---

1. La revisión de la competencia y toma de conciencia deberá realizarse, como mínimo, de forma anual y adicionalmente cuando existan cambios organizacionales, cambios de alcance, incidentes relevantes, hallazgos de auditoría, cambios regulatorios o contractuales o modificaciones significativas a controles y procesos del SGI.
2. Los resultados relevantes, brechas recurrentes y necesidades de recursos deberán escalararse a la Revisión por la Dirección cuando su impacto comprometa el desempeño del sistema, la conformidad del servicio o el cumplimiento de requisitos aplicables.

## 7.7 Control de evidencia


---

1. Toda evidencia generada en la aplicación de este proceso deberá mantenerse conforme a los criterios vigentes de control documental del SGI.
2. La evidencia deberá ser suficiente, trazable, verificable y disponible para fines de auditoría, seguimiento y mejora del sistema.

## 8. REGISTROS ASOCIADOS

---

1. SGI-FOR-RHH-01 Registro de Competencia, Formación y Toma de Conciencia.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Competencia, Formación y Toma de Conciencia del SGI	Código SGI-PRC-RHH-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	---	---	--

2. SGI-FOR-AUD-01 Registro de Auditoría, cuando derive de evaluación de competencia o hallazgos asociados.
3. SGI-FOR-NCM-01 Registro de No Conformidades, cuando existan brechas de competencia que generen desviaciones.
4. Evidencia complementaria de evaluación de competencia, inducción, formación, toma de conciencia y seguimiento de brechas, cuando aplique y conforme al control documental vigente del SGI.

## 9. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

---

1. ISO/IEC 27001:2022, cláusulas 7.2 y 7.3.
2. ISO 9001:2015, cláusulas 7.2 y 7.3.
3. SGI-POL-GOV-01 Política Integrada.
4. SGI-PRC-GOV-01 Gobierno y Responsabilidades del SGI.
5. SGI-PRC-CUM-01 Cumplimiento de Requisitos Aplicables del SGI.
6. SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI.
7. SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI.
8. Reglamento Interno de Trabajo de GBInfragroup, cuando aplique.
9. SGI-PRC-CTX-01 Gestión del Contexto y Partes Interesadas del SGI.
10. SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI.
11. SGI-PRC-COM-01 Comunicación Interna y Externa del SGI.
12. SGI-ALC-GOV-01 Alcance del SGI.

## 10. INDICADORES DE EFICACIA

---

La eficacia del proceso deberá evaluarse mediante indicadores vinculados de forma directa con las salidas del proceso y con la capacidad de la organización para asegurar competencia verificable, formación pertinente y toma de conciencia suficiente en las personas que afectan el desempeño del SGI.

1. **Porcentaje de acciones de formación e inducción ejecutadas respecto de las planificadas.**  
Mide el grado de cumplimiento de la formación e inducción definidas para atender necesidades del SGI.  
**Salidas relacionadas:** Necesidades de formación e inducción identificadas; registros de formación, inducción y evaluación.
2. **Porcentaje de personas con competencia verificada conforme a criterios definidos por rol.**  
Mide la proporción de personas evaluadas que demuestran competencia suficiente conforme a los criterios establecidos para su rol.  
**Salidas relacionadas:** Evidencias de competencia y toma de conciencia generadas; registros de formación, inducción y evaluación.

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Competencia, Formación y Toma de Conciencia del SGI	Código SGI-PRC-RHH-01 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--------------------------------------	---	---	--

3. **Porcentaje de brechas de competencia tratadas respecto de las detectadas.**  
Mide la proporción de brechas documentadas que cuentan con acciones definidas y ejecutadas para su tratamiento.  
**Salidas relacionadas:** Brechas de competencia documentadas; acciones correctivas o de mejora asociadas.
4. **Número de hallazgos recurrentes asociados a falta de competencia.**  
Mide la recurrencia de desviaciones, hallazgos o problemas atribuibles a deficiencias de competencia o toma de conciencia.  
**Salidas relacionadas:** Brechas de competencia documentadas; acciones correctivas o de mejora asociadas; información consolidada para revisión por la dirección.
5. **Porcentaje de brechas relevantes atendidas dentro del plazo definido.**  
Mide la oportunidad con la que se atienden las brechas de competencia que pueden afectar el desempeño del SGI o el cumplimiento de requisitos.  
**Salidas relacionadas:** Brechas de competencia documentadas; acciones correctivas o de mejora asociadas.

## 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

<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.