 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI	Código SGI-PRC-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	---	---	--


# ENTREGA Y ACEPTACIÓN DE SOLUCIONES DEL SGI

---

Este proceso define la forma en que GBInfragroup realiza la entrega formal de soluciones tecnológicas a sus clientes, incluyendo la validación, aceptación y cierre de proyectos, asegurando que los entregables cumplan con los requisitos acordados, las condiciones contractuales y los criterios del Sistema de Gestión Integral (SGI).

## Contenido


1. Datos de identificación.....	2
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Definiciones.....	4
5. Roles y responsabilidades.....	4
6. Entradas y Salidas del Proceso.....	4
6.1 Entradas del proceso.....	4
6.2 Salidas del proceso.....	4
7. LINEAMIENTOS PARA LA ENTREGA Y ACEPTACIÓN DE SOLUCIONES.....	5
7.1 Preparación de la entrega.....	5
7.2 Validación previa a la entrega.....	5
7.3 Entrega al cliente.....	5
7.4 Validación con el cliente.....	5
7.5 Aceptación de la solución.....	6
7.6 Gestión de observaciones y retrabajos.....	6

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI	Código SGI-PRC-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	---	---	--

7.7 Cierre del proyecto.....	6
7.8 Transferencia a operación.....	6
7.9 Integración con gestión de riesgos.....	7
8. Registros y documentos asociados.....	7
9. Referencias normativas y documentales.....	8
10. Indicadores de eficacia.....	8
11. Aprobación del documento.....	9
12. Control de cambios.....	9

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Elemento	Definición
Código del documento	SGI-PRC-CAL-06
Nombre	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI
Tipo documental	Proceso
Responsable del documento	Responsable del SGI
Propietario del proceso	Responsable del SGI
Responsable de elaboración	Responsable del SGI
Revisor	Project Manager
Aprobador	Director General
Clasificación	Interno
Versión	1.0
Estado	Vigente

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI	Código SGI-PRC-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	---	---	--

Vigencia / revisión	Revisión anual o cuando existan cambios en condiciones contractuales, requisitos del cliente o alcance del SGI
Ruta maestra editable	docs/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-CAL-06_Entrega_y_Aceptacion_de_Soluciones_SGI_v1.0.docx
Ruta PDF publicada	SGI_pdf/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-CAL-06_Entrega_y_Aceptacion_de_Soluciones_SGI_v1.0.pdf
Documentos relacionados	SGI-PRC-CAL-05 Ejecución de Proyectos e Implementación del SGI; SGI-PRC-CAL-08 Operación de Mesa de Ayuda; SGI-PRC-RSI-01 Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información; SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada; SGI-PRC-CUM-01 Cumplimiento de Requisitos Aplicables; SGI-POL-GOV-01 Política del SGI; SGI-FOR-CAL-06 Acta de Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI.

## 2. OBJETIVO

---

Definir la forma en que GBInfragroup realiza la entrega formal de soluciones implementadas a sus clientes, asegurando su validación, aceptación formal y cierre del proyecto conforme a los requisitos establecidos, las condiciones contractuales y los lineamientos del SGI.

## 3. ALCANCE

---


Aplica a todos los proyectos ejecutados que requieran entrega formal al cliente, incluyendo soluciones de telecomunicaciones, videovigilancia, integración de sistemas u otras soluciones tecnológicas.

Comprende desde la preparación de la entrega hasta la aceptación formal del cliente y el cierre del proyecto.

Incluye:

1. Preparación de entregables.
2. Validación técnica previa a entrega.

Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI	Código SGI-PRC-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	---	---	--

3. Entrega formal al cliente.
4. Pruebas y validaciones con el cliente.
5. Obtención de aceptación formal.
6. Cierre del proyecto.

Cuando aplique, incluye la transferencia controlada a operación o soporte mediante el proceso SGI-PRC-CAL-08 Operación de Mesa de Ayuda.

No incluye la evaluación formal de riesgos de seguridad de la información, la cual se gestiona mediante el proceso SGI-PRC-RSI-01 Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información del SGI, conforme a los criterios establecidos en SGI-CRT-RSI-01 Criterios y Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información.

## 4. DEFINICIONES


---

1. Entrega: Proceso mediante el cual se presenta la solución implementada al cliente.
2. Aceptación: Confirmación formal del cliente de que la solución cumple con los requisitos establecidos.
3. Entregable: Resultado tangible del proyecto que se entrega al cliente.
4. Cierre del proyecto: Finalización formal del proyecto una vez cumplidos los requisitos y obtenida la aceptación.

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

---

1. Director General: Autorizar cierres relevantes cuando aplique.
2. Responsable del SGI: Asegurar que el proceso se mantenga alineado al SGI.
3. Responsable del proyecto: Coordinar la entrega, validación y cierre del proyecto.
4. Equipo técnico: Apoyar en validaciones y atención de ajustes requeridos.
5. Cliente: Validar la solución y emitir la aceptación correspondiente.

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI	Código SGI-PRC-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	---	---	--

## 6. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

### 6.1 Entradas del proceso

---

1. Solución implementada (SGI-PRC-CAL-05)
2. Entregables técnicos
3. Documentación de ejecución
4. Resultados de pruebas
5. Requisitos del cliente
6. Condiciones contractuales

### 6.2 Salidas del proceso

---

1. Acta de entrega
2. Aceptación formal del cliente
3. Registros de observaciones o rechazos
4. Cierre del proyecto
5. Información para SGI-PRC-CAL-08
6. Retroalimentación a los procesos SGI-PRC-CAL-05 y SGI-PRC-CAL-03


## 7. LINEAMIENTOS PARA LA ENTREGA Y ACEPTACIÓN DE SOLUCIONES

### 7.1 Preparación de la entrega

---

La entrega de soluciones deberá prepararse asegurando:

1. Disponibilidad de entregables definidos.
2. Documentación técnica completa.
3. Evidencias de cumplimiento de requisitos.

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI	Código SGI-PRC-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	---	---	--

## 7.2 Validación previa a la entrega

---

Antes de la entrega al cliente, se deberá verificar que la solución cumple con:

1. Requisitos definidos.
2. Especificaciones técnicas.
3. Condiciones contractuales.

La validación previa a la entrega deberá apoyarse en criterios definidos y en recursos de seguimiento o medición adecuados al resultado que se pretende aceptar. Cuando se utilicen equipos, instrumentos, software, pruebas o medios cuya exactitud o condición de verificación sea relevante para sustentar la conformidad de la solución entregada, deberá existir evidencia suficiente de su adecuación, verificación o calibración, según corresponda.

## 7.3 Entrega al cliente

---

La entrega deberá realizarse conforme a:

1. Condiciones contractuales.
2. Acuerdos establecidos con el cliente.


## 7.4 Validación con el cliente

---

La solución deberá validarse con el cliente mediante:

1. Pruebas.
2. Demostraciones.
3. Revisiones técnicas.

La validación con el cliente deberá sustentarse en evidencia verificable y en criterios de aceptación claros. Cuando el resultado dependa de mediciones, pruebas o verificaciones realizadas con recursos específicos, éstos deberán ser adecuados al propósito y, cuando corresponda, contar con evidencia documentada de verificación, calibración o confirmación de uso válido.

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI	Código SGI-PRC-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	---	---	--

## 7.5 Aceptación de la solución

---

La aceptación deberá:

1. Ser formal.
2. Quedar documentada.

En caso de rechazo u observaciones, deberán gestionarse ajustes manteniendo trazabilidad.

## 7.6 Gestión de observaciones y retrabajos

---

Las desviaciones identificadas deberán:

1. Ser documentadas.
2. Ser gestionadas mediante ajustes o correcciones.
3. Retroalimentar a procesos previos cuando aplique (CAL-05 / CAL-03).

## 7.7 Cierre del proyecto

---

El proyecto deberá cerrarse asegurando:

1. Aceptación del cliente.
2. Consolidación de información.
3. Generación de evidencias de cierre.


## 7.8 Transferencia a operación

---

Cuando la solución entregada derive en un servicio operativo, soporte continuo o atención posterior a la implementación, deberá realizarse una transferencia controlada a operación conforme al proceso **SGI-PRC-CAL-08 Operación de Mesa de Ayuda del SGI**.

La transferencia deberá asegurar, según corresponda:

1. La entrega de la información técnica necesaria para la operación o soporte.
2. La disponibilidad de evidencias y antecedentes relevantes del proyecto.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI	Código SGI-PRC-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	---	---	--

3. La claridad sobre condiciones, alcances, restricciones y compromisos aplicables al servicio posterior.
4. La trazabilidad entre el cierre del proyecto y el inicio de la operación o soporte.

## 7.9 Integración con gestión de riesgos

---

Los riesgos identificados durante la entrega, aceptación, cierre o transferencia de la solución no deberán evaluarse dentro de este proceso.

Dichos riesgos deberán canalizarse al proceso **SGI-PRC-RSI-01 Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información del SGI**, conforme a la metodología vigente y sin duplicar criterios, análisis o valoraciones que correspondan a dicho proceso.

## 8. REGISTROS Y DOCUMENTOS 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, los registros documentados para:

SGI-FOR-CAL-06 Acta de Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI.


Evidencias de validación previa, pruebas, verificaciones de aceptación y, cuando aplique, registros de adecuación, verificación o calibración de recursos utilizados para sustentar la conformidad de la solución entregada.

## 9. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

---

1. ISO 9001:2015/Amd 1:2024, en particular cláusulas 7.1.5 y 8.6.
2. ISO/IEC 27001:2022.

Documento controlado del Sistema de Gestión Integral. Su uso y distribución se rigen por la clasificación documental establecida.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI	Código SGI-PRC-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	---	---	--

3. SGI-ALC-GOV-01 Alcance del SGI.
4. SGI-PRC-CAL-05 Ejecución de Proyectos e Implementación.
5. SGI-PRC-CAL-08 Operación de Mesa de Ayuda.
6. SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada.
7. SGI-CRT-RSI-01 Criterios y Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información
8. SGI-PRC-RSI-01 Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información del SGI.


SGI-FOR-CAL-06 Acta de Entrega y Aceptación de Soluciones 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 lograr entregas conformes, aceptadas y cerradas de manera controlada.

1. **Porcentaje de entregas aceptadas sin observaciones.**  
Mide la proporción de entregas que son aceptadas formalmente por el cliente sin requerir correcciones o retrabajos posteriores.  
**Salidas relacionadas:** Aceptación formal del cliente; cierre del proyecto.
2. **Porcentaje de entregas realizadas dentro del tiempo comprometido.**  
Mide la proporción de entregas ejecutadas conforme a los plazos acordados con el cliente o definidos contractualmente.  
**Salidas relacionadas:** Acta de entrega; aceptación formal del cliente.
3. **Porcentaje de entregas con observaciones o retrabajos posteriores.**  
Mide la proporción de entregas que generan desviaciones, rechazos parciales o necesidad de correcciones posteriores a la validación con el cliente.  
**Salida relacionada:** Registros de observaciones o rechazos.
4. **Porcentaje de proyectos con cierre formal documentado.**  
Mide la proporción de proyectos entregados que concluyen con evidencia completa de cierre y aceptación conforme al proceso.  
**Salida relacionada:** Cierre del proyecto.
5. **Porcentaje de transferencias controladas a operación, cuando aplique.**  
Mide la proporción de soluciones que, al derivar en servicio operativo o soporte continuo, son transferidas formalmente al proceso **SGI-PRC-CAL-08**.  
**Salida relacionada:** Información para SGI-PRC-CAL-08.
6. **Nivel de satisfacción del cliente respecto de la entrega y aceptación de la solución.**

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Entrega y	Código	Versión
	Aceptación de Soluciones del SGI	SGI-PRC-CAL-06	1.0
	Estado		Clasificación
	Vigente		Interno

Mide la percepción del cliente sobre la conformidad de la solución entregada, el proceso de validación y el cierre del proyecto.

## 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.