
	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

ENTREGA Y ACEPTACIÓN OPERATIVA DE SOLUCIONES DEL SGI

Procedimiento que establece la secuencia operativa para la preparación de la entrega, verificación de cumplimiento, presentación de resultados, recepción de observaciones, formalización de la aceptación o rechazo y cierre de la entrega de soluciones del Sistema de Gestión Integral de GBInfragroup S.A. de C.V., con el fin de asegurar que toda solución implementada se entregue de manera controlada, verificable y trazable, conforme a los requisitos y criterios de aceptación definidos, evitando cierres ambiguos, entregas incompletas, aceptación informal, observaciones sin tratamiento y pérdida de evidencia sobre la conformidad del resultado entregado.

Contenido


1. Datos de identificación.....	2
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Definiciones.....	3
5. Roles y responsabilidades.....	4
6. Condiciones previas y criterios de operación.....	5
6.1 Condiciones previas.....	5
6.2 Criterios de aplicación.....	5
6.3 Criterios de validación o aceptación.....	5
6.4 Criterios de excepción o escalamiento.....	6
7. Desarrollo del procedimiento.....	6
7.1 Entradas o insumos.....	6

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

7.2 Secuencia de actividades o instrucciones.....	7
7.3 Puntos de control y validación.....	9
7.4 Salidas.....	9
8. Registros asociados.....	10
9. Referencias normativas y documentales.....	10
10. Anexos.....	11
11. Aprobación del documento.....	11
12. Control de cambios.....	11

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Elemento	Definición
Código del documento	SGI-PRO-CAL-06
Nombre	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI
Tipo documental	Procedimiento
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

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--


Vigencia / revisión	Revisión anual o cuando existan cambios relevantes en los criterios de aceptación, en la forma de documentar entregas, en la interacción con el cliente o usuario receptor, en la gestión de observaciones o rechazos, o en los requisitos aplicables del SGI.
Ruta maestra editable	docs/02_Procedimientos_SGI/SGI-PRO-CAL-06_Entrega_y_Aceptacion_Operativa_de_Soluciones_del_SGI_v1.0.docx
Ruta PDF publicada	SGI_pdf/02_Procedimientos_SGI/SGI-PRO-CAL-06_Entrega_y_Aceptacion_Operativa_de_Soluciones_del_SGI_v1.0.pdf
Documentos relacionados	SGI-POL-GOV-01 Política Integrada del SGI; SGI-PRC-CAL-03 Diseño de Soluciones del SGI; SGI-PRC-CAL-05 Ejecución de Proyectos e Implementación del SGI; SGI-PRC-CAL-06 Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI; SGI-PRC-CAL-07 Control de No Conformidades del SGI, cuando aplique; SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI, cuando aplique; SGI-FOR-CAL-06 Acta de Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI; SGI-FOR-COM-01 Registro de Comunicaciones Relevantes, cuando aplique; SGI-FOR-NCM-01 Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas, cuando aplique.

2. OBJETIVO

Establecer la forma operativa en que se realiza la entrega y aceptación de soluciones dentro del SGI, desde la preparación de la entrega y la verificación interna de cumplimiento hasta la formalización de la aceptación, rechazo condicionado o devolución para ajuste, asegurando evidencia suficiente, trazabilidad documental y cierre claro del resultado entregado.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda solución, servicio, implementación, ajuste, entregable o resultado operativo que deba transferirse formalmente a un cliente, usuario receptor, responsable del proceso o instancia de aceptación definida dentro del SGI.

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

Este procedimiento aplica tanto a entregas finales como a entregas parciales, cuando existan criterios de aceptación definidos para una fase, hito o componente específico y dicha aceptación deba quedar documentada.


Este procedimiento no sustituye la gestión de requisitos, el diseño ni la ejecución de la implementación. Su función es operacionalizar la revisión final del entregable, su presentación, la recepción del resultado de aceptación y el tratamiento de observaciones, rechazos o devoluciones antes del cierre correspondiente.

4. DEFINICIONES

Término	Definición
Entrega	Acto controlado mediante el cual una solución, servicio, componente o resultado se pone a disposición del receptor definido para su revisión, uso o aceptación.
Aceptación	Confirmación formal de que la solución o entregable cumple, de manera suficiente, con los requisitos y criterios definidos para su recepción.
Rechazo	Determinación formal de que la solución o entregable no cumple de manera suficiente con los criterios de aceptación o presenta desviaciones materiales que impiden su recepción conforme.
Observación de entrega	Comentario, ajuste solicitado o condición identificada durante la revisión de la entrega que requiere atención, aclaración o decisión antes del cierre definitivo.
Criterio de aceptación	Condición verificable previamente definida que permite determinar si una entrega se considera conforme, condicionada o no aceptada.
Entrega parcial	Transferencia controlada de una parte del alcance total, con criterios de revisión o aceptación limitados a dicho componente o fase.
Cierre de entrega	Estado final documentado de la entrega después de la aceptación, del rechazo tratado o de la derivación formal de pendientes.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidad dentro del procedimiento
-----	--


 GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--	---	--

Responsable del SGI	Controla la integridad documental de la entrega, valida trazabilidad con requisitos y diseño, coordina la formalización de la aceptación y asegura el cierre documental del resultado.
Project Manager	Coordina la preparación de la entrega, verifica cumplimiento operativo, controla la atención de observaciones y da seguimiento al cierre del proceso de aceptación.
Director General	Conoce, aprueba o decide sobre entregas o rechazos escalados por impacto relevante, conflicto de aceptación o necesidad de decisión superior.
Responsable del proceso o servicio afectado	Verifica que la entrega corresponda a lo esperado desde la perspectiva operativa y participa en la revisión o aceptación cuando le corresponda.
Cliente, usuario receptor o instancia de aceptación definida	Revisa la entrega presentada, emite aceptación, rechazo u observaciones y comunica formalmente su resultado.

6. CONDICIONES PREVIAS Y CRITERIOS DE OPERACIÓN

6.1 Condiciones previas

1. Debe existir una implementación ejecutada o una solución preparada para ser entregada.
2. Deben existir criterios de aceptación, requisitos confirmados o condiciones de conformidad contra las cuales evaluar la entrega.
3. Debe identificarse con claridad el receptor o la instancia responsable de revisar y aceptar la entrega.
4. Debe existir evidencia suficiente del estado final del entregable antes de presentarlo.
5. Debe existir un medio formal para registrar la entrega, la aceptación, las observaciones o el rechazo.

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

6.2 Criterios de aplicación


1. Ninguna entrega deberá presentarse como final si no cuenta con verificación interna suficiente de cumplimiento.
2. Toda aceptación deberá sostenerse en criterios previamente definidos o razonablemente trazables a requisitos y diseño.
3. Toda observación o rechazo deberá quedar documentado y no tratarse solo de manera verbal.
4. Toda entrega condicionada deberá dejar claros los pendientes, responsables y forma de seguimiento.
5. Ningún cierre de entrega deberá formalizarse sin estado claro de aceptación, rechazo o tratamiento de observaciones.

6.3 Criterios de validación o aceptación

1. La entrega se considera apta para presentarse solo si existe evidencia suficiente de que fue ejecutada conforme al diseño y a los requisitos aplicables.
2. La aceptación se considera válida solo si queda documentada de manera formal y puede vincularse al entregable correspondiente.
3. Un rechazo se considera válido solo si identifica la causa, el criterio no cumplido o la condición que impide la aceptación.
4. Una entrega con observaciones se considera controlada solo si las observaciones quedan identificadas, asignadas y con ruta de tratamiento definida.
5. El cierre se considera válido solo si el resultado final de aceptación o devolución quedó formalmente consignado.

6.4 Criterios de excepción o escalamiento


1. Toda discrepancia material entre quien entrega y quien revisa deberá documentarse y escalararse antes de cerrar.
2. Todo rechazo relevante, repetitivo o con impacto importante deberá escalararse al Responsable del SGI y, cuando corresponda, al Director General.
3. Toda ausencia de criterio de aceptación suficiente deberá impedir la formalización de la aceptación como conforme.
4. Toda observación que implique cambio de alcance, rediseño o retrabajo relevante deberá regresarse al proceso correspondiente antes de cierre.

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


7.1 Entradas o insumos

Entrada / insumo	Origen	Documento relacionado
Solución implementada o entregable preparado	Project Manager o proceso previo	SGI-PRC-CAL-05 Ejecución de Proyectos e Implementación del SGI
Requisitos confirmados	Responsable del SGI o proceso previo	SGI-PRC-CAL-02 Gestión de Oportunidades y Requisitos del SGI
Diseño formalizado y criterios de aceptación	Responsable del SGI o proceso previo	SGI-PRC-CAL-03 Diseño de Soluciones del SGI
Evidencia de ejecución o cumplimiento	Proyecto, implementación o responsables ejecutores	Evidencia operativa aplicable
Medio formal de comunicación o registro	Repositorio documental del SGI	SGI-FOR-COM-01, cuando aplique


	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

7.2 Secuencia de actividades o instrucciones

Paso	Actividad o instrucción	Responsable	Descripción operativa	Registro o evidencia generada
1	Confirmar disponibilidad para entrega	Project Manager y Responsable del SGI	Verificar que la solución o entregable está en condición de presentarse a revisión, con base en el resultado de la ejecución y en los criterios definidos.	Evidencia de verificación previa a entrega.
2	Consolidar la evidencia de cumplimiento	Responsable del SGI	Integrar la información, documentos, resultados o soportes necesarios para sustentar que la entrega corresponde a los requisitos y criterios aplicables.	Evidencia consolidada de entrega.
3	Revisar internamente la entrega	Project Manager y Responsable del SGI	Validar internamente que el entregable esté completo, consistente y apto para presentarse al receptor definido.	Revisión interna documentada.
4	Preparar la presentación o transferencia de la entrega	Project Manager	Organizar la forma de entrega, los elementos a presentar, la comunicación asociada y el mecanismo de recepción de aceptación u observaciones.	Evidencia de preparación de entrega.
5	Presentar formalmente la entrega	Project Manager o Responsable del SGI	Entregar al cliente, usuario receptor o instancia definida el resultado preparado, junto con la información necesaria para su revisión.	Evidencia formal de entrega.

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

6	Recibir aceptación, observaciones o rechazo	Cliente, usuario receptor o instancia de aceptación definida	Revisar la entrega y comunicar formalmente si se acepta, se condiciona, se observa o se rechaza.	Evidencia de aceptación, observaciones o rechazo.
7	Registrar el resultado de la entrega	Responsable del SGI	Documentar el resultado recibido, identificando estado, fecha, observaciones, condiciones pendientes y responsables de atención, cuando corresponda.	Registro actualizado del resultado de la entrega.
8	Tratar observaciones o rechazos, cuando aplique	Project Manager y Responsable del SGI	Analizar las observaciones o causas de rechazo, definir si requieren aclaración, ajuste menor, retrabajo, no conformidad o retorno a proceso previo.	Evidencia de tratamiento de observaciones o rechazo.
9	Escalar cuando corresponda	Responsable del SGI	Elevar a decisión superior los casos de rechazo relevante, discrepancia material, conflicto de aceptación o impacto organizacional significativo.	Evidencia de escalamiento, cuando aplique.
10	Formalizar aceptación final o devolución	Responsable del SGI y Project Manager	Confirmar el estado final de la entrega, ya sea aceptación conforme, aceptación condicionada con seguimiento definido o devolución formal para ajuste.	Estado final documentado de la entrega.

 GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL-06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	--	---	--------------------------------------


11	Cerrar documentalmente la entrega	Responsable del SGI	Integrar la evidencia final, actualizar referencias documentales y dejar trazabilidad del cierre o de la devolución a proceso previo.	Cierre documental o referencia cruzada correspondiente.
----	-----------------------------------	---------------------	---	---

7.3 Puntos de control y validación

Punto de control	Responsable	Criterio de validación	Acción si no cumple
Validación de preparación de entrega	Project Manager y Responsable del SGI	La entrega cuenta con evidencia suficiente y está en condición razonable de revisión.	No presentar la entrega hasta completar evidencia o corregir vacíos materiales.
Validación de criterios de aceptación	Responsable del SGI	Existen criterios o referencias suficientes para sostener la revisión y el resultado de aceptación.	Completar criterios o regresar a aclaración antes de formalizar aceptación.
Validación del resultado recibido	Responsable del SGI	La aceptación, observación o rechazo quedó documentado con claridad suficiente.	Solicitar formalización o aclaración del resultado antes de cierre.
Validación del tratamiento de observaciones	Project Manager y Responsable del SGI	Toda observación o rechazo tiene ruta de atención, responsable y estado definidos.	Mantener la entrega abierta o devolverla al proceso correspondiente.
Validación de cierre de entrega	Responsable del SGI	El estado final de la entrega es claro, trazable y cuenta con evidencia suficiente.	No cerrar documentalmente hasta corregir ambigüedades o faltantes.

7.4 Salidas

Salida	Destino	Documento relacionado
Entrega formal presentada	Cliente, usuario receptor o instancia de aceptación definida	Evidencia de entrega aplicable

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--


Aceptación formal de la solución, cuando aplique	Repositorio documental del SGI y responsables involucrados	SGI-FOR-CAL-06 Acta de Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI.
Observaciones o rechazo documentados, cuando aplique	Project Manager, Responsable del SGI y procesos relacionados	Evidencia de observaciones o rechazo
Derivación a retrabajo, ajuste o no conformidad, cuando aplique	Proceso o registro correspondiente	SGI-PRC-CAL-07 o proceso previo aplicable
Cierre documental de la entrega	Repositorio documental del SGI	Evidencia final de cierre o devolución

8. REGISTROS ASOCIADOS

Código	Nombre del registro o evidencia	Uso dentro del procedimiento
SGI-FOR-NCM-01	Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas	Registro para tratar rechazos o desviaciones formalizadas como no conformidades, cuando aplique.
SGI-FOR-CAL-06	Acta de entrega y aceptación de soluciones	Registro principal para documentar entrega formal, aceptación, observaciones, rechazo y cierre documental de la solución.

9. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

1. ISO 9001:2015.
2. SGI-POL-GOV-01 Política Integrada del SGI.
3. SGI-PRC-CAL-02 Gestión de Oportunidades y Requisitos del SGI.
4. SGI-PRC-CAL-03 Diseño de Soluciones del SGI.
5. SGI-PRC-CAL-05 Ejecución de Proyectos e Implementación del SGI.
6. SGI-PRC-CAL-06 Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI.
7. SGI-PRC-CAL-07 Control de No Conformidades del SGI.
8. SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI.

	GBInfragroup S.A. de C.V.	Entrega y Aceptación Operativa de Soluciones del SGI	Código SGI-PRO-CAL- 06 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	--	---	--

9. SGI-FOR-COM-01 Registro de Comunicaciones Relevantes.
10. SGI-FOR-NCM-01 Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas.

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

10. ANEXOS

No aplica en la emisión inicial de este procedimiento.

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 procedimiento.


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