| Revisado por: | Autorizado por: |
|---|---|
|  |  |
| **COORDINADOR MMTO.**<br>Raúl Ernesto Galindo | **GERENTE ENERGO**<br>Romina Monserrat Barbosa Apodaca |
| **Revisado por:** | **Autorizado por:** |
|  |  |
| **COORDINADOR ATENCIÓN A CLIENTES**<br>Ramón Gabriel Salazar Rocha | **ANALISTA ADMINISTRATIVO**<br>Axel Martínez Rentería |
| **Representante Legal:** | |
|  | |
| **REPRESENTANTE LEGAL**<br>David Orlando Navarro Santiesteban | |


El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de caracter estrictamente confidencial Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V

SENDERO FUEL S.A DE C.V podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

## Control de cambios

| Capítulo/Apartado | Fecha | Descripción del Cambio | Editor | Versión |
|---|---|---|---|---|
| Todo el documento | 8/4/2026 | Creación del documento | Romina Monserrat Barbosa Apodaca | 1 |


El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

## Contenido


**1. DEFINICIÓN** ..... 1
**2. OBJETIVO** ..... 1
**3. ALCANCE** ..... 1
**4. NORMATIVIDAD APLICABLE** ..... 2
**5. FORMATOS RELACIONADOS** ..... 2
**6. ROLES Y RESPONSABILIDADES** ..... 2
**7. LINEAMIENTOS GENERALES** ..... 3
**8. CONDICIONES DE AUTORIZACIÓN** ..... 3
**9. PROCEDIMIENTO** ..... 3
**Solicitud de autorización** ..... 4
**Revisión inicial de clasificación** ..... 4
**Evaluación de riesgos** ..... 4
**Validación técnica** ..... 5
**Aprobación formal** ..... 5
**Registro previo a la ejecución** ..... 5
**Preparación para la ejecución** ..... 6
**Ejecución controlada** ..... 6
**Evidencia de ejecución** ..... 6
**Cierre del uso autorizado** ..... 6
**Revisión posterior** ..... 7
**10. CONTROLES COMPENSATORIOS** ..... 7
**11. REGISTRO PERMANENTE E INDEPENDIENTE** ..... 7
**12. PROHINICIONES** ..... 8
**13. ATENCIÓN DE INCIDENTES** ..... 8
**14. EVIDENCIA Y CONSERVACIÓN DOCUMENTAL** ..... 9
**15. INCUMPLMIENTOS** ..... 9
**16. EXCEPCIONES** ..... 9
**17. PERIODICIDAD DE REVISIÓN** ..... 10
**18. GLOSARIO** ..... 11



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

## 1. DEFINICIÓN

Para **SENDERO FUEL**, contar con un proceso para el uso de herramientas de análisis de vulnerabilidades significa implementar una **"Vigilancia Técnica Proactiva"**. Representa nuestra capacidad de ver el sistema a través de los ojos de un atacante para identificar debilidades antes de que sean explotadas. Para nosotros, este procedimiento no es solo un escaneo técnico; es la garantía de que el monedero electrónico evoluciona en un entorno de seguridad continua, asegurando que la infraestructura que soporta la información de los contribuyentes sea resiliente frente a las amenazas cibernéticas modernas.

## 2. OBJETIVO

Este punto exige documentar la autorización, restricción y supervisión de las herramientas diseñadas para detectar fallos de seguridad. El cumplimiento de este numeral asegura que estas herramientas no sean utilizadas para realizar actividades de espionaje interno o ataques no autorizados, y que los hallazgos encontrados sean gestionados bajo protocolos de confidencialidad estricta.

## 3. ALCANCE

Este proceso aplica a:

- Herramientas de análisis de vulnerabilidades;
- Escáneres de seguridad;
- Herramientas de monitoreo con privilegios elevados;
- Utilerías administrativas avanzadas;
- Herramientas de soporte o diagnóstico con capacidad de modificar controles;
- Consolas, scripts, agentes, plataformas o software que puedan omitir controles de seguridad para cumplir su objetivo técnico;
- Personal interno;
- Proveedores;
- Terceros autorizados;
- Ambientes de desarrollo, pruebas, producción, contingencia y soporte, cuando estén relacionados con la operación del monedero electrónico.



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

## 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley del Impuesto Sobre la Renta, Art. 27, Fracc. III
- Resolución Miscelánea Fiscal 2026, Anexo 10
- Resolución Miscelánea Fiscal 2026, Regla 3.3.1.8.

## 5. FORMATOS RELACIONADOS

- FO-SF-054 — FO-SF-0054_Solicitud_autorizacion_herramienta_omite_controles_SENDERO_FUEL.docx
- FO-SF-055 — FO-SF-0055_Registro_maestro_independiente_herramientas_omite_controles_SENDERO_FUEL.docx
- FO-SF-056 — FO-SF-0056_Bitacora_uso_cierre_herramienta_omite_controles_SENDERO_FUEL.docx

## 6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

| ROL | FUNCIONES |
|---|---|
| Oficial de seguridad | ·Evaluar el riesgo asociado al uso de la herramienta;<br>·Validar los controles compensatorios;<br>·Emitir opinión de autorización o rechazo;<br>·Supervisar el cumplimiento del procedimiento;<br>·Verificar que exista registro independiente actualizado. |
| TI/Infraestructura/Administradores de sistemas | ·Validar la viabilidad técnica del uso solicitado;<br>·Delimitar el alcance técnico;<br>·Ejecutar o supervisar la instalación, habilitación, uso y retiro de la herramienta;<br>·Conservar evidencia técnica de uso;<br>·Asegurar que la herramienta opere solo dentro del alcance autorizado. |
| Responsable del sistema, servicio o activo | ·Justificar la necesidad operativa o técnica;<br>·Aprobar el impacto sobre el sistema bajo su responsabilidad;<br>·Validar la ventana de ejecución y los activos involucrados. |
| Desarrollo | ·Participar en la evaluación cuando la herramienta impacte código, ambientes de desarrollo, pruebas o despliegues;<br>·Asegurar congruencia con el proceso de cambios y liberaciones. |
| Proveedor o tercero autorizado | ·Cumplir las condiciones de uso autorizadas;<br>·No exceder el alcance ni la vigencia aprobada; |



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

| | |
|---|---|
| | ·Entregar evidencia técnica y operativa de su intervención;<br>·Sujetarse a acuerdos de confidencialidad, auditoría y seguridad aplicables. |

## 7. LINEAMIENTOS GENERALES

- Ninguna herramienta comprendida en este procedimiento podrá utilizarse sin autorización formal previa.
- El uso de este tipo de herramientas será excepcional, controlado y limitado a necesidades justificadas.
- Toda herramienta deberá estar identificada, evaluada y registrada antes de su uso.
- La autorización deberá emitirse por tiempo definido, alcance delimitado y responsable identificado.
- Toda ejecución deberá dejar evidencia administrativa y técnica suficiente.
- Siempre que sea posible, la habilitación de la herramienta o sus privilegios será temporal.
- Cuando el riesgo lo amerite, deberán implementarse controles compensatorios.
- Toda herramienta autorizada deberá quedar incorporada al registro permanente e independiente.
- El uso de herramientas no registradas, no autorizadas o fuera del alcance aprobado se considerará incumplimiento grave.
- Las herramientas con capacidad de acceso privilegiado, evasión de monitoreo o afectación a servicios productivos deberán contar con validación reforzada.

## 8. CONDICIONES DE AUTORIZACIÓN

Para autorizar una herramienta sujeta a este procedimiento deberá existir, como mínimo:

- Justificación documentada de negocio, técnica, operativa o de seguridad;
- Identificación completa de la herramienta;
- Definición del objetivo específico;
- Evaluación de riesgo;
- Definición de alcance y activos impactados;
- Delimitación de usuario(s) autorizado(s);
- Vigencia de la autorización;
- Definición de controles compensatorios, si aplican;
- Aprobación formal de las áreas responsables;
- Incorporación al registro permanente e independiente.

## 9. PROCEDIMIENTO



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

**Solicitud de autorización**

El proceso inicia cuando un área interna, administrador, responsable técnico o proveedor solicita el uso de una herramienta comprendida en este procedimiento.

La solicitud deberá contener, como mínimo:

- Nombre de la herramienta;
- Fabricante o desarrollador;
- Versión;
- Tipo de herramienta;
- Objetivo de uso;
- Justificación;
- Sistema, red, servicio o activo objetivo;
- Ambiente donde se utilizará;
- Usuario o responsable técnico;
- Fecha y tiempo estimado de uso;
- Riesgos conocidos;
- Controles de seguridad que podrían verse omitidos o afectados;
- Si será usada por personal interno o por tercero.

**Revisión inicial de clasificación**

Seguridad de la Información y TI deberán revisar si efectivamente la herramienta:

- puede omitir controles de seguridad;
- opera con privilegios elevados;
- altera configuraciones de seguridad;
- permite monitoreo o acceso profundo al sistema;
- ejecuta acciones no disponibles para usuarios ordinarios;

Si la herramienta no entra en este supuesto, se gestionará por el proceso ordinario que corresponda

**Evaluación de riesgos**

Cuando la herramienta sí se ubique dentro del alcance de este procedimiento, se deberá realizar una evaluación de riesgo que contemple, al menos:

- Impacto sobre confidencialidad, integridad y disponibilidad;
- Posibilidad de uso indebido o abuso;
- Exposición de información sensible;
- Afectación a registros de auditoría;
- Interferencia con monitoreo o controles preventivos;
- Impacto en disponibilidad del servicio;
- Riesgo de ejecución por terceros;



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

- Riesgo de persistencia de privilegios o configuraciones residuales.

La evaluación podrá concluir en:

- Autorización sin condicionantes;
- Autorización con controles compensatorios;
- Rechazo;
- Diferimiento hasta implementar controles previos.

**Validación técnica**

TI o el área técnica responsable deberá validar:

- Compatibilidad con el activo o sistema objetivo;
- Necesidad real de privilegios elevados;
- Posibilidad de limitar alcance;
- Posibilidad de uso en ventana controlada;
- Factibilidad de trazabilidad de actividades;
- Condiciones de instalación, configuración y retiro.

**Aprobación formal**

La autorización deberá ser aprobada, como mínimo, por:

- Responsable del sistema o servicio afectado;
- TI o área técnica responsable;
- Seguridad de la Información.

Cuando la criticidad del activo, el impacto potencial o el tipo de privilegio lo amerite, deberá aprobar también la Dirección o el responsable jerárquico superior que la organización designe.

**Registro previo a la ejecución**

Antes de su uso, la herramienta deberá quedar asentada en el **registro permanente e independiente**, con al menos:

- Ientificador o folio;
- Nombre de la herramienta;
- Versión;
- Objetivo;
- Responsable;
- Área solicitante;
- Activos autorizados;
- Fecha de autorización;
- Fecha de vigencia;
- Tipo de privilegio o control que podría omitir;
- Estado;
- Evidencia asociada



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

**Preparación para la ejecución**

Previo al uso de la herramienta, el responsable técnico deberá:

- Confirmar que la autorización esté vigente;
- Verificar que la herramienta corresponde a la versión aprobada;
- Validar el ambiente autorizado;
- Verificar respaldos, cuando aplique;
- Implementar controles compensatorios definidos;
- Confirmar que el monitoreo y registros estén habilitados, salvo que el objetivo técnico exija una excepción expresamente autorizada;
- Notificar a las áreas involucradas si existe riesgo operativo.

**Ejecución controlada**

Durante la ejecución de la herramienta deberán observarse las siguientes reglas:

- Operar solo sobre los activos autorizados;
- Respetar la ventana de tiempo aprobada;
- Utilizar únicamente las cuentas autorizadas;
- Evitar modificaciones no autorizadas;
- Mantener evidencia de acciones realizadas;
- Escalar inmediatamente cualquier incidencia, hallazgo crítico o afectación al servicio;
- Suspender la ejecución si se detecta desviación relevante respecto del alcance aprobado.

**Evidencia de ejecución**

Toda ejecución deberá generar evidencia suficiente, por ejemplo:

- Ticket de servicio o cambio;
- Bitácora del administrador;
- Registro de consola;
- Log de ejecución;
- Captura de resultados;
- Constancia técnica;
- Correo o acta de cierre;
- Relación de hallazgos y acciones tomadas.

**Cierre del uso autorizado**

Concluido el uso de la herramienta, el responsable técnico deberá:

- Retirar accesos temporales o privilegios excepcionales;
- Desinstalar o deshabilitar la herramienta, cuando corresponda;
- Verificar que no queden configuraciones residuales;
- Documentar resultados;



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

- Notificar cierre al solicitante y a Seguridad de la Información;
- Actualizar el registro independiente con estatus final;
- Adjuntar evidencia de cierre.

**Revisión posterior**

Seguridad de la Información deberá revisar, cuando corresponda:

- Congruencia entre lo autorizado y lo ejecutado;
- Hallazgos derivados del uso;
- Necesidad de acciones correctivas;
- Necesidad de mantener o retirar la herramienta del padrón autorizado;
- Necesidad de ajustar controles compensatorios o criterios de autorización futura.

## 10. CONTROLES COMPENSATORIOS

Dependiendo del riesgo, podrán aplicarse uno o más de los siguientes controles compensatorios:

- Supervisión en tiempo real;
- Doble autorización;
- Uso de cuenta nominativa;
- MFA;
- Restricción por IP, red o segmento;
- Ventana controlada de ejecución;
- Monitoreo reforzado;
- Respaldo previo;
- Validación posterior de integridad;
- Revisión independiente de resultados;
- Segregación de funciones.

## 11. REGISTRO PERMANENTE E INDEPENDIENTE

La organización deberá mantener un registro permanente e independiente del listado de herramientas comprendidas en este procedimiento.

Dicho registro deberá mantenerse actualizado y separado del inventario general de software. Como mínimo deberá incluir:

- Folio o identificador;
- Nombre de la herramienta;
- Categoría;
- Fabricante;



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

- Versión;
- Responsable;
- Área custodio;
- Finalidad autorizada;
- Activos o servicios donde puede utilizarse;
- Tipo de privilegio o control que puede omitir;
- Fecha de alta en el registro;
- Fecha de última revisión;
- Vigencia de autorización;
- Estado: activa, suspendida, retirada o no autorizada;
- Referencia de evidencia documental;
- Observaciones relevantes.

## 12. PROHINICIONES

Queda prohibido:

- Utilizar herramientas no autorizadas;
- Mantener herramientas de este tipo fuera del registro independiente;
- Operar fuera del alcance o vigencia autorizada;
- Compartir cuentas o privilegios asociados a estas herramientas;
- Ocultar evidencias de uso;
- Conservar privilegios temporales más allá del periodo aprobado;
- Instalar versiones distintas a las aprobadas sin reevaluación;
- Permitir uso por terceros no autorizados;
- Usar estas herramientas para fines distintos al objetivo aprobado

## 13. ATENCIÓN DE INCIDENTES

Si durante el uso de la herramienta ocurre:

- Afectación al servicio;
- Acceso no autorizado;
- Exposición de información;
- Alteración no prevista;
- Falla relevante;
- Hallazgo crítico de seguridad,

deberá activarse el procedimiento de atención a incidentes y notificarse de inmediato a Seguridad de la Información y a las áreas responsables.



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

## 14. EVIDENCIA Y CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Como evidencia de cumplimiento de este procedimiento deberán conservarse, según aplique:

- Solicitud de autorización;
- Evaluación de riesgo;
- Aprobación formal;
- Registro en padrón independiente;
- Evidencia técnica de ejecución;
- Constancia de cierre;
- Bitácoras o logs;
- Controles compensatorios aplicados;
- Incidentes o hallazgos relacionados.

## 15. INCUMPLMIENTOS

El incumplimiento del presente procedimiento podrá dar lugar a:

- Revocación inmediata de la autorización;
- Suspensión del uso de la herramienta;
- Medidas correctivas;
- Observaciones de auditoría;
- Acciones disciplinarias o contractuales;
- Escalamiento a Dirección, cuando el incumplimiento genere riesgo relevante.

## 16. EXCEPCIONES

Cualquier excepción a este procedimiento deberá:

- Justificarse por escrito;
- Aprobarse formalmente;
- Incluir controles compensatorios;
- Tener vigencia limitada;
- Quedar documentada y registrada.



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

## 17. PERIODICIDAD DE REVISIÓN

**Revisión Ordinaria**

Este documento deberá ser revisado de manera integral cada 6 meses, contados a partir de su última fecha de autorización, para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos de **SENDERO FUEL** y los requisitos del Anexo 10 de la RMF vigente.

**Revisión Extraordinaria**

Se realizarán revisiones y actualizaciones inmediatas a este documento cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

Cambios Legislativos: Modificaciones en la Ley del ISR, el Código Fiscal de la Federación o la Resolución Miscelánea Fiscal que afecten la operación de monederos electrónicos.

Incidentes de Seguridad: Tras la ocurrencia de un incidente crítico que involucre a un proveedor y que revele deficiencias en los controles actuales.

Cambios Tecnológicos: Implementación de nuevas tecnologías en el monedero electrónico o cambios significativos en la infraestructura de Tecnologías de la Información (TIC) de la empresa

Resultados de Auditoría: Hallazgos derivados de verificaciones independientes o inspecciones de la autoridad que exijan robustecer los controles con terceros.

**Responsable de la Revisión**

La Dirección de **SENDERO FUEL**, en conjunto con el responsable de seguridad de la información, serán los encargados de validar las actualizaciones, asegurar su comunicación formal al personal y gestionar el control de versiones correspondiente.



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

## 18. GLOSARIO

| Término | Definición |
|---|---|
| **LFPDPPP** | Ley Federal de protección de datos en propiedad de particulares. |
| **Certificado SSL** | El SSL (Secure Socket Layer) es un protocolo de seguridad para lograr que la transmisión de datos entre un servidor y un usuario, o viceversa, a través de Internet, sea completamente segura. El SSL es un protocolo abierto, por lo que puede ser empleado por cualquier fabricante de aplicaciones para Internet, siendo una de sus grandes ventajas el hecho de que se pueda utilizar con cualquiera de los servicios de Internet (WWW, FTP, noticias, correo), aunque lo más normal es que se utilice para el tráfico a través de la WWW. El protocolo se basa en la utilización de un sistema de cifrado que emplea algoritmos matemáticos y un sistema de claves que solamente conocen el usuario y el servidor. Estas claves permiten la encriptación de los datos para que nadie que no las tenga pueda leer su contenido. |
| **Acuerdo de nivel de servicio** | Herramienta que ayuda a proveedores y clientes o usuarios de un servicio a llegar a un consenso en términos de las características con las que se debe entregar un servicio, por ejemplo: Tiempo de respuesta, horario de disponibilidad, personal asignado, etc. |
| **Arquitectura de Información** | Se encarga del análisis, estructura y presentación de la información, se considera arquitectura de información al resultado de alinear la arquitectura de sistemas con la arquitectura de seguridad. |
| **Arquitectura de Sistemas** | Organización de un sistema, que incluye sus componentes, relaciones entre sí, así como los principios que gobiernan su diseño. |
| **Cartera de proyectos** | Conjunto de proyectos tecnológicos desarrollados para responder a las necesidades de la Institución. |
| **Catálogo de Servicios** | Contiene los servicios tecnológicos que se proporciona en este momento a sus clientes y sienta las bases para la posterior definición de los niveles de servicio que los clientes requieren. Puede ser usado para mostrar un perfil de Proveedor de Servicios TIC (Tecnología de Información y Comunicaciones) a la organización del cliente y da a los usuarios una visión de los servicios proporcionados. |
| **Incidente** | Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio. |
| **Indicadores de desempeño** | Medida usualmente cuantitativa que ofrece información relevante para evaluar el cumplimiento de los objetivos de un plan, programa o proyecto. |



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

| | |
|---|---|
| **Marco de trabajo** | Conjunto de buenas prácticas, expresado como un conjunto de procesos repetibles creado por la Institución. |
| **Plan estratégico** | Es un documento oficial en él se reflejan cual será la estrategia a seguir por el rol responsable de la entrega de servicios de TI en el mediano y largo plazo. |
| **Plan de implantación** | Es el conjunto de actividades organizadas y proyectadas para que un sistema de información sea liberado a producción. |
| **Plan de pruebas** | Es el conjunto de pruebas organizadas y proyectadas para verificar que un sistema genera los resultados esperados. |
| **Emergencia** | Situación o asunto imprevisto que requieren una especial atención y deben solucionarse lo antes posible. |
| **Plan táctico** | El conjunto de actividades organizadas y proyectadas a corto plazo para lograr los objetivos planteados por el rol responsable de entrega de servicios de TI. |
| **Portafolio de programas de inversión** | Instrumento mediante el cual se fijan las metas que se obtendrán con la ejecución de un conjunto de proyectos de inversión en TI. |
| **Problema** | Causa desconocida de uno o más incidentes |
| **Servicio** | Es un conjunto de recursos de TI que brindan una capacidad y cumplen con una o más necesidades, está enfocado al cumplimiento de los objetivos del negocio y es percibido por el cliente como una solución coherente. Un medio de entregar valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes quieren lograr. |
| **TI** | Tecnología de información. |



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de carácter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido

## CERTIFICADO DE INTEGRIDAD DIGITAL

SHA-256: [illegible]

Este documento es una copia fiel generada por el sistema el 2 de septiembre de 2026, 12:28 p.m..

PR-SF-014 · Versión 1 · Estado: published

**David Orlando Navarro Santiesteban**

Representante Legal



El contenido de este documento pertenece enteramente a SENDERO FUEL S.A DE C.V. y es de caracter estrictamente confidencial. Este material deberá permanecer en todo momento en el ambiente interno de SENDERO FUEL S.A DE C.V.

SENDERO FUEL S.A DE C.V. podrá ejercer acción legal en contra de el o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido.