Revisado por:	Autorizado por:
COORDINADOR MMTO. Raúl Ernesto Galindo	**GERENTE ENERGO** Romina Monserrat Barbosa Apodaca
Revisado por:	**Autorizado por:**
COORDINADOR ATENCIÓN A CLIENTES Ramón Gabriel Salazar Rocha	**ANALISTA ADMINISTRATIVO** Axel Martínez Rentería
Representante Legal:	
REPRESENTANTE LEGAL 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. podra 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	12/6/2026	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. METODOLOGÍA EMPLEADA 3

8. POLÍTICAS GENERALES 3

9. HERRAMIENTA DE CONTROL GLPI 4

10. TIPOS DE CAMBIOS 4

11. PRIORIDAD, IMPACTO, URGENCIA 5

12. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE GESTIÓN DE CAMBIOS 6

13. PRUEBAS, RESULTADOS Y LIBERACIÓN 7

14. REGISTRO DE VERSIONES Y REPOSITORIOS 8

15. CAB, COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS 8

16. MONITOREO, REVERSO Y NOTIFICACIÓN AL SAT 9

Monitoreo posterior a la liberación 9

Reverso de cambios 9

Notificación al SAT 9

17. PERIODICIDAD DE REVISIÓN 9

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**, la gestión de cambios es el proceso formal, trazable y controlado mediante el cual se registran, evalúan, autorizan, prueban, implementan, liberan, monitorean, documentan y cierran los cambios que puedan afectar los sistemas, infraestructura, código fuente, configuraciones, reglas de negocio, bases de datos, ambientes o repositorios relacionados con el monedero electrónico utilizado en la adquisición de combustibles.

Todo cambio deberá registrarse en **GLPI** como herramienta oficial de control. Ningún cambio podrá ejecutarse en ambientes de producción si no cuenta con ticket **GLPI**, evaluación de impacto, autorización correspondiente, evidencias de pruebas, plan de reverso y documentación de resultados.

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento mediante el cual **SENDERO FUEL** administra los cambios en los sistemas relacionados con el monedero electrónico, para asegurar que dichos cambios se realicen de forma controlada, segura, autorizada, probada y documentada.

- Definir el protocolo de control de cambios y sus etapas mínimas.
- Establecer los formatos y registros utilizados para el control de cambios.
- Definir el esquema de autorización mediante Coordinador de Cambios y CAB.
- Asegurar que los cambios se prueben en ambientes de desarrollo, pruebas/preproducción y producción cuando aplique.
- Documentar resultados de pruebas antes y después de la liberación.
- Mantener registro de control de versiones y resguardo de repositorios de desarrollo.
- Relacionar cambios con incidentes, problemas, riesgos, activos, proveedores y evidencia documental en **GLPI**.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo cambio tecnológico, funcional, operativo, de seguridad, infraestructura, configuración, base de datos, repositorio, integración, regla de negocio o documentación técnica que pueda afectar directa o indirectamente la operación del monedero electrónico de **SENDERO FUEL**.

- **Software de Monedero Electrónico**, componentes de autorización de transacciones, compensación, liquidación, consulta de saldos, reglas de negocio, bitácoras y reportes.
- Ambientes de desarrollo, pruebas, preproducción y producción utilizados por **SENDERO FUEL**.

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

• Activos del Centro de Datos **NGX** y del Centro de Datos **ASSETEL** relacionados con la operación del **monedero electrónico**.

• Cambios solicitados por personal interno, áreas de negocio, clientes, proveedores, seguridad de la información, auditoría, continuidad o cumplimiento normativo.

• Cambios derivados de incidentes, problemas, vulnerabilidades, actualizaciones, parches, correcciones, mejoras, despliegues o cambios regulatorios.

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-116 — FO-SF-116_Solicitud_y_Evaluacion_de_Cambio.docx
• FO-SF-117 — FO-SF-117_Plan_y_Resultados_de_Pruebas_Cambio.docx
• FO-SF-118 — FO-SF-118_Acta_Autorizacion_Liberacion_Reverso_Cambio.docx
• FO-SF-119 — FO-SF-119_Registro_Control_Versiones_Repositorios.docx

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidades
Solicitante del cambio	Genera la necesidad de cambio, documenta justificación, alcance, beneficios, riesgo inicial, urgencia y evidencia técnica o funcional. Puede ser personal interno, proveedor autorizado o área de negocio.
Mesa de Servicio / GLPI	Registra o valida el ticket de cambio en GLPI, verifica campos obligatorios, asocia activos, asigna responsable y conserva evidencia dentro del flujo de trabajo.

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

Coordinador de Cambios	Valida clasificación, prioridad, impacto, calendario, plan de pruebas, plan de reverso y documentación mínima. Puede aprobar cambios de prioridad baja.
Oficial de Seguridad	Evalúa impacto en confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, accesos, código fuente, repositorios y seguridad de la información. Puede detener un cambio si identifica riesgo no aceptado.
ENERFUEL TECH / Ingeniero de operaciones	Ejecuta actividades técnicas autorizadas, documenta evidencias, resultados de pruebas, versiones, commits, configuraciones y acciones de reverso cuando aplique.
CAB	Evalúa y autoriza cambios mayores, cambios de prioridad inmediata, alta o media, cambios con impacto regulatorio, cambios de seguridad y cambios que afecten servicios críticos del monedero.
Dueño del proceso / área de negocio	Valida impacto funcional, aceptación de pruebas de usuario y confirmación de que el cambio no afecta la operación del proceso crítico.
Gerencia / Representante Legal	Autoriza cambios extraordinarios cuando afecten continuidad, cumplimiento normativo, terceros, información de contribuyentes o notificación a la autoridad.

7. METODOLOGÍA EMPLEADA

El procedimiento se basa en prácticas de ITIL/ITSM para administración de cambios, adaptadas a la operación de **monederos electrónicos de combustibles** y a los requisitos documentales del **Anexo 10**. El flujo operativo se soporta en **GLPI**, en donde se registran solicitudes, tareas, aprobaciones, evidencias, activos relacionados, historial y cierre del cambio.

El proceso se integra con gestión de riesgos, gestión de incidentes, desarrollo seguro, continuidad del negocio, recuperación de desastres, control de accesos y relación con proveedores. Los cambios de alto impacto deberán considerar el efecto sobre confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información de contribuyentes.

8. POLÍTICAS GENERALES

1. Todo cambio debe registrarse en **GLPI** antes de su análisis, construcción o liberación.
2. No se autoriza la ejecución de cambios en producción sin evaluación de impacto, riesgo, urgencia, prioridad, plan de pruebas, plan de reverso y aprobación conforme a la categoría del cambio.
3. Los cambios estándar podrán preautorizarse únicamente si se encuentran documentados, son repetibles, de bajo riesgo y no afectan la operación sustantiva 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. Los cambios normales deberán seguir el proceso completo: solicitud, evaluación, autorización, pruebas, liberación, monitoreo y cierre.
5. Los cambios urgentes podrán ejecutarse con autorización extraordinaria del CAB reducido o Gerencia, pero deberán documentarse posteriormente en GLPI con evidencia completa.
6. Toda desviación detectada durante construcción, pruebas, liberación o monitoreo deberá documentarse, corregirse y someterse a revisión del responsable del cambio.
7. Todo cambio debe quedar asociado al activo, servicio, componente, versión, repositorio, incidente, problema o riesgo que corresponda.
8. Los cambios que afecten información de contribuyentes, disponibilidad de servicios críticos o seguridad de la información deberán evaluarse para activar, BCP o DRP, según corresponda.

9. HERRAMIENTA DE CONTROL GLPI

GLPI será la herramienta oficial para el registro, control, seguimiento, evidencia y cierre de los cambios. Todo ticket de cambio deberá contener, como mínimo: identificador único, solicitante, responsable, categoría, tipo de cambio, impacto, urgencia, prioridad, activo afectado, ambiente afectado, inicio programado, fin programado, plan de pruebas, plan de reverso, aprobaciones, evidencias, resultados y cierre.

Elemento GLPI	Uso obligatorio en SENDERO FUEL
Activos	El cambio debe asociarse al activo del inventario afectado: servidor, aplicación, base de datos, firewall, red, repositorio, servicio o componente del monedero.
Incidentes y problemas	Si el cambio deriva de un incidente o problema, el ticket de cambio deberá quedar relacionado con el ticket de origen.
Flujo de aprobación	GLPI conservará evidencia de aprobación del Coordinador de Cambios o CAB, según prioridad.
Tareas	Las actividades de construcción, pruebas, liberación, monitoreo y reverso deberán registrarse como tareas o actualizaciones del ticket.
Evidencia	Se adjuntarán capturas, scripts, reportes, resultados de prueba, commits, respaldo previo y evidencia posterior a liberación.
Historial	El historial de GLPI funcionará como evidencia de trazabilidad y secuencia de acciones.

10. TIPOS DE CAMBIOS

Tipo de cambio	Definición / ejemplos

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

Cambio estándar	Cambio bien definido, repetible, de bajo riesgo, documentado y preautorizado. Ejemplos: reinicio programado de servicio no crítico, actualización menor en ambiente de pruebas, alta de parámetro ya aprobado.
Cambio normal	Cambio planeado con riesgo controlado que requiere evaluación de impacto, autorización, pruebas, liberación y monitoreo. Ejemplos: ajuste de regla de negocio, liberación de módulo, parche de seguridad programado.
Cambio urgente	Cambio reactivo derivado de pérdida de servicio, vulnerabilidad crítica, incidente de seguridad, incumplimiento de SLA, riesgo a información o indisponibilidad operativa. Requiere autorización urgente y documentación posterior completa.
Cambio mayor	Cambio normal o urgente con impacto en sistemas core, repositorios, base de datos, arquitectura, seguridad, información de contribuyentes, continuidad, integración crítica o proveedores. Requiere CAB.

11. PRIORIDAD, IMPACTO, URGENCIA

La prioridad del cambio se calcula con base en impacto y urgencia. Esta clasificación deberá registrarse en GLPI y validarse por el Coordinador de Cambios o CAB cuando aplique.

Matriz	Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Bajo
Alta	1 Inmediata	2 Alta	3 Media
Media	2 Alta	2 Alta	3 Media
Baja	3 Media	3 Media	4 Baja

Criterio	Descripción
Impacto Alto	Afecta más del 60% de usuarios, sistemas core, autorización de transacciones, compensación/liquidación, información de contribuyentes o disponibilidad crítica.
Impacto Medio	Afecta entre 30% y 60% de usuarios o servicios internos con posible afectación externa o a operación sustantiva.
Impacto Bajo	Afecta menos del 30% de usuarios o servicios internos, sin impacto directo a clientes, contribuyentes o transacciones.
Urgencia Alta	Existe riesgo a información, seguridad, continuidad, capacidad operativa, nivel de servicio, emergencia o incidente crítico.

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

Urgencia Media	Existe riesgo a nivel de servicio en corto plazo o reducción controlada de capacidad operativa.
Urgencia Baja	No existe afectación inmediata y el cambio puede esperar la siguiente ventana programada.

12. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE GESTIÓN DE CAMBIOS

Paso	Actividad	Descripción
1	Identificación de necesidad	El solicitante identifica necesidad de cambio por mejora, corrección, incidente, problema, vulnerabilidad, requisito fiscal, ajuste operativo o solicitud de negocio.
2	Registro en GLPI	Mesa de Servicio o solicitante registra ticket de cambio y adjunta **FO-SF-116**, evidencia inicial y, en su caso, ticket de incidente o problema relacionado.
3	Validación documental	Mesa de Servicio verifica que el cambio tenga información mínima: descripción, causa, alcance, activos, ambiente, impacto, urgencia, prioridad, responsables, riesgo y plan preliminar.
4	Evaluación de impacto y riesgo	Coordinador de Cambios y Oficial de Seguridad evalúan impacto sobre monedero, información de contribuyentes, seguridad, continuidad, desempeño, cumplimiento y proveedores.
5	Planeación	El responsable técnico documenta actividades, ventana, respaldo previo, plan de pruebas, plan de reverso, recursos, dependencias y comunicación requerida.
6	Autorización	Se autoriza por Coordinador de Cambios o CAB conforme a prioridad. La aprobación deberá quedar registrada en GLPI y/o **FO-SF-118**.
7	Construcción	El responsable técnico desarrolla, configura o prepara el cambio en ambiente autorizado. Los cambios de código deberán usar repositorio controlado y versión identificable.
8	Pruebas previas	Se ejecutan pruebas en desarrollo y pruebas/preproducción, documentadas en

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

		FO-SF-117 con resultados esperados, obtenidos y evidencia.
9	Liberación	Se ejecuta el cambio en la ventana autorizada. El responsable documenta hora de inicio, hora de fin, actividades realizadas y evidencia.
10	Pruebas posteriores	Se ejecutan pruebas funcionales, operativas y de seguridad después de liberar el cambio, documentando resultados en **FO-SF-117 y FO-SF-118**.
11	Monitoreo	Todo cambio liberado queda bajo monitoreo intensivo durante al menos 24 horas, salvo cambios urgentes que requieran periodo mayor definido por el CAB.
12	Cierre	Se cierra el ticket GLPI cuando existan evidencias, aprobación, versión registrada, resultados de pruebas, validación funcional y lección aprendida si aplica.

13. PRUEBAS, RESULTADOS Y LIBERACIÓN

Todo cambio deberá contar con pruebas documentadas antes y después de su liberación. El alcance de pruebas dependerá del tipo de cambio, ambiente afectado y riesgo asociado. Los cambios normales y mayores deberán incluir pruebas unitarias, integrales, funcionales, de regresión, seguridad y UAT cuando aplique. Los cambios urgentes deberán incluir al menos pruebas unitarias y pruebas posteriores a liberación, documentando cualquier desviación.

Ambiente / fase	Pruebas requeridas
Desarrollo	Pruebas unitarias, validación técnica, revisión de código/configuración y evidencia de que el cambio no rompe componentes dependientes.
Pruebas / preproducción	Pruebas integrales, funcionales, UAT, regresión, seguridad, rendimiento básico, datos de prueba y validación con dueño del proceso.
Producción	Pruebas de humo, validación de operación, monitoreo de errores, bitácoras, transacciones de prueba, disponibilidad, autenticación y respuesta del servicio.
Post-liberación	Monitoreo mínimo de 24 horas, revisión de incidentes derivados, desempeño, bitácoras, validación de usuarios y documentación de resultados finales.

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. REGISTRO DE VERSIONES Y REPOSITORIOS

Los cambios de software, configuración, scripts, reglas de negocio, bases de datos y documentación técnica deberán contar con registro de versión y evidencia de resguardo del repositorio. El registro deberá conservar trazabilidad de la versión antes y después del cambio, responsable, fecha, rama, commit, etiqueta, ambiente afectado y evidencia de respaldo.

• Todo cambio de código fuente debe ejecutarse desde repositorio autorizado.

• Queda prohibido liberar código o configuración sin versión identificable y respaldo previo.

• Los accesos a repositorios se sujetan a autorización y revisión periódica.

• La evidencia de commits, ramas, etiquetas, paquetes desplegados y respaldos deberá adjuntarse en **GLPI y FO-SF-119**.

• **ENERFUEL TECH** deberá entregar evidencia técnica suficiente cuando intervenga en desarrollo, soporte, configuración o liberación del software de monedero electrónico.

15. CAB, COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

El CAB de **SENDERO FUEL** es el órgano responsable de evaluar y autorizar cambios que puedan afectar sistemas críticos, seguridad, cumplimiento, continuidad, información de contribuyentes, proveedores, infraestructura o reglas de negocio del monedero electrónico.

Elemento CAB	Lineamiento
Miembros permanentes	**Romina Monserrat Barbosa Apodaca; Axel Martínez Rentería; Raúl Ernesto Galindo; Ramón Gabriel Salazar Rocha.**
Miembros invitados	Ingeniero de operaciones de E**NERFUEL TECH**, dueño del proceso afectado, responsable técnico, representante legal o auditor interno, según el cambio.
Sesiones ordinarias	Semanalmente cuando existan cambios por evaluar o conforme al calendario de liberaciones.
Sesiones urgentes	Cuando exista cambio urgente, incidente crítico, vulnerabilidad crítica o afectación a la operación del monedero electrónico.
Evidencia	Minuta, acuerdos, aprobación/rechazo, observaciones, asistentes, fecha, hora, ticket GLPI y anexos técnicos.
Revisión trimestral	El CAB revisará al menos trimestralmente los cambios mayores para verificar si generaron incidentes, desviaciones o afectaciones a niveles de servicio.

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

16. MONITOREO, REVERSO Y NOTIFICACIÓN AL SAT

Monitoreo posterior a la liberación

Todo cambio liberado en producción debe mantenerse en monitoreo intensivo durante al menos 24 horas. El responsable técnico deberá revisar disponibilidad del servicio, bitácoras, errores, alertas, desempeño, transacciones, autenticación y quejas de usuarios o clientes. El resultado se documentará en **GLPI y FO-SF-118.**

Reverso de cambios

Todo cambio debe contar con plan de reverso. Si se detecta afectación no aceptable, incidente, falla de seguridad o impacto operativo, el Coordinador de Cambios o CAB podrá ordenar reverso. El reverso se tratará como cambio urgente, deberá documentar causa raíz, resultado, evidencia y nueva evaluación antes de intentar una liberación posterior.

Notificación al SAT

Si un cambio provoca o revela afectación real o potencial a la confidencialidad, integridad o disponibilidad de información de contribuyentes, indisponibilidad de sistemas críticos, falla de infraestructura o incidente de seguridad, deberá evaluarse la activación del PR-SF-001 para comunicación al SAT y **PR-SF-021** para atención de incidentes.

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.

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

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: a6b7...

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

PR-SF-021 · Versión 1 · Estado: approved

David Orlando Navarro Santiesteban

Representante Legal

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