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 informacion 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	31/3/2026	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 1

5. FORMATOS RELACIONADOS 1

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES 2

7. LINEAMIENTOS PARA DEFINIR LAS CONDICIONES DE ENTREGA DE SERVICIO DE LOS PROVEEDORES 2

8. LINEAMIENTOS PARA AUTORIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE CONTRIBUYENTES A LOS PROVEEDORES 3

1. Condiciones previas obligatorias 3

2. Protocolo de autorización 3

3. Controles de Acceso Técnico 3

4. Revocación y Revisión 3

9. CONTROLES DE SEGURIDAD PARA LOS SERVICIOS 3

1. Seguridad Operativa y del Entorno 4

2. Protección de la Información y Cifrado 4

3. Control de Acceso y Trazabilidad 4

10. INCLUSIÓN DE CLÁUSULA DE AUDITORÍA PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS CON PROVEEDORES 4

11. LINEAMIENTOS PARA REALIZAR CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE ENTREGA DE SERVICIOS 5

1. Realizar una clasificación precisa del tipo de cambio que se quiere realizar, siendo estos: 5

2. Seguir el protocolo de notificación y solicitud, el cual consiste en: 5

3. Siempre se deberá realizar una evaluación de impacto y riesgo, del cambio propuesto 5

4. Autorización y Registro 5

5. Pruebas y Validación (para Cambios Técnicos) 5

12. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN LA POLÍTICA 6

Clasificación de Incumplimientos 6

Penalizaciones 6

Proceso de Aplicación 6

13. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A SITUACIONES FORTUITAS 7

1. Protocolo de Notificación Inmediata 7

2. Activación de planes de continuidad y recuperación 7

3. Salvaguarda de la Información 7

4.Informe de Post-Incidente 7

14. PERIODICIDAD DE REVISIÓN DE LA POLÍTICA 7

1. Revisión Ordinaria 7

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

2. Revisión Extraordinaria 8

3. Responsable de la Revisión 8

15. LINEAMIENTOS PARA DEFINIR ALCANCE Y OBJETIVO DE LOS ACUERDOS CON PROVEEDORES 8

16. GLOSARIO 10

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 relación con sus proveedores se define como un **vínculo estratégico y profesional** integrado en nuestra cadena de valor. Esta relación trasciende el intercambio comercial, constituyéndose como una colaboración basada en la **eficiencia, la competitividad y la mejora continua,** con el fin de asegurar la calidad operativa y la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

2. OBJETIVO

Definir las relaciones, lineamientos y control sobre el proveedor para poder cumplir con las necesidades de **SENDERO FUEL** de una forma segura y confiable.

3. ALCANCE

Esta política aplica para todos los proveedores que establezcan una relación comercial con **SENDERO FUEL**

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

Ningún documento o formato configurado como relacionado.

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

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	FUNCIONES
Propietario (Accionistas y director general)	·Aprobar proveedores críticos ·Autorizar accesos a información sensible ·Aprobar sanciones y bajas críticas ·Aprobar cambios mayores.
Área de TI/Infraestructura	·Crear cuentas de acceso ·Realizar monitoreo técnico ·Validar cambios tecnológicos ·Soporte operativo
Oficial de seguridad	·Evaluar riesgos ·Validar controles ·Monitorear accesos ·Investigar incidentes
Área Solicitante	·Justificar la contratación del proveedor. ·Supervisar el servicio ·Validar entregables
Proveedores o terceros autorizados	·Notificar incidentes ·Cumplir contractualmente. ·Dirigirse con probidad

7. LINEAMIENTOS PARA DEFINIR LAS CONDICIONES DE ENTREGA DE SERVICIO DE LOS PROVEEDORES

El responsable de la solicitud de los servicios contratados, tendrá la obligación de supervisar el cumplimiento de lo pactado en contrato, que no solo se haya cumplido con el objeto de la relación, si no que se haya realizado con la diligencia que marcan las políticas y regulaciones establecidas por **SENDERO FUEL**. Para lograr demostrar este cumplimiento, deberá de recabar evidencia suficiente que pueda sustentar el hecho, algunos ejemplos del tipo de evidencia a presentar, tenemos:

- Reportes de servicio
- Registros de monitoreo del proveedor
- Registros de supervisiones realizadas al proveedor
- Registros de auditorías realizadas al proveedor

Así mismo, al concluir el servicio o entrega del producto por parte del proveedor, este último, deberá de generar un acta de entrega/recepción, en la cual se formalice la recepción por parte de **SENDERO FUEL**, a entera satisfacción.

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

8. LINEAMIENTOS PARA AUTORIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE CONTRIBUYENTES A LOS PROVEEDORES

1. Condiciones previas obligatorias

- Contrato y Confidencialidad: Ningún proveedor tendrá acceso a información de contribuyentes sin antes haber firmado un contrato de servicios que incluya cláusulas de confidencialidad y un acuerdo de confidencialidad (NDA) específico, tanto a nivel empresa como por parte del personal operativo del proveedor.
- Análisis de Riesgo: El acceso solo se autorizará tras identificar los riesgos a los que se expone la información por la operación del tercero y definir los planes de remediación necesarios.

2. Protocolo de autorización

- Justificación de Acceso: El proveedor deberá solicitar el acceso por escrito, especificando la actividad a realizar, los sistemas involucrados y el periodo de tiempo requerido
- Principio de Menor Privilegio: Se autorizará únicamente el nivel de acceso mínimo indispensable para cumplir con la tarea asignada.
- Aprobación Formal: El acceso debe ser validado por el Responsable del Activo y autorizado formalmente por la Dirección de **SENDERO FUEL**

3. Controles de Acceso Técnico

- Identificación única: Se asignarán cuentas de usuario individuales y trazables; queda estrictamente prohibido el uso de cuentas genéricas o compartidas.
- Métodos Seguros: El acceso remoto se realizará exclusivamente mediante canales cifrados y autenticación de múltiples factores.
- Registro de Actividades: Todo acceso generará un registro (log) de solo lectura que contenga: identificador del usuario, descripción de la actividad, origen de la conexión y resultado de la operación.

4. Revocación y Revisión

- Inhabilitación Inmediata: Los accesos serán revocados inmediatamente al término de la actividad autorizada o al finalizar la relación contractual con el proveedor.
- Auditoría de Cuentas: Se realizará una revisión mensual de los privilegios otorgados a proveedores para asegurar que no existan cuentas activas sin justificación vigente.

9. CONTROLES DE SEGURIDAD PARA LOS SERVICIOS

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

Para garantizar que los servicios prestados por terceros mantengan los estándares de seguridad de **SENDERO FUEL**, se establecen los siguientes controles obligatorios:

1. Seguridad Operativa y del Entorno

- Protección contra Código Malicioso: El proveedor debe implementar soluciones de detección, prevención y recuperación ante software malicioso en todos los activos que procesen información de los contribuyentes.
- Gestión de Vulnerabilidades: Es obligatorio que el proveedor realice análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración periódicas en los servicios críticos, entregando a **SENDERO FUEL** el plan de remediación correspondiente.
- Sincronización de Relojes: Todos los sistemas del proveedor vinculados al servicio deben utilizar el protocolo NTP para asegurar la exactitud de los registros de auditoría.

2. Protección de la Información y Cifrado

- Cifrado de Datos: Toda información de los contribuyentes en tránsito o en reposo bajo custodia del proveedor debe utilizar controles de cifrado robustos.
- Gestión de Respaldos: El proveedor debe contar con una política de respaldos que incluya pruebas de recuperación anuales y resguardo de medios en ubicaciones físicas distintas al centro de datos principal.
- Borrado Seguro: Al término del servicio, el proveedor debe ejecutar procedimientos de borrado seguro o destrucción física de los medios de almacenamiento que contuvieron información de **SENDERO FUEL**.

3. Control de Acceso y Trazabilidad

- Registros de Actividad (Logs): El proveedor está obligado a generar registros de actividades de sus administradores y usuarios con privilegios. Estos registros deben ser de "solo lectura" para evitar alteraciones.
- Autenticación Robusta: El acceso a los sistemas que soportan el servicio de monederos debe estar protegido por contraseñas complejas y mecanismos de bloqueo automático por inactividad.

10. INCLUSIÓN DE CLÁUSULA DE AUDITORÍA PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS CON PROVEEDORES

Para asegurar el apego correcto a los estándares de seguridad de la información y gestión, impulsados por **SENDERO FUEL**, cualquier contrato establecido con cualquier proveedor, deberá contar con una cláíusula de auditoría, que nos permita:

- Realizar al menos una auditoría anual, la cual será llevada a cabo por parte del **Oficial de Seguridad**, en donde se evaluarán las capacidades y cumplimientos de los acuerdos adquiridos con **SENDERO FUEL.**
- Si a criterio del Oficial de Seguridad, el proveedor violó o generó acciones que ponen en riesgo la información interna o de nuestros clientes, así como poner en riesgo la continuidad de nuestros servicios, serán dados de baja inmediatamente y no se podrán acordar nuevos tratos o servicios.

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

- Si hubiera servicios por concluir o productos por entregar, se tomarán las previsiones pertinentes para mitigar el riesgo lo mayormente posible.
- A todos los proveedores se les enviariará una carta, indicando el resultado de la auditoría y las consecuencias de esta, si las hubiera.

11. LINEAMIENTOS PARA REALIZAR CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE ENTREGA DE SERVICIOS

Para realizar cambios en las condiciones de entrega de los servicios, será necesario seguir los siguientes pasos

1. Realizar una clasificación precisa del tipo de cambio que se quiere realizar, siendo estos:

- Cambios Administrativos: Modificaciones en los tiempos de respuesta, facturación o puntos de contacto.
- Cambios Técnicos: Alteraciones en la infraestructura, protocolos de comunicación, métodos de cifrado o ubicación del procesamiento de datos.
- Cambios Legales/Regulatorios: Ajustes derivados de actualizaciones en la legislación fiscal o de protección de datos.

2. Seguir el protocolo de notificación y solicitud, el cual consiste en:

- Cualquier propuesta de cambio debe ser notificada formalmente por escrito por la parte interesada (proveedor o **SENDERO FUEL**) con una anticipación mínima definida en el contrato de servicios.
- La solicitud debe incluir una descripción detallada del cambio, la justificación técnica o de negocio y el impacto esperado en la operación del monedero electrónico.

3. Siempre se deberá realizar una evaluación de impacto y riesgo, del cambio propuesto

- Antes de autorizar un cambio, se debe realizar un análisis para identificar si la modificación genera nuevas vulnerabilidades o riesgos para la información de los contribuyentes.
- Se debe evaluar si el cambio afecta la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos procesados por el proveedor.

4. Autorización y Registro

- Todo cambio en las condiciones de entrega debe ser aprobado formalmente por la Dirección de **SENDERO FUEL** o el área responsable del contrato.
- Las modificaciones aprobadas deberán documentarse mediante un anexo al contrato original o un formato de control de cambios firmado por ambas partes.

5. Pruebas y Validación (para Cambios Técnicos)

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

- Si el cambio afecta los sistemas de información, el proveedor debe realizar pruebas en ambientes de desarrollo y pruebas antes de pasar a producción.
- **SENDERO FUEL** se reserva el derecho de solicitar la documentación de los resultados de dichas pruebas antes de la liberación final del cambio

12. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN LA POLÍTICA

El incumplimiento de cualquier disposición establecida en esta política por parte de los proveedores, sus empleados o subcontratistas, dará lugar a la aplicación de medidas correctivas y sanciones proporcionales a la gravedad de la falta.

Clasificación de Incumplimientos

Para efectos de la aplicación de sanciones, las faltas se categorizan de la siguiente manera:

Leves: Omisiones administrativas que no pongan en riesgo inmediato la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información (ej. retraso en la entrega de reportes de mantenimiento).

Graves: Violaciones a los controles técnicos o administrativos que comprometan la seguridad de la información de los contribuyentes sin llegar a una filtración masiva (ej. uso de cuentas compartidas o falta de cifrado en una transmisión).

Críticas: Acciones u omisiones que resulten en la pérdida, robo, alteración o acceso no autorizado a la información de los contribuyentes, o el desacato deliberado a una orden de seguridad de SENDERO FUEL.

Penalizaciones

Leve: Amonestación por escrito y requerimiento de un Plan de Acción Correctiva en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Grave: Suspensión temporal de los privilegios de acceso a los sistemas y aplicación de las penas convencionales económicas estipuladas en el contrato de servicios.

Crítica: Rescisión inmediata del contrato sin responsabilidad para SENDERO FUEL, inhabilitación permanente del proveedor y, en su caso, ejercicio de acciones legales civiles o penales correspondientes.

Proceso de Aplicación

Detección: El incumplimiento puede ser detectado mediante monitoreo, auditorías o reportes de incidentes.

Notificación: **SENDERO FUEL** notificará formalmente al proveedor sobre la falta detectada.

Investigación: Se otorgará un periodo de 48 horas al proveedor para presentar pruebas o justificaciones antes de la determinación final de la sanción.

Ejecución: La Dirección de la empresa ratificará y ejecutará la sanción conforme a lo estipulado en el contrato y esta política.

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

13. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A SITUACIONES FORTUITAS

Para efectos de esta política, se consideran situaciones fortuitas aquellos eventos imprevisibles o inevitables, tales como fenómenos meteorológicos extremos, incendios, terremotos, disturbios sociales masivos o fallas críticas en la infraestructura nacional de telecomunicaciones que impidan al proveedor cumplir con los niveles de servicio pactados.

1. Protocolo de Notificación Inmediata

- Plazo de Aviso: Ante la ocurrencia de una situación fortuita, el proveedor debe notificar a **SENDERO FUEL** en un plazo no mayor a 2 horas tras la detección del evento.
- Canales Oficiales: La comunicación debe realizarse a travús de los contactos de emergencia definidos en la tabla de escalamiento, incluyendo una descripción preliminar del impacto y el tiempo estimado de afectación.

2. Activación de planes de continuidad y recuperación

- El proveedor está obligado a activar de inmediato sus Planes de Continuidad de Negocio (BCP) y Recuperación de Desastres (DRP) para asegurar que la información de los contribuyentes no se pierda ni se vea comprometida durante la contingencia.
- Se debe dar prioridad a la restauración de los servicios de autorización y liquidación de transacciones de combustible para minimizar la afectación a los usuarios finales.

3. Salvaguarda de la Información

- Incluso en situaciones de emergencia, el proveedor debe garantizar que los controles de cifrado y acceso a la información de los contribuyentes permanezcan activos.
- Si la situación fortuita implica el traslado físico de medios de almacenamiento o servidores, el proveedor debe mantener un registro estricto de la ubicación y responsables de dichos activos.

4.Informe de Post-Incidente

- Una vez normalizado el servicio, el proveedor entregará a **SENDERO FUEL** un informe detallado en un plazo máíximo de 72 horas.
- Este informe debe incluir: cronología del evento, acciones de remediación aplicadas, confirmación de la integridad de los datos y medidas preventivas para evitar recurrencias en escenarios similares.

14. PERIODICIDAD DE REVISIÓN DE LA POLÍTICA

1. Revisión Ordinaria

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

La presente será revisada 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. Esta revisión semestral coincidirá preferentemente con el estudio de capacidad tecnológica y de personal de la empresa.

2. Revisión Extraordinaria

Se realizarán revisiones y actualizaciones inmediatas a esta política 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.

3. 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.

15. LINEAMIENTOS PARA DEFINIR ALCANCE Y OBJETIVO DE LOS ACUERDOS CON PROVEEDORES

Durante la contratación de un servicio provisto por un tercero, se deberá contar con **un contrato,** en el cual quedará establecido de manera formal, la responsabilidad del proveedor sobre toda información que se le proporciono con relación a **SENDERO FUEL, y su operación**, así como de los activos tangibles e intangibles, mismos que serán únicamente los estrictamente indispensables para la prestación del servicio. Dicho contrato debe contemplar los siguientes puntos, con el **objetivo** de establecer claramente el marco normativo por el cual se establece la relación comercial.

- Las responsabilidades del tercero se podrán incluir en el contrato de prestación de servicio o se podrán agregar como anexo de este.
- Todo proveedor de servicios debe contar con un acuerdo de confidencialidad firmado previo al inicio de la prestación de servicios (el acuerdo de confidencialidad puede estar definido dentro del clausulado del contrato).
- Los contratos de prestación de servicios deberán ser revisados en conjunto con el departamento legal para asegurar que cumpla con todos los requisitos legales, regulatorios y de la Organización.
- Los contratos, deben tener cláusulas de restricción para el copiado y acceso a la información.
- Todos los proveedores deben cubrir los requerimientos para control de accesos y procedimientos de autorización para acceder a los activos de información de la empresa.

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

- Todos los proveedores que ingresen dispositivos de computo o móviles, propios a las instalaciones de la empresa, deberán de contar con mecanismos para asegurar la protección de virus y código malicioso.
- Deben de quedar claras la existencia de penalizaciones por incumplimiento a las políticas de seguridad.
- Todos los servicios provistos por terceros podrán ser sujetos a auditoría por parte de un tercero contratado por la empresa o por parte del personal asignado de forma directa por **SENDERO FUEL**. Esto se deberá ser acordado durante la contratación del servicio y dejar formalmente estipulado dentro del contrato o en un anexo de este.

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. 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: 867867a1e47aaa7b5f54a...

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

PO-SF-002 · Version 5 · 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