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 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

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. HERRAMIENTA GLPI 3

8. CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS 4

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 4

- **Detección y registro inicial GLPI** 4
- **Clasificación inicial** 5
- **Contención y escalamiento** 5
- **Recolección y preservación de evidencia** 5
- **Investigación, causa raíz y problema** 5
- **Remediación y recuperación** 5
- **Notificación al SAT** 5
- **Cierre y lecciones aprendidas** 6

10. ESCALAMIENTO Y TIEMPOS DE RESPUESTA 6

11. EVIDENCIA, RESGUARDO Y BASE DE CONOCIMIENTOS 7

12. PERIODICIDAD DE REVISIÓN 7

13. GLOSARIO 9

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 atención de incidentes de seguridad de la información es el proceso formal, trazable y documentado mediante el cual se detectan, registran, clasifican, contienen, investigan, remedian y cierran eventos que puedan afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de los contribuyentes y de los activos relacionados con el monedero electrónico utilizado en la adquisición de combustibles.

Para efectos de este procedimiento, todo incidente, problema o evento reportable debe registrarse mediante ticket en GLPI, herramienta oficial de mesa de servicio y trazabilidad operativa de **SENDERO FUEL**.

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de atención de incidentes que puedan afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de los contribuyentes.

- Definir roles y responsabilidades para la gestión de incidentes y problemas.
- Clasificar los incidentes por severidad e impacto operativo, tecnológico, legal y regulatorio.
- Documentar en GLPI la detección, análisis, evidencia, escalamiento, remediación y cierre del incidente.
- Preservar evidencia técnica suficiente para revisión interna, auditoría o verificación de la autoridad.
- Alimentar la base de conocimientos con causas raíz, soluciones y lecciones aprendidas.
- Activar el procedimiento **PR-SF-001** cuando el incidente deba notificarse al SAT.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores, proveedores, terceros autorizados, sistemas, aplicaciones, servicios, redes, bases de datos, respaldos, bitácoras y activos vinculados con la operación del monedero electrónico de **SENDERO FUEL**.

- **Software de Monedero Electrónico**, autorización de transacciones y compensación/liquidación.
- Centro de Datos **NGX**, Centro de Datos **ASSETEL** y activos críticos de infraestructura, seguridad y respaldo.
- **GLPI** como herramienta de registro, seguimiento y documentación de incidentes y problemas.
- Proveedor **ENERFUEL TECH** en su calidad de proveedor tecnológico relacionado con la operación y soporte 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

• Eventos de seguridad, fallas operativas, interrupciones, vulnerabilidades explotadas, malware, errores de configuración, incidentes de proveedores y problemas recurrentes.

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.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Funciones
Usuario, colaborador o tercero autorizado	Reportar inmediatamente cualquier evento, anomalía, falla, indisponibilidad, sospecha de acceso no autorizado o comportamiento anómalo. Cuando tenga acceso a GLPI, deberá levantar ticket; cuando no lo tenga, deberá notificar a su jefe inmediato o a la Mesa de Servicio para que se registre el ticket.
Mesa de Servicio / Enlace con **ENERFUEL TECH**	Registrar, validar y dar seguimiento inicial a los tickets en GLPI. Para la relación directa con ENERFUEL TECH, la persona de enlace será Romina Monserrat Barbosa Apodaca o quien esta designe formalmente.
Oficial de Seguridad	Clasificar el incidente, determinar severidad, coordinar la recolección de evidencia, validar si existe impacto a información de contribuyentes, alimentar la base de conocimientos y recomendar cierre o escalamiento.
Proveedor **ENERFUEL TECH** / Ingeniero de operaciones	Atender técnicamente los tickets asignados, ejecutar acciones de diagnóstico, contención, restauración o remediación autorizadas, documentar evidencia técnica y reportar avances en **GLPI**.

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 MMTO.	Apoyar en la coordinación operativa, priorización de incidentes relacionados con operación, cartera o continuidad, y validación de impacto a procesos internos.
Coordinador Atención a Clientes	Coordinar comunicación operativa hacia clientes, estaciones, beneficiarios o usuarios internos cuando el incidente afecte la atención o continuidad del servicio.
Gerencia / Comité de Crisis	Aprobar acciones de contención o recuperación de alto impacto, autorizar comunicación a partes interesadas, activar BCP/DRP y validar si procede escalamiento a **PR-SF-001** para notificación al SAT.
Representante legal o apoderado legal	Firmar, rubricar o presentar comunicaciones formales a la autoridad cuando se active **PR-SF-001** o cuando así lo requiera el nivel de impacto del incidente.

7. HERRAMIENTA GLPI

GLPI será la herramienta oficial de **SENDERO FUEL** para registrar, clasificar, atender, escalar, documentar y cerrar incidentes y problemas relacionados con la operación del monedero electrónico de combustibles.

El ticket en **GLPI** será la evidencia primaria de cumplimiento, siempre que contenga trazabilidad suficiente de fechas, responsables, clasificación, acciones, evidencias, aprobaciones, escalamiento, remediación y cierre.

Elemento	Criterio
Campos mínimos obligatorios	ID de ticket, fecha y hora, reportante, categoría, tipo de registro, severidad, prioridad, activo afectado, proceso afectado, descripción, impacto, evidencia inicial, responsable asignado, proveedor involucrado, estado, SLA, acciones de contención, causa raíz, remediación, validación y cierre.
Tipos de registro	Evento, incidente, problema, solicitud de servicio, tarea técnica, cambio relacionado y base de conocimiento.
Categorías mínimas	Confidencialidad, integridad, disponibilidad, acceso lógico, infraestructura, red, base de datos, aplicación, transacciones, respaldos, proveedor, atención a clientes, vulnerabilidad, malware y continuidad.
Evidencia adjunta	Capturas, logs, reportes SOPHOS/XDR, bitácoras de firewall, bitácoras del monedero, alertas, correos, acuses, evidencias de respaldo/restauración, pruebas de disponibilidad y comunicaciones con ENERFUEL TECH.
Base de conocimientos	Al cierre de incidentes SEV-1, SEV-2 o problemas recurrentes, se deberá crear o actualizar artículo de conocimiento con síntomas, causa raíz, solución y controles preventivos.

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. CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS

La clasificación deberá realizarse durante el registro inicial o, a más tardar, dentro del tiempo de respuesta definido para cada severidad. La severidad puede modificarse durante la investigación, siempre que GLPI conserve el historial del cambio y la justificación.

Clasificación	Criterio
SEV-1 Crítico	Incidente que afecta o puede afectar información de contribuyentes, saldos, transacciones, compensación/liquidación, autorización de operaciones, disponibilidad del monedero, infraestructura NGX, activación de **ASSETEL**, intrusión, ransomware, exfiltración o pérdida de integridad.
SEV-2 Alto	Incidente con impacto operativo relevante o potencial de escalar a SEV-1: falla parcial de servicios, errores recurrentes de transacción, afectación a controles de seguridad, vulnerabilidad explotable o indisponibilidad limitada.
SEV-3 Medio	Incidente acotado a un usuario, módulo, servicio no crítico o degradación que no afecta información de contribuyentes ni procesos críticos del monedero.
SEV-4 Bajo	Evento sin impacto material, solicitud de revisión, alerta informativa, falso positivo validado o incidencia documental sin afectación operativa.
Problema	Causa raíz desconocida o recurrente asociada a uno o más incidentes. Debe documentarse en GLPI como problema cuando existan incidentes repetitivos, fallas recurrentes, tendencia de errores o necesidad de análisis de causa raíz.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Detección y registro inicial GLPI

- El evento puede originarse por reporte de usuario, alerta de monitoreo, **SOPHOS/XDR**, bitácoras, firewall, proveedor, auditoría, revisión de logs, falla transaccional o indisponibilidad del sistema.
- Todo evento, incidente o problema deberá registrarse en GLPI. Si el usuario no tiene acceso, Mesa de Servicio registrará el ticket con la información disponible.
- El registro deberá indicar si el evento afecta autorización de transacciones, compensación/liquidación, atención a clientes, centro de datos **NGX**, centro de datos **ASSETEL**, respaldos, seguridad o proveedor.

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

Clasificación inicial

- Mesa de Servicio realiza clasificación inicial con base en impacto, urgencia, activo afectado y posible afectación a información de contribuyentes.
- El Oficial de Seguridad valida o corrige la severidad del incidente y define si se requiere escalamiento a Gerencia, **ENERFUEL TECH**, Comité de Crisis o **PR-SF-001**.

Contención y escalamiento

- Para incidentes SEV-1 o SEV-2, se deberán aplicar acciones de contención de manera prioritaria: aislamiento de cuenta, bloqueo de IP, deshabilitación temporal de servicio, suspensión de credenciales, reversión de configuración, activación de alta disponibilidad o ejecución de respaldos.
- Todo acceso de **ENERFUEL TECH** deberá quedar documentado en GLPI, incluyendo responsable, alcance, fecha, hora, actividad ejecutada y evidencia generada.
- Si el incidente afecta la continuidad operativa, se deberá evaluar la activación del BCP o DRP y registrar la decisión en el ticket.

Recolección y preservación de evidencia

- Antes de remediar, cuando sea posible, deberán preservarse logs, capturas, indicadores, reportes, hashes, bitácoras, configuración afectada, alertas y cualquier evidencia técnica relevante.
- La evidencia deberá adjuntarse al ticket GLPI o referenciarse en un repositorio controlado, evitando exposición innecesaria de datos personales o información de contribuyentes.
- Para incidentes críticos, el Oficial de Seguridad definirá si se requiere cadena de custodia interna, evidencia de solo lectura o generación de hash de integridad.

Investigación, causa raíz y problema

- El responsable técnico deberá documentar diagnóstico, causa probable, causa raíz, activos afectados, periodo de afectación, transacciones potencialmente impactadas y acciones ejecutadas.
- Cuando la causa raíz no pueda resolverse en el mismo ticket, o cuando existan incidentes repetitivos, se abrirá un registro de problema en GLPI y se vincularán los tickets relacionados.

Remediación y recuperación

- La remediación deberá corregir la causa raíz y no únicamente el síntoma. Cuando requiera cambio técnico, deberá documentarse autorización, pruebas, resultado y responsable.
- La recuperación deberá validar disponibilidad del monedero, autenticación, consulta de saldos, autorización de transacciones, consulta de movimientos, bitácoras y, cuando aplique, compensación/liquidación.
- Si fue necesario restaurar respaldos, deberá documentarse la fuente, fecha/hora, responsable, resultado de restauración y validación contra **PO-SF-014**.

Notificación al SAT

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

- Cuando el incidente afecte o pueda afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de información de contribuyentes, la Gerencia y el Oficial de Seguridad evaluarán la activación del **PR-SF-001.**
- Si se confirma afectación a información de contribuyentes, **SENDERO FUEL** realizará la notificación al SAT conforme al **PR-SF-001**, conservando acuses, correos, escritos y evidencia de seguimiento.

Cierre y lecciones aprendidas

• El cierre del ticket requiere validación del solicitante o dueño del proceso, evidencia de remediación, causa raíz, acciones correctivas y confirmación de que no existe afectación pendiente.

• Los incidentes SEV-1, SEV-2 y problemas recurrentes deberán generar lección aprendida y actualización de base de conocimientos en GLPI.

• Cuando el incidente revele debilidad de control, deberá actualizarse la matriz de riesgos, plan de tratamiento o documento relacionado.

10. ESCALAMIENTO Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Severidad / tipo	Tiempo de registro y clasificación	Tiempo de respuesta / seguimiento	Escalamiento	Notas
SEV-1 Crítico	Registro inmediato en GLPI. Clasificación inicial en máximo 30 minutos.	Contención inicial en máximo 1 hora. Actualizaciones cada 30 minutos hasta estabilización.	Mesa de Servicio, Oficial de Seguridad, Gerencia, ENERFUEL TECH, Comité de Crisis y, si aplica, PR-SF-001.	Puede requerir BCP/DRP, ASSETEL, notificación al SAT y registro reforzado de evidencia.
SEV-2 Alto	Registro inmediato o dentro de 1 hora desde detección.	Contención inicial en máximo 4 horas. Actualizaciones cada 2 horas.	Mesa de Servicio, Oficial de Seguridad, ENERFUEL TECH y dueño del proceso.	Puede escalar a SEV-1 si afecta información de contribuyentes o disponibilidad crítica.
SEV-3 Medio	Registro dentro de la jornada laboral o máximo 8 horas hábiles.	Atención dentro de 1 día hábil, salvo que el dueño del proceso justifique prioridad mayor.	Mesa de Servicio, responsable técnico y dueño del proceso.	Documentar causa y cierre en GLPI.
SEV-4 Bajo	Registro dentro de 1 día hábil.	Atención de 2 a 5 días hábiles según prioridad y carga operativa.	Mesa de Servicio o responsable asignado.	Puede cerrarse como solicitud, evento o falso positivo validado.
Problema	Apertura cuando existan incidentes recurrentes o causa raíz desconocida.	Análisis de causa raíz dentro de 5 a 10 días hábiles, según criticidad.	Oficial de Seguridad, responsable técnico, ENERFUEL TECH y dueño del proceso.	Debe vincular incidentes relacionados, plan de remediación y base de conocimientos.

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

11. EVIDENCIA, RESGUARDO Y BASE DE CONOCIMIENTOS

La evidencia de atención a incidentes y problemas deberá conservarse en GLPI y/o en el repositorio documental autorizado por **SENDERO FUEL** por un periodo mínimo de cinco años o por el plazo mayor que determine la legislación aplicable o la autoridad.

Elemento	Evidencia requerida
Documentación del incidente	Ticket GLPI, descripción, categoría, severidad, fechas, responsables, activos afectados, impacto y acciones.
Evidencia técnica	Logs, alertas, capturas, registros de actividad, bitácoras del monedero, reportes SOPHOS/XDR, firewall, base de datos, respaldos y comunicaciones de proveedor.
Recolección de evidencia	Debe realizarse antes de remediar cuando sea posible, preservando integridad, trazabilidad y minimización de datos sensibles.
Base de conocimientos	Cada incidente crítico, alto o problema recurrente deberá actualizar o crear un artículo en GLPI con síntomas, causa raíz, solución y controles preventivos.
Remediación	Debe quedar documentada con acciones correctivas, validación posterior, responsable, fecha, resultado y, cuando aplique, plan de tratamiento de riesgos.
Cierre	Debe incluir validación del dueño del proceso, evidencia final, decisión de notificación al SAT y estatus final del ticket.

12. 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.

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

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

13. 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-022 · 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 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