EVIDENCIA FORMAL DE CUMPLIMIENTO

Punto 65 del Anexo 10 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2026

Gestión de procesos operativos del monedero electrónico de combustibles EnerGo

Este expediente describe y demuestra la gestión de los procesos operativos requeridos para el uso seguro, controlado y trazable del monedero electrónico de combustibles EnerGo. Integra el protocolo rector, las responsabilidades, los registros aplicables y la evidencia operativa de los sistemas utilizados por clientes, beneficiarios y estaciones de servicio.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

1 Fundamento y alcance de la evidencia

El numeral 65 del apartado aplicable a monederos electrónicos de combustibles del Anexo 10 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2026 exige documentación que describa la gestión de los procesos operativos del monedero. La exigencia comprende once componentes, identificados de los incisos a al k, y dispone que la documentación sea firmada y rubricada por el representante legal o apoderado legal del solicitante.

La presente evidencia cubre tarjeta, holograma y aplicación móvil, así como los sistemas Portal de Clientes, ERP, MPOS, mesa de ayuda y mecanismos de autenticación asociados. El alcance comprende desde la comunicación inicial de los protocolos hasta la conservación de registros de atención, autorización, modificación, bloqueo e inhabilitación.

2 Estructura del expediente

Parte	Contenido	Función probatoria
I	Protocolos y controles operativos	Describe reglas, responsables, flujos, registros y formatos aplicables a cada inciso.
II	Evidencia operativa y trazabilidad	Presenta capturas, rutas de sistema, flujos, registros y ejemplos de aplicación de los controles.
III	Declaración y formalización	Concentra la manifestación del representante legal y el espacio de firma.

3 Criterios de integridad y seguridad de la evidencia

- Las capturas y registros se vinculan con el proceso que demuestran y permiten identificar sistema, acción y resultado.
- Los datos personales, secretos, contraseñas, NIP, OTP, tokens y llaves criptográficas se protegen o anonimizan en las copias destinadas a verificación.
- Los registros originales permanecen bajo custodia y pueden localizarse mediante folio, fecha, usuario, cliente, dispositivo o sistema fuente.
- La evidencia conserva segregación entre solicitud, autorización, ejecución y revisión, de acuerdo con el nivel de riesgo del cambio.
- Los protocolos se revisan de forma semestral y cuando cambian las modalidades, los sistemas o los mecanismos de autenticación e identificación.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

4 Matriz de cumplimiento del numeral 65

Inciso	Requisito	Ubicación de la evidencia	Resultado
a	Comunicación del protocolo de autenticación a beneficiarios y uso del monedero	Parte I, sección 6; Parte II, sección 2.1	CUMPLE
b	Comunicación del protocolo de identificación de vehículos a beneficiarios	Parte I, sección 7; Parte II, sección 2.2	CUMPLE
c	Comunicación del protocolo de autenticación a estaciones de servicio	Parte I, sección 8; Parte II, sección 2.3	CUMPLE
d	Comunicación del protocolo de identificación de vehículos a estaciones	Parte I, sección 9; Parte II, sección 2.4	CUMPLE
e	Notificación de cambios en autenticación o identificación vehicular	Parte I, sección 10; Parte II, secciones 2.5 y 4.5	CUMPLE
f	Capacitación para la administración del monedero	Parte I, sección 11; Parte II, secciones 2.6 y 4.6	CUMPLE
g	Entrega, aceptación y resguardo de información de autenticación	Parte I, sección 12; Parte II, secciones 2.7 y 5.5	CUMPLE
h	Atención, escalamiento, autorizaciones y comunicación	Parte I, sección 13; Parte II, secciones 2.8, 4.7, 5.1 y 5.2	CUMPLE
i	Inhabilitación de monederos o beneficiarios	Parte I, sección 14; Parte II, secciones 2.9 y 4.8	CUMPLE
j	Inhabilitación de acceso a sistemas	Parte I, sección 15; Parte II, secciones 2.10, 3.4 y 5.7	CUMPLE
k	Cambios en datos de clientes y beneficiarios	Parte I, sección 16; Parte II, secciones 2.11, 4.3, 4.9 y 5.4	CUMPLE

La lectura de la matriz debe complementarse con los documentos de referencia, formatos y capturas que integran las partes I y II. Las rutas indicadas permiten rastrear cada obligación hasta su protocolo y su evidencia de operación.

5 Correspondencia con controles de seguridad de la información

Ámbito	Control aplicado	Evidencia en el expediente
Identidad y acceso	Cuentas individuales, autenticación multifactor, validación del solicitante y mínimo privilegio	Protocolos de autenticación; altas, cambios y bajas; registros de acceso
Gestión de derechos	Autorización, segregación de funciones, revisión e inhabilitación	Matrices de responsabilidad; bitácoras; capturas de bloqueo e inactivación
Registro y monitoreo	Trazabilidad de solicitudes, cambios, responsables, fecha, hora y resultado	Tickets, bitácora de cambios del ERP y seguimiento de incidencias
Concientización	Capacitación inicial, reforzamiento y comunicación de cambios	Registro de capacitación, acuses y materiales comunicados
Gestión de incidentes	Recepción, clasificación, escalamiento, solución y cierre	Flujo de tickets, tiempos registrados y evidencias adjuntas
Gestión de cambios	Evaluación, autorización, comunicación y verificación	Comité de Administración de Cambios y formatos de notificación

Referencia normativa

Anexo 10 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2026, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2026, apartado de monederos electrónicos utilizados en la adquisición de combustibles para vehículos marítimos, aéreos y terrestres, numeral 65.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

PARTE I PROTOCOLOS Y CONTROLES OPERATIVOS

Evidencia normativa y procedimental del punto 65 del Anexo 10

Dato	Identificación
Organización	SENDERO FUEL, S.A. de C.V.
Monedero	EnerGo
Documento	DOC-SF-030
Versión	3.0
Fecha de emisión	17 de septiembre de 2026
Responsable	Administración del Monedero y Control Interno
Periodicidad de revisión	Semestral y cuando cambien los protocolos

Este documento consolida los protocolos operativos aplicables a los tres ejemplares del monedero EnerGo: tarjeta, holograma y aplicación movil. Su finalidad es establecer una ejecución uniforme, controlada y trazable para clientes, beneficiarios, vehículos autorizados, personal de estaciones de servicio y áreas internas de SENDERO FUEL.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

1 Objetivo y alcance

Describir la gestión de los procesos operativos requeridos por el numeral 65 del Anexo 10 de la Resolución Miscelánea Fiscal aplicable a monederos electrónicos utilizados en la adquisición de combustibles para vehículos marítimos, aéreos y terrestres. El alcance inicia con la comunicación de los protocolos y termina con la conservación de la evidencia de autenticación, atención, cambio o inhabilitación.

El documento aplica al cliente contratante, administrador de cuenta, usuarios secundarios, beneficiarios o conductores, Administración del Monedero, Atención a Clientes, Mantenimiento de Cartera, Tecnologías de la Información, Seguridad de la Información, Control Interno y personal autorizado de las estaciones de servicio afiliadas.

2 Documentos de referencia

Documento	Uso dentro del requisito 65
Manual de Usuario App EnerGo v3.1.1	Autenticación, OTP, biometría, dispositivos, vehículos, generación y cancelacion de QR y soporte.
Manual de Usuario Portal Clientes Monedero V2	Administración de dispositivos, NIP, límites, horarios, conductores, estaciones, usuarios y roles.
Manual de Usuario Punto de Venta MPOS v1.0	Validación de QR, cliente, vehículo, fotografías, bomba, autorización, rechazo y firma.
Documentación técnica integral del monedero	Soporte técnico de OTP, tokens, Device Header, vinculación, QR, notificaciones, logs y trazabilidad.
Sistema ERP y plataforma de tickets	Registro de solicitudes, autorizaciones, ejecución, cambios, responsables y seguimiento.

3 Definiciones operativas

Término	Definición
Cliente contratante	Persona física o moral que contrata el servicio y es titular de la cuenta.
Administrador de cuenta	Contacto registrado por el cliente con facultades para administrar usuarios, dispositivos y parámetros.
Usuario secundario	Persona autorizada por el administrador con permisos limitados conforme a su rol.
Beneficiario o conductor	Persona autorizada para utilizar el monedero y abastecer un vehículo asociado.
Dispositivo de combustible	Tarjeta, holograma o identificador digital asociado a un cliente, beneficiario y vehículo.
Asesor o despachador	Personal autorizado de la estación que verifica la operación y realiza el despacho.
Información de autenticación	Contraseña, NIP, OTP, token, biometría, enlace de activación o código QR usado para validar identidad o autorización.

4 Modalidades de uso y autenticación

Ejemplar	Autenticación	Identificación del vehículo	Resultado esperado
Tarjeta	Tarjeta activa y NIP capturado en el medio autorizado.	Consulta de placa, número económico y datos asociados a la tarjeta.	Autorizar solo cuando identidad, estatus, parámetros y vehículo coincidan.
Holograma	Holograma activo asociado a la cuenta y NIP del beneficiario capturado en el medio autorizado.	Comparación del holograma y los datos registrados de la unidad.	Rechazar si el holograma no corresponde a la unidad o se encuentra inactivo.
Aplicación	Sesión autenticada mediante credenciales y, cuando corresponda, OTP o biometría; presentación de QR vigente.	Datos mostrados en MPOS, incluyendo descripción, número económico, placas y odómetro.	Validar el QR contra el servidor y completar las verificaciones previas al despacho.

Regla general: ninguna modalidad permite omitir la identificación del vehículo, las restricciones de combustible, los límites configurados, el estatus del dispositivo ni las validaciones del sistema. Ante una discrepancia, el personal de la estación debe detener la operación y aplicar el escalamiento descrito en este documento.

5 Responsabilidades

Rol	Responsabilidades principales
Administración del Monedero	Mantener protocolos, autorizar cambios, coordinar comunicaciones y resolver excepciones operativas.
Atención a Clientes	Recibir solicitudes, autenticar al solicitante, generar ticket, comunicar avances y cerrar la atención.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Rol	Responsabilidades principales
Mantenimiento de Cartera	Mantener datos del cliente y apoyar en capacitación y seguimiento.
TI y Seguridad de la Información	Mantener controles de autenticación, accesos, sesiones, trazabilidad y disponibilidad.
Estación de servicio	Aplicar los protocolos de autenticación e identificación y conservar evidencias del despacho.
Cliente administrador	Gestionar usuarios y dispositivos, resguardar autenticadores y reportar cambios o incidentes.
Control Interno	Revisar registros, identificar desviaciones y dar seguimiento a acciones correctivas.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

6 Inciso a Comunicación del protocolo de autenticación a beneficiarios

Antes de habilitar el uso del monedero, SENDERO FUEL proporcionara al cliente administrador y a los beneficiarios la versión vigente del protocolo aplicable a tarjeta, holograma o aplicación movil. La comunicación se realizará por correo electrónico, portal, aplicación, sesión de capacitación o entrega física controlada.

1. Identificar al cliente, administrador y beneficiarios asociados a la cuenta.

2. Determinar el ejemplar o los ejemplares autorizados para cada beneficiario.

3. Entregar o poner a disposicion el manual aplicable y explicar el uso de contraseña, NIP, OTP, biometría o QR.

4. Comunicar que los autenticadores son personales, confidenciales e intransferibles y que no deben anotarse sobre el dispositivo.

5. Explicar los canales para reportar pérdida, robo, compromiso, bloqueo o imposibilidad de acceso.

6. Obtener acuse físico, electrónico o registro verificable de puesta a disposicion y conservarlo vinculado al cliente y versión comunicada.

Evidencia generada: registro de comunicación, correo enviado, acuse, bitácora del portal o aplicación, lista de capacitación y versión del manual entregado.

7 Inciso b Comunicación del protocolo de identificación de vehículos a beneficiarios

El beneficiario deberá conocer que cada dispositivo se encuentra asociado a una unidad autorizada y que, antes de la carga, debe comprobar que los datos mostrados corresponden al vehículo presente.

- Datos mínimos: descripción de unidad, placa, número económico, dispositivo asociado, combustible autorizado y, cuando aplique, odómetro.
- El beneficiario no debe intentar cargar un vehículo distinto, alterar datos, prestar el dispositivo o utilizar un QR asignado a otra unidad.
- Si detecta datos incorrectos, debe suspender la operación y solicitar la corrección al administrador o a Atención a Clientes.
- La modificacion debe quedar autorizada, ejecutada, registrada y comunicada antes de reintentar la carga.

Evidencia generada: manual comunicado, dispositivo o pantalla con datos del vehículo, acuse y ticket de corrección cuando exista discrepancia.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

8 Inciso c Comunicación del protocolo de autenticación a estaciones

SENDERO FUEL entregará al encargado de cada estación afiliada el Manual de Usuario Punto de Venta MPOS y las instrucciones aplicables a tarjeta y holograma. El encargado será responsable de comunicar la versión vigente a asesores y despachadores autorizados.

1. Recibir del beneficiario el ejemplar autorizado o solicitar que muestre el QR generado desde la aplicación.
2. Para QR, escanearlo exclusivamente en el punto de venta autorizado y esperar la validación del servidor.
3. Confirmar que el sistema muestre consulta exitosa y revisar cliente, dispositivo, producto autorizado, monto y estatus.
4. Para tarjeta o holograma, validar el NIP mediante el sistema sin solicitarlo verbalmente ni anotarlo, fotografiarlo o conservarlo fuera del medio autorizado.
5. Rechazar la operación cuando el código sea invalido, inexistente, utilizado, expirado o cancelado, o cuando el dispositivo se encuentre inactivo o bloqueado.
6. Registrar y escalar cualquier intento fallido que presente indicios de fraude, suplantacion o manipulacion.

Evidencia generada: manual entregado, padrón de estaciones y responsables, acuse de comunicación, lista de capacitación e incidencia cuando exista rechazo.

9 Inciso d Comunicación del protocolo de identificación de vehículos a estaciones

1. Comparar el vehículo presente con la descripción, placa y número económico mostrados en el sistema.
2. Capturar o validar el odómetro conforme a la configuración del cliente.
3. Tomar las fotografías configuradas, incluyendo placas, licencia o vista general de la unidad cuando sean requeridas.
4. Verificar que el combustible y monto correspondan con la autorización y que la bomba indicada sea la posición física correcta.
5. Detener la operación ante cualquier diferencia; no corregir datos verbalmente ni forzar la autorización.
6. Generar incidencia y contactar al supervisor o a Atención a Clientes. La carga solo podrá continuar después de que el dato sea corregido y quede trazabilidad de la autorización.
7. Al concluir una carga con monedero, obtener la firma requerida y cerrar la operación en el sistema.

10 Inciso e Notificación de cambios en protocolos

Todo cambio que afecte la autenticación del beneficiario o la identificación del vehículo debe gestionarse mediante el Comité de Administración de Cambios y comunicarse antes de su entrada en vigor, salvo cambios urgentes de seguridad que deban aplicarse inmediatamente.

Etapa	Actividad	Registro
Identificación	Documentar motivo, alcance, riesgo y usuarios afectados.	Solicitud de cambio o ticket.
Evaluación	Analizar impacto en clientes, beneficiarios, estaciones, sistemas y manuales.	Minuta o dictamen del CAB.
Autorización	Aprobar fecha de aplicación, versión documental y plan de comunicación.	Autorización del CAB.
Comunicación	Enviar aviso a clientes, beneficiarios y estaciones por los canales autorizados.	Correo, push, portal, lista de distribucion.
Confirmación	Obtener acuse o confirmación del responsable del cliente y de la estación.	Registro de entrega y acuse.
Seguimiento	Verificar comprensión y correcta aplicación; atender dudas e incidencias.	Ticket, encuesta o verificacion.

El aviso debe incluir identificador y versión del protocolo, descripción del cambio, fecha efectiva, acciones requeridas, impacto, canales de soporte y responsable. Los cambios permanentes se verificarán dentro de los cinco días hábiles posteriores a su entrada en vigor; los urgentes se verificarán al cierre de la atención o durante el primer uso posterior.

11 Inciso f Capacitación para la administración del monedero

La capacitación inicial se impartirá antes de habilitar la operación del cliente. Se impartirá capacitación adicional cuando exista un cambio relevante, una incidencia recurrente o una desviación detectada.

Tema mínimo	Contenido
Acceso	Credenciales, OTP, biometría, recuperación y cierre de sesión.
Administración	Usuarios, roles, conductores, grupos y contactos autorizados.
Dispositivos	Alta, activación, inactivación, NIP, límites, horarios y combustibles.
Vehículos	Asociación, placas, número económico, odómetro y fotografías.
Operación	Generación, vigencia, cancelacion y consulta de QR; estaciones autorizadas.
Seguridad y soporte	Resguardo de autenticadores, reporte de incidentes, bloqueo y escalamiento.

La capacitación generará convocatoria o invitacion, material impartido, lista de participantes, fecha, instructor, modalidad, evaluación o validación de comprensión y constancia de cierre. La meta interna de aprobación será de 80 por ciento; quien no la alcance recibira reforzamiento antes de operar como administrador.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

12 Inciso g Entrega aceptación y resguardo de información de autenticación

La información de autenticación se entregará únicamente a la persona previamente identificada y autorizada. La entrega debe reducir el riesgo de divulgacion, sustitucion o uso por terceros.

Elemento	Control de entrega y resguardo
Tarjeta u holograma	Entrega física controlada, empaque cerrado, identificación del receptor, inventario y acuse.
NIP	Generación o entrega por canal separado del dispositivo; prohibición de anotarlo en la tarjeta o comunicarlo al personal de la estación.
Activación del portal	Enlace individual al correo registrado; vigencia limitada y creacion de contraseña por el usuario.
OTP	Envío al teléfono o correo registrado, vigencia e intentos limitados y prohibición de compartirlo.
Aplicación y dispositivo	Vinculación al equipo autorizado, protección local, cierre de sesión y desvinculación controlada.
Recuperación o cambio	Validación de identidad, folio, invalidación del autenticador anterior y notificación de conclusion.

El cliente administrador y el beneficiario aceptaran conservar la información bajo su custodia, no compartirla, reportar inmediatamente cualquier compromiso y solicitar el bloqueo cuando el dispositivo o autenticador deje de estar bajo su control.

13 Inciso h Atención escalamiento y autorizaciones

Toda solicitud debe iniciar con un ticket o registro equivalente. Atención a Clientes verificará la identidad y facultades del solicitante antes de proporcionar información o ejecutar cambios.

Prioridad	Ejemplos	Respuesta inicial	Escalamiento
P1 Crítica	Fraude activo, compromiso de autenticación, indisponibilidad general o carga no autorizada.	15 minutos	Inmediato a Administración, TI y Seguridad.
P2 Alta	Bloqueo general de un cliente, falla repetida o afectación de varias unidades.	1 hora	Administración del Monedero y TI.
P3 Media	Cambio de datos, parámetros, beneficiario, vehículo o dispositivo.	4 horas hábiles	Área responsable conforme al cambio.
P4 Baja	Consulta, capacitación, reporte o aclaracion sin afectación operativa.	1 día habil	Atención a Clientes o Mantenimiento de Cartera.

Los tiempos establecidos en la matriz de atención constituyen objetivos internos de respuesta inicial y se aplican sin perjuicio de los plazos contractuales que resulten exigibles.

Operación	Solicita	Autoriza	Ejecuta	Revisa
Alta o cambio de beneficiario	Administrador del cliente	Administración del Monedero	Atención o Mantenimiento	Control Interno
Cambio de vehículo o	Administrador del cliente	Administración del	Atención o	Control Interno

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Operación	Solicita	Autoriza	Ejecuta	Revisa
parámetros		Monedero	Mantenimiento	
Bloqueo urgente	Administrador o detección de Seguridad	Administración o Seguridad	Atención o TI	Control Interno
Reactivación	Administrador del cliente	Administración del Monedero	Atención o TI	Control Interno

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

14 Inciso i Inhabilitación de monederos o beneficiarios

La inhabilitación procede por solicitud del administrador, pérdida o robo, posible compromiso, terminación de relación, incumplimiento contractual, intento de fraude, vencimiento o instrucción autorizada. Cada objeto debe gestionarse por separado: cuenta, beneficiario, tarjeta, holograma o dispositivo digital.

1. Registrar la solicitud o detección y asignar folio.

2. Verificar identidad y facultades del solicitante; en emergencia de seguridad puede aplicarse bloqueo preventivo sujeto a revisión.

3. Identificar con precision cliente, beneficiario, dispositivo y vehículo afectados.

4. Obtener autorización conforme a la matriz establecida.

5. Cambiar el estatus a inactivo o bloqueado sin eliminar el registro histórico.

6. Impedir nuevas autorizaciones y cancelar códigos QR activos vinculados cuando corresponda.

7. Conservar capturas anterior y posterior, bitácora del cambio, usuario ejecutor, fecha, hora y motivo.

8. Notificar al cliente administrador y cerrar el ticket después de validar la imposibilidad de uso.

15 Inciso j Inhabilitación de acceso a sistemas

La baja de acceso debe ejecutarse sin borrar la identidad ni su historial. TI o el área autorizada cambiará el estado del usuario, revocará sesiones y tokens, desvinculará dispositivos cuando corresponda e impedira nuevos inicios de sesión.

- Validar la imposibilidad de acceso después de la ejecución.
- Cancelar o invalidar enlaces de activación y recuperación pendientes.
- Conservar las relaciones históricas con consumos, QR, tickets, cambios y autorizaciones.
- Notificar al administrador de la cuenta sin revelar datos de autenticación.
- La reactivación debe tramitarse como una nueva solicitud autorizada y quedar registrada.

16 Inciso k Cambios en datos de clientes y beneficiarios

Todo cambio en datos de cliente o beneficiario debe estar precedido por solicitud, autenticación, autorización y validación. Se consideran sensibles los cambios de correo, teléfono, contactos autorizados, beneficiarios, vehículos, placas, combustible, límites, horarios, estaciones, dispositivos, NIP y permisos.

1. Registrar solicitud, motivo y datos propuestos.

2. Validar al administrador mediante datos registrados y segundo canal cuando el cambio afecte correo, teléfono o autenticación.

3. Comprobar integridad y congruencia de la información y documentos de soporte.

4. Obtener autorización; los cambios de autenticación, límites, beneficiario, vehículo o estaciones requieren revisión independiente.

5. Ejecutar el cambio y registrar valor anterior, valor nuevo, usuario, fecha, hora, fuente y folio.

6. Verificar el resultado en portal, app o ERP y confirmar que las reglas de negocio permanezcan activas.

7. Notificar al administrador y conservar la evidencia con el ticket.

17 Controles transversales de seguridad y trazabilidad

- Aplicar mínimo privilegio y segregacion entre quien solicita, autoriza, ejecuta y revisa.
- Utilizar cuentas individuales; queda prohibido compartir usuarios administrativos.
- Conservar logs con identificador único, usuario, fecha y hora, origen, objeto afectado, acción, resultado y correlación con el ticket.
- Proteger contraseñas, NIP, OTP, tokens y enlaces; no incorporarlos en capturas o expedientes de evidencia.
- Anonimizar datos personales en las copias destinadas a verificacion, manteniendo disponible el original bajo custodia.
- Revisar semestralmente el procedimiento y siempre que cambien las modalidades, sistemas o protocolos.

18 Matriz de evidencia para verificacion

Inciso	Evidencia principal	Evidencia de ejecución
a	Manual App y protocolo para beneficiarios.	Correo, acuse, registro portal o lista de capacitación.
b	Manual App y reglas de asociación vehículo dispositivo.	Acuse y ejemplo de pantalla del vehículo.
c	Manual MPOS y protocolo para estaciones.	Entrega, acuse y capacitación de estación.
d	Manual MPOS secciones cliente, vehículo, fotos y bomba.	Caso de carga y caso de rechazo por discrepancia.
e	Procedimiento CAB y formato de aviso.	Minuta, lista de distribucion, comunicado y acuses.
f	Plan y material de capacitación.	Lista, evaluación y constancia.
g	Procedimiento de entrega y resguardo.	Acuse físico o electrónico y registro de activación.
h	Protocolo de atención, matriz de escalamiento y RACI.	Ticket completo con tiempos, responsables y cierre.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Inciso	Evidencia principal	Evidencia de ejecución
i	Procedimiento de inhabilitación.	Solicitud, autorización, antes y después, log y aviso.
j	Procedimiento de revocación de acceso.	Bloqueo, revocación de sesiones, prueba negativa y aviso.
k	Procedimiento de cambio de datos.	Valor anterior y nuevo, autorización, log y aviso.

19 Cierre de evidencia

Para acreditar cada inciso, el expediente integra una muestra real anonimizada o una prueba controlada identificada como tal. La muestra es reproducible durante la verificación en sitio y permite localizar el registro original mediante folio, fecha, usuario y sistema fuente.

Los archivos de variables de entorno, contraseñas, secretos, tokens, llaves, colecciones con credenciales o configuraciones sensibles no forman parte del expediente entregable. Cuando sea necesario demostrar un control técnico, se presentara una captura o extracto anonimizado y se conservara el original bajo custodia.

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Anexo A Registro de comunicación de protocolos

Folio	_____
Cliente o estación	_____
Destinatario y rol	_____
Protocolo y versión	_____
Ejemplar aplicable	Tarjeta [ ] Holograma [ ] App [ ] MPOS [ ]
Medio de comunicación	Correo [ ] Portal [ ] App [ ] Físico [ ] Capacitación [ ]
Fecha y hora	_____
Responsable de envío	_____
Confirmación	Acuse [ ] Confirmación electrónica [ ] Llamada registrada [ ]
Ubicacion de evidencia	_____
Observaciones	

Declaración del receptor: Confirmo que recibi el protocolo identificado, conozco las reglas aplicables y los canales para reportar incidentes o solicitar apoyo.

Nombre del receptor	_____
Firma o aceptación electrónica	_____
Fecha	_____

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Anexo B Registro de capacitación

Folio	_____
Cliente o estación	_____
Fecha y modalidad	_____
Instructor	_____
Material y versión	_____
Temas impartidos	Acceso [ ] Dispositivos [ ] Vehículos [ ] QR [ ] MPOS [ ] Seguridad [ ] Soporte [ ]
Evaluación	Calificación: _____ Aprobado [ ] Reforzamiento [ ]
Evidencia adjunta	Invitacion [ ] Lista [ ] Captura [ ] Evaluación [ ] Constancia [ ]
Observaciones	

Nombre	Rol	Correo o teléfono	Resultado	Firma o acuse

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Anexo C Entrega aceptación y resguardo de autenticación

Folio y cliente	_____
Receptor y rol	_____
Identificación validada	Tipo: _____ Referencia: _____
Elemento entregado	Tarjeta [ ] Holograma [ ] Activación portal [ ] Activación app [ ]
Identificador	Dispositivo o referencia parcial: _____
Canal de entrega	Físico [ ] Correo registrado [ ] Teléfono registrado [ ] Portal [ ]
NIP o activador	Generado por usuario [ ] Entregado por canal separado [ ] No aplica [ ]
Fecha y responsable	_____

Aceptación: El receptor reconoce que la información de autenticación es personal, confidencial e intransferible; se obliga a no compartirla, a resguardarla y a reportar inmediatamente pérdida, robo, divulgacion o uso no reconocido.

Nombre del receptor	_____
Firma o aceptación electrónica	_____
Fecha	_____

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Anexo D Registro de inhabilitación o cambio

Folio	_____
Tipo de operación	Inhabilitación [ ] Bloqueo [ ] Reactivación [ ] Cambio [ ]
Objeto afectado	Cuenta [ ] Beneficiario [ ] Tarjeta [ ] Holograma [ ] App [ ] Acceso [ ] Vehículo [ ]
Cliente y referencia	_____
Motivo	_____
Solicitante validado	Nombre: _____ Medio: _____
Autorizador	_____
Valor o estatus anterior	_____
Valor o estatus nuevo	_____
Ejecutor y fecha	_____
Validación posterior	Acceso denegado [ ] QR cancelado [ ] Sesiones revocadas [ ] Cambio verificado [ ]
Notificación	Correo [ ] Ticket [ ] Portal [ ] Teléfono [ ] Fecha: _____
Evidencia adjunta	Solicitud [ ] Autorización [ ] Antes [ ] Después [ ] Log [ ] Aviso [ ]
Observaciones	

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Anexo E Notificación de cambio de protocolo

Identificador del cambio	_____
Protocolo afectado	Autenticación [ ] Identificación vehículo [ ] Ambos [ ]
Versión anterior y nueva	Anterior: _____ Nueva: _____
Motivo y riesgo	
Destinatarios	Clientes [ ] Beneficiarios [ ] Estaciones [ ] Áreas internas [ ]
Fecha efectiva	_____
Acción requerida	
Canales de soporte	_____
Aprobación CAB	Minuta o referencia: _____
Distribucion	Correo [ ] Push [ ] Portal [ ] Capacitación [ ] Llamada [ ]
Seguimiento	Responsable: _____ Fecha: _____

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Anexo F Acta de prueba controlada

Folio de prueba	_____
Fecha ambiente y versión	_____
Inciso validado	a [ ] b [ ] c [ ] d [ ] e [ ] f [ ] g [ ] h [ ] i [ ] j [ ] k [ ]
Caso	Exitoso [ ] Rechazo [ ] Bloqueo [ ] Cambio [ ] Recuperación [ ]
Datos de prueba	
Resultado esperado	
Resultado obtenido	
Trazabilidad	Ticket: _____ GUID o transacción: _____ Log: _____
Evidencias	Capturas [ ] Video [ ] Bitácora [ ] Correo [ ] Acuse [ ]
Desviaciones	
Acción correctiva	

Participante	Funcion	Resultado	Firma
	Ejecuta		
	Revisa		
	Control Interno		

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

PARTE II

EVIDENCIA OPERATIVA Y TRAZABILIDAD

Capturas, rutas de sistema, flujos, responsabilidades y registros que demuestran la aplicación de los procesos operativos del monedero EnerGo.

REQ. 65 GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS RELACIONADOS CON EL MONEDERO ELECTRÓNICO DE COMBUSTIBLE

A continuación, se evidencia que SENDERO FUEL gestiona, comunica, controla y documenta los procesos operativos que permiten el uso seguro del monedero electrónico de combustible por clientes, beneficiarios, vehículos autorizados y estaciones de servicio.

2.Procesos operativos que deben estar documentados:

2.1 Comunicación de protocolo de autenticación a beneficiarios y uso del monedero electrónico.

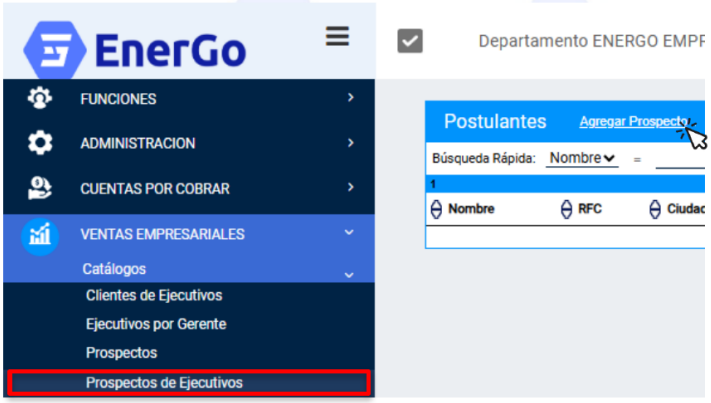
(ver manuales req 61)

2.2 Comunicación de protocolo de identificación de vehículos a beneficiarios.

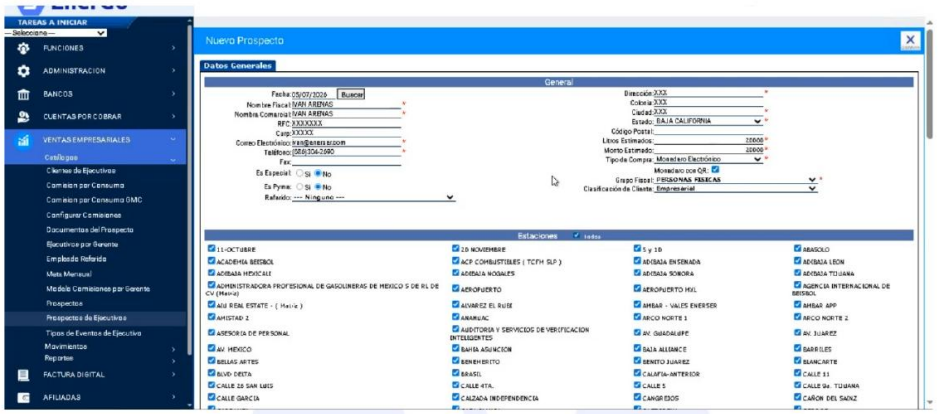
Como parte del proceso de alta de un prospecto, se registran los datos de identificación de cada vehículo que será asociado a la cuenta, con el propósito de mantener un control y registro individual de las unidades.

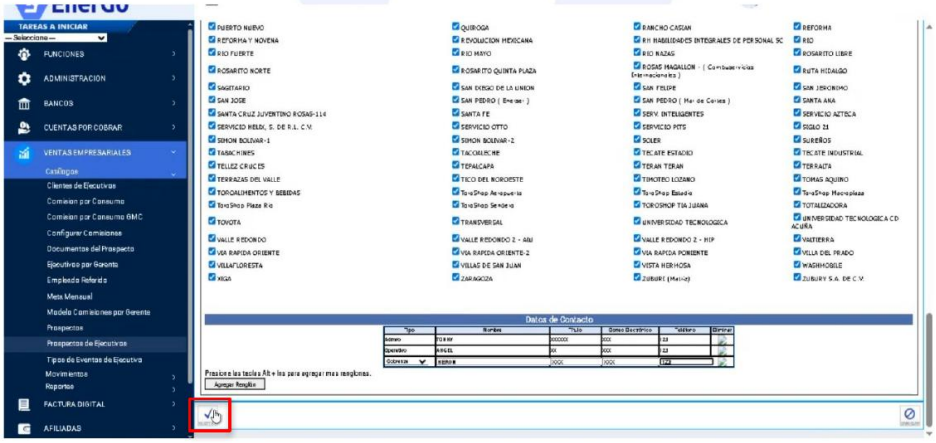
Paso 1. Ruta: *Módulo Ventas Empresariales ----> Catálogos ----> Prospectos de ejecutivos*

Se da clic en **"agregar prospecto"** para poder iniciar con el registro.

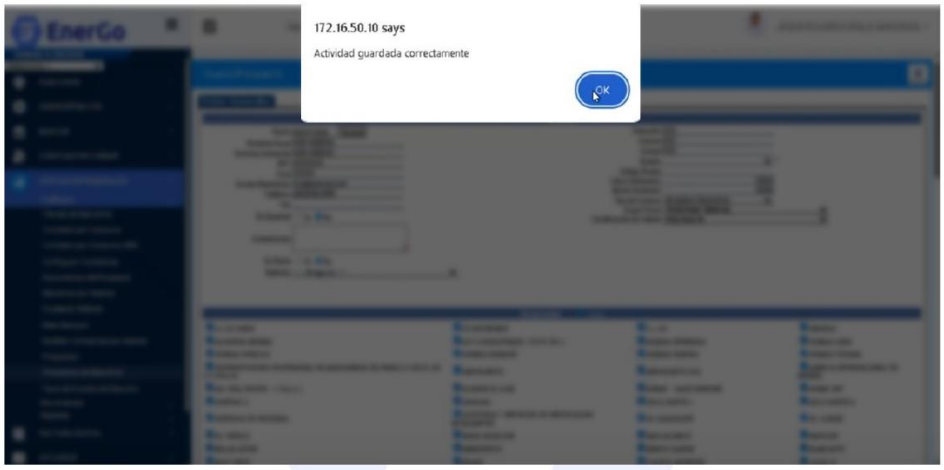


Paso 2. Se llena cada uno de los campos solicitados con la información del cliente.

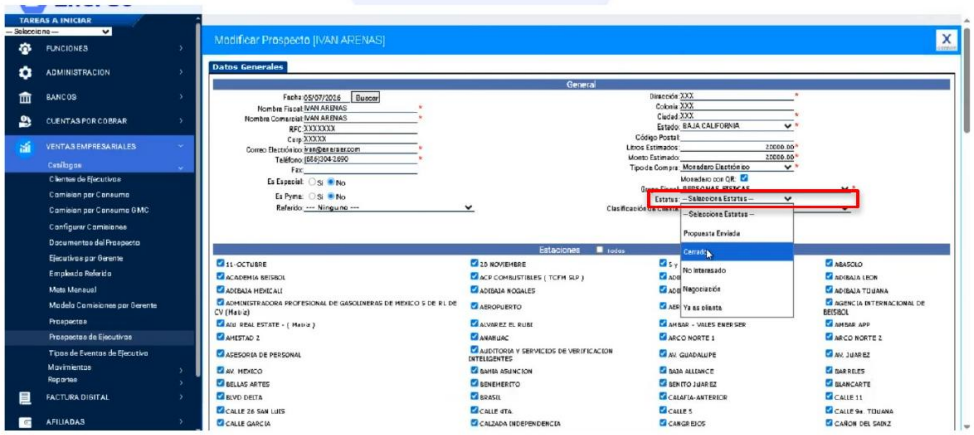




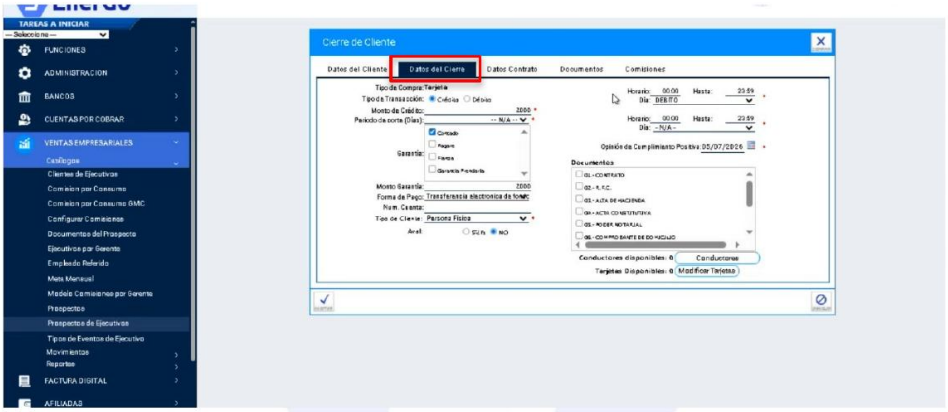
Paso 3. Se seleccionará la opción **“Guardar”** para registrar y conservar en el sistema la información previamente capturada.



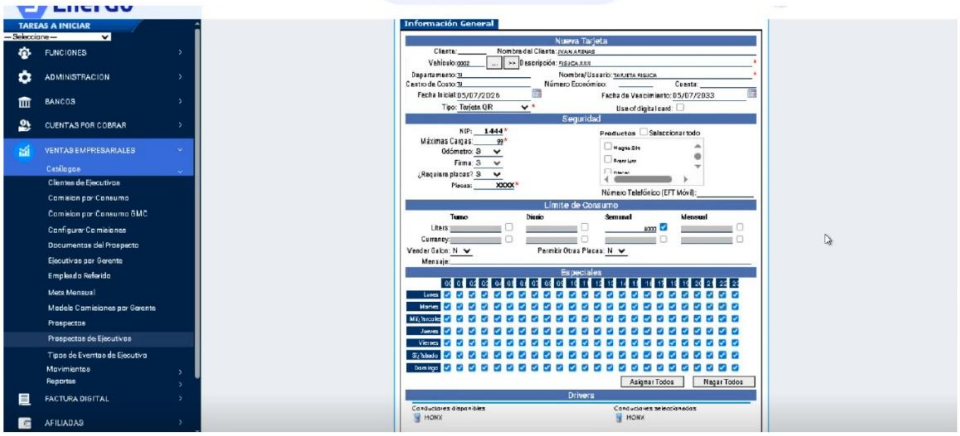
Paso 4. Se actualiza el **estatus a “Cerrado”** y, posteriormente, se selecciona nuevamente la opción **“Guardar”** para registrar y conservar los cambios realizados.



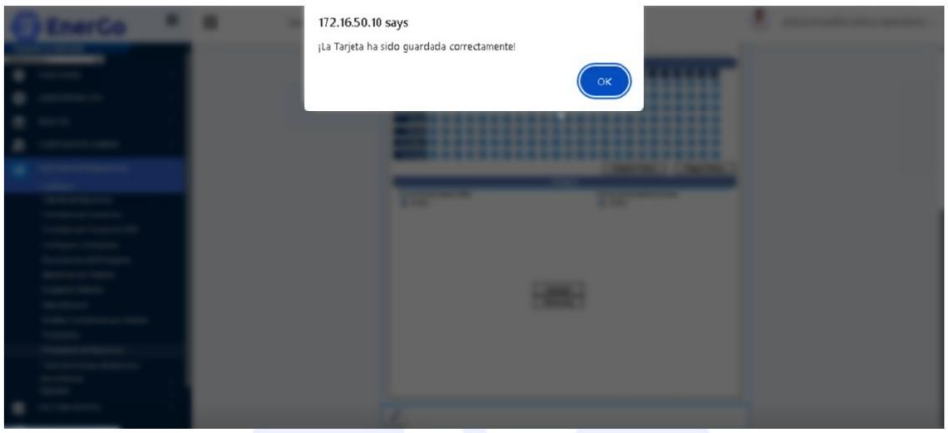
Paso 5. En la pestaña **“datos del cierre”** se presiona el botón **“modificar tarjetas”** para registrar todos los vehículos/dispositivos que se desean dar de alta en la cuenta para uso del Monedero EnerGo.



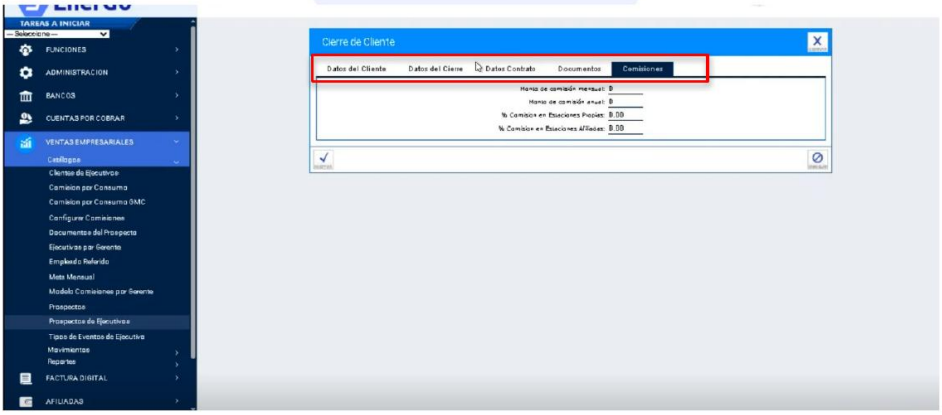
Paso 6. Se captura y guarda la información requerida en cada uno de los campos correspondientes para cada dispositivo / tarjeta que se desee dar de alta.



Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

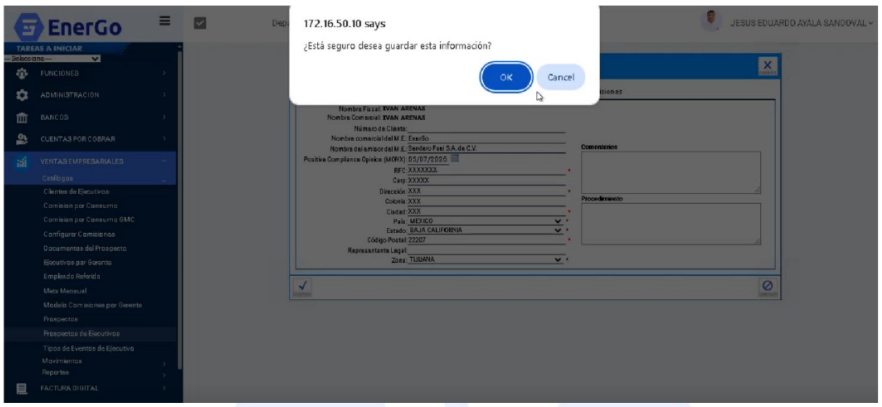


Paso 7. Es necesario que cada pestaña sea llenada para poder finalizar el flujo del alta.

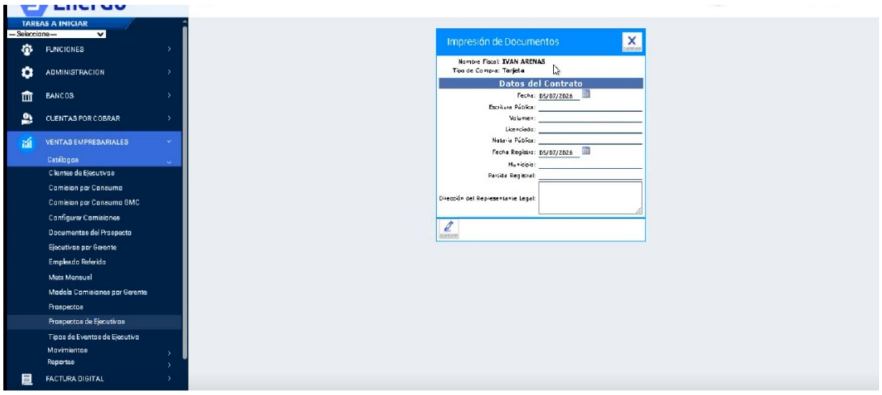


Paso 8. Al terminar el registro es necesario confirmar la información antes de guardar.

.



Paso 9. Una vez que el usuario se encuentre en la última pantalla para cierre del prospecto, y después de haber completado las pestañas **"Datos de cliente"**, **"Datos del cierre"**, **"Datos de contrato"**, **"Documentos"** y **"Comisiones"**, se procede a capturar la información requerida en la sección final, correspondiente a los datos adicionales del contrato. Una vez completada la información, se selecciona la opción **"Guardar"** para registrar los datos y, posteriormente, habilitar la descarga de los documentos correspondientes para su impresión.



2.3 Comunicación de protocolo de autenticación a estaciones de servicio y uso del monedero.

2.4 Comunicación de protocolo de identificación de vehículos a estaciones de servicio.

2.5 Notificación por cambios de protocolos.

2.5.1 Identificación de la situación que requiere la notificación del protocolo de autenticación:

Cuando el responsable de Atención a Clientes identifica la necesidad de comunicar un protocolo de autenticación, o bien acuerda con el beneficiario realizar dicha notificación, deberá determinar el alcance de la comunicación y definir los medios de notificación más adecuados, con el fin de garantizar que la información sea recibida, comprendida y cumpla con el objetivo establecido.

2.5.2 Identificación del usuario o beneficiario al que se dirige la notificación de autenticación: (Unidades dadas de alta contra los dispositivos de carga)

Se identificará al usuario o beneficiario al que se dirigirá la notificación relacionada con la autenticación del registro de la relación entre unidades y dispositivos de carga. Con base en el tipo de notificación, se definen el alcance y los medios de comunicación que se utilizarán para garantizar que la información sea enviada al destinatario correspondiente de manera oportuna y efectiva.

Procedimiento: (Ejemplo)

- Para la autenticación de la información durante la carga de combustible, el cliente del Monedero deberá presentar la tarjeta plástica y/o holograma, proporcionar el NIP correspondiente e identificar la unidad previamente registrada y asociada al dispositivo.

- El despachador deberá verificar que las características de la unidad correspondan con la información registrada en el sistema para el dispositivo presentado.

- Cuando se realicen modificaciones a los protocolos o mecanismos de autenticación de la información, la Administración del Monedero notificará oportunamente dichos cambios a los clientes, al Encargado de la Estación de Servicio (ES) y a las áreas internas involucradas

en la operación del Monedero, utilizando los medios de comunicación autorizados y de acuerdo con el alcance y la naturaleza del cambio.

2.5.3 Se establece la comunicación con el usuario o beneficiario.

- Si la comunicación es masiva se realiza por medio de correo electrónico y se confirma vía telefónica.

- Si la comunicación es con un cliente en particular se realiza vía telefónica para establecer el contacto y correo electrónico para confirmar lo acordado.

- Se asegura que la notificación queda clara, así como las recomendaciones establecidas.

2.5.4 Se establece la comunicación con las estaciones.

- Si la comunicación es para todas las estaciones de servicio se realiza vía correo electrónico y se confirma con los Supervisores de zona para que a su vez lo confirmen directamente con las estaciones a su cargo.

- Si la comunicación es con una estación en particular el contacto se realiza vía telefónica para establecer el contacto con el encargado y correo electrónico para confirmar lo acordado.

2.5.5 Se da seguimiento.

- Se da seguimiento oportuno para asegurar que la notificación fue efectiva.

- Si la notificación del cambio es permanente se da seguimiento una semana después para evaluar la efectividad del comunicado.

- Si la notificación de cambio fue por única ocasión se validará con el usuario al finalizar el proceso de autenticación.

2.6 Capacitación a clientes sobre administración de monederos.

Los Ejecutivos de Ventas son responsables de proporcionar a los clientes la capacitación necesaria para el uso y administración del monedero electrónico, comunicando el funcionamiento, los beneficios y las funcionalidades de la plataforma, con el propósito de garantizar su uso correcto y eficiente.

2.7 Entrega de información de autenticación y aceptación/resguardo.

Documentos que se entregan al cliente al momento de autorizar el servicio del Monedero:

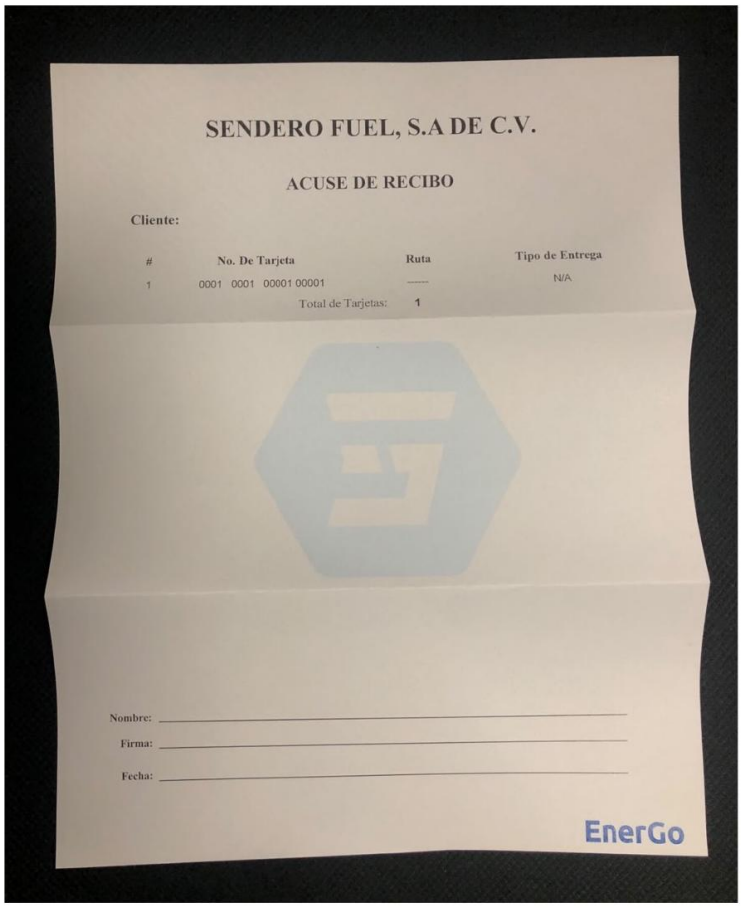
- Carta o sobre con los datos del dispositivo (tarjeta plástica o holograma).
- Acuse de recibido.

A continuación, mediante fotografía se evidencia el sobre donde vienen los dispositivos que se dieron de alta en la cuenta (tarjeta/holograma), junto con el NIP.

Nota: El NIP de cada dispositivo puede ser cambiado por el administrador desde el Portal.



Al entregar los dispositivos se solicita se firme el formato “acuse de recibido” validando que efectivamente fueron recibidos por el cliente.



SENDERO FUEL, S.A DE C.V.

ACUSE DE RECIBO

Cliente:

#	No. De Tarjeta	Ruta	Tipo de Entrega
1	0001 0001 00001 00001	-----	N/A

Total de Tarjetas: 1

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: _____

EnerGo

2.8 Atención, escalamiento y autorizaciones.

- La Administración del Monedero será responsable de brindar información, orientación y asesoría sobre el uso del Monedero EnerGo a los clientes que se incorporen al servicio, así como de atender y proporcionar apoyo a los clientes existentes que, en su momento, requieran asistencia.

2.8.1 Protocolos de atención sobre los beneficios, funcionamiento y modificaciones que pueden realizar al monedero.

- Al dar de alta a un nuevo cliente, el Ejecutivo de Ventas será responsable de realizar el proceso de bienvenida mediante una llamada telefónica y el envío de un correo electrónico.

2.8.2 La información que se debe proporcionar al cliente:

- Número de teléfono de la Administración del Monedero.
- Servicios que puede recibir el cliente de la Administración del Monedero.
- Estaciones de Servicio donde puede utilizar el monedero electrónico.
- Requisitos para realizar consultas o modificaciones en su cuenta.

2.8.3 Protocolo para autorizar modificaciones en la información del monedero:

Cuando el cliente o usuario se comunica para realizar una solicitud, la Administración del Monedero debe validar la información antes continuar el proceso de atención.

- Documentarse sobre la información solicitada, si es facturación, información de la estación, dudas, modificación a parámetros, cargas manuales, inactivación de cuenta, etc.

- Solicitar el número de cliente o nombre comercial.

- Validar si la persona está autorizada para solicitar información. (Revisar en la base de datos del cliente el nombre de la persona, número de teléfono y correo electrónico).

- Una vez validada la información la Administración del Monedero realizará el soporte a las necesidades del cliente.

En caso de requerir modificaciones a las condiciones actuales de su contrato, deberá contactar a la Administración del Monedero para evaluar la solicitud y autorizarlo.

2.9 Inhabilitación de monederos o beneficiarios.

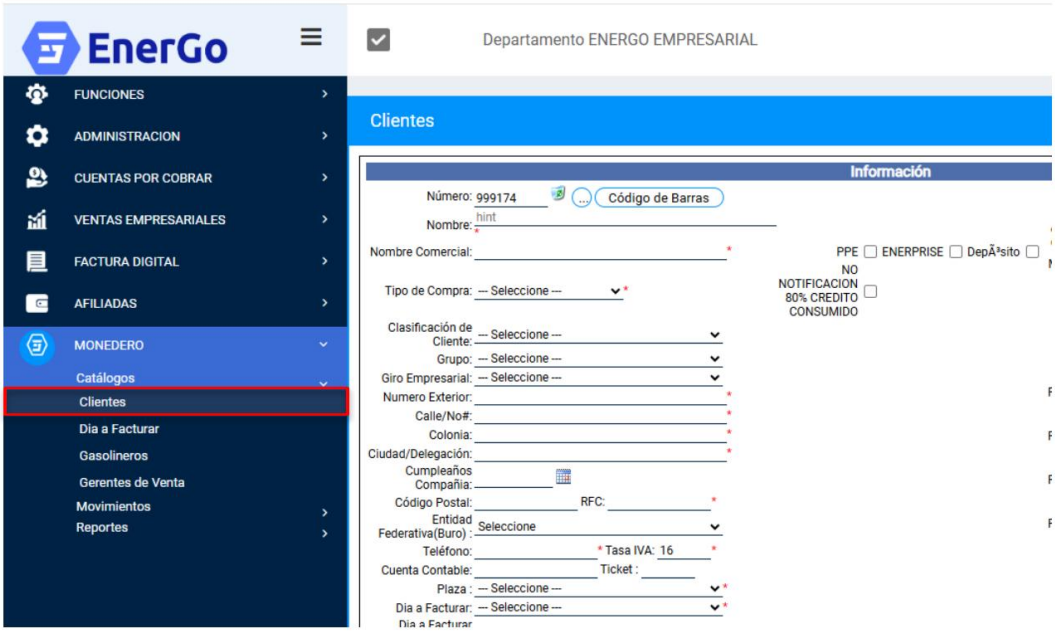
El sistema del Monedero se encuentra configurado para permitir la inhabilitación de la cuenta en su totalidad.

Procedimiento de inhabilitación de la cuenta:

- El cliente o beneficiario solicita la inhabilitación de su cuenta a través de la Administración del Monedero.
- La Administración del Monedero aplica el protocolo de autenticación de los datos personales del beneficiario dados de alta en la cuenta.
- Una vez concluido satisfactoriamente el proceso de autenticación, la Administración del Monedero procede con la inhabilitación de la cuenta en el sistema.

Mediante capturas de pantalla se evidencia el proceso que se realiza en sistema ERP para inhabilitar una cuenta:

Paso 1: *Ingresar al módulo MONEDERO ------> Catálogos ------> Clientes*



Paso 2: *Inactivar la cuenta del cliente en su totalidad.*



Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

2.10 Inhabilitación de acceso a sistemas a clientes y beneficiarios.

El sistema se encuentra configurado para permitir la inhabilitación de los accesos a los sistemas del Monedero EnerGo a beneficiarios autorizados, cuando así sea solicitado por el titular de la cuenta.

Procedimiento de inhabilitación de accesos:

- El cliente solicita la inhabilitación de accesos a los sistemas del Monedero EnerGo mediante atención a clientes.

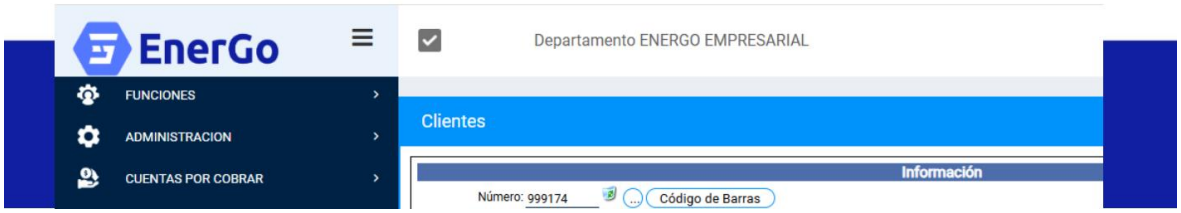
- El área de atención a clientes del Monedero verifica la identidad del solicitante mediante el protocolo de autenticación establecido, con el fin de confirmar que cuenta con la facultad para solicitar la inhabilitación.

- Una vez validada la solicitud, el área de atención a clientes localiza el número / conductor el cual se desea inhabilitar sus accesos.

- Finalmente, se informa al cliente que el número / conductor ha sido inhabilitado y que, a partir de ese momento, el usuario ya no podrá acceder a los sistemas del Monedero EnerGo hasta que se autorice una reactivación, en caso de proceder.

Mediante capturas de pantalla se evidencia el proceso para inhabilitar accesos:

Paso 1: *Ingresar al módulo MONEDERO ------> Catálogos ------> Clientes*



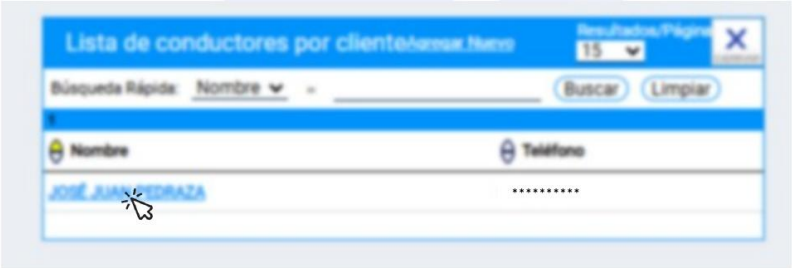
Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Paso 2: *Ingresar el campo "conductores"*

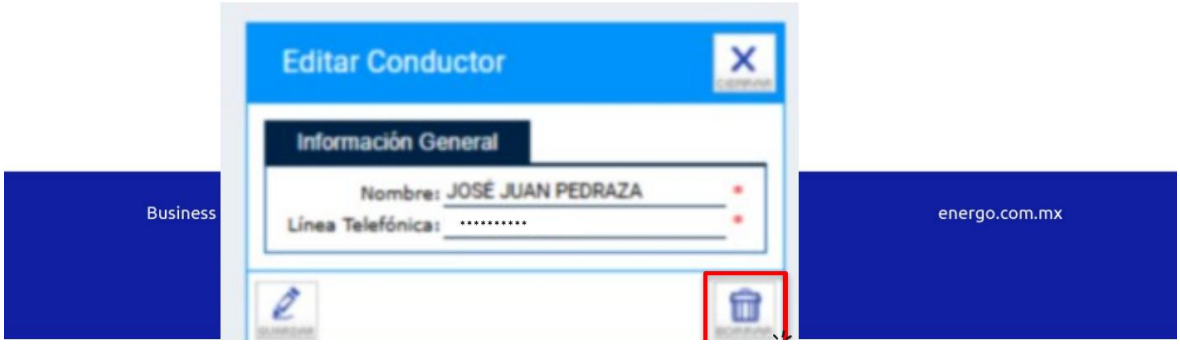


Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Paso 3: *Se da clic al conductor activo que se desea inhabilitar.*



Paso 4: *Se procede a eliminar el número/conductor para inhabilitar sus accesos al sistema (plataforma, App).*



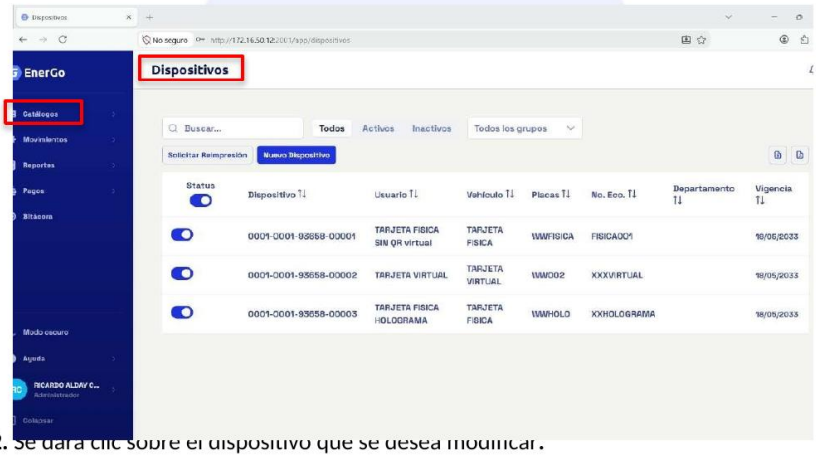
Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

****

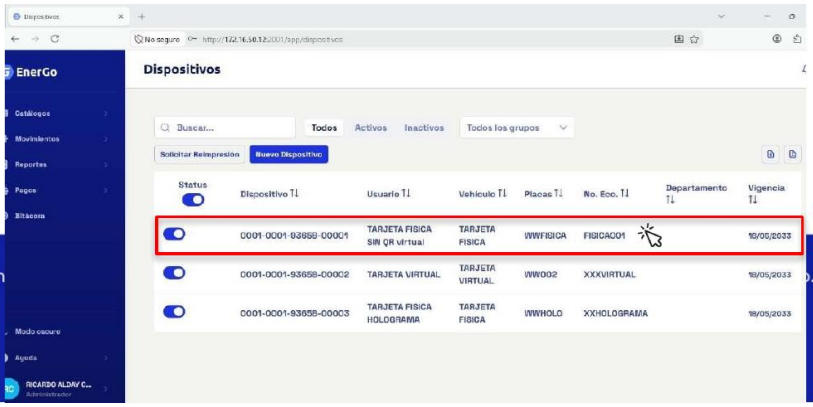
2.11 Cambios en datos de clientes y beneficiarios.

Pasos para que el cliente pueda realizar cambios en sus dispositivos:

Paso 1: Ruta: *Catálogos ------> Dispositivos*

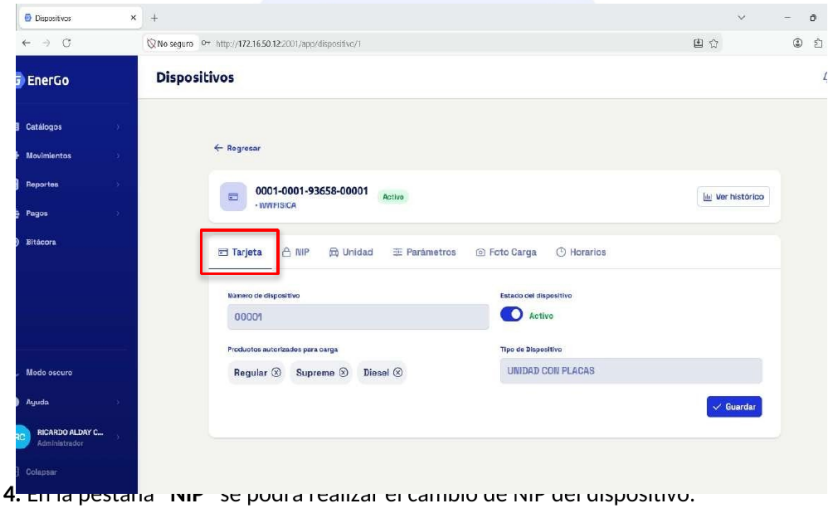


Paso 2. Se dará clic sobre el dispositivo que se desea modificar.

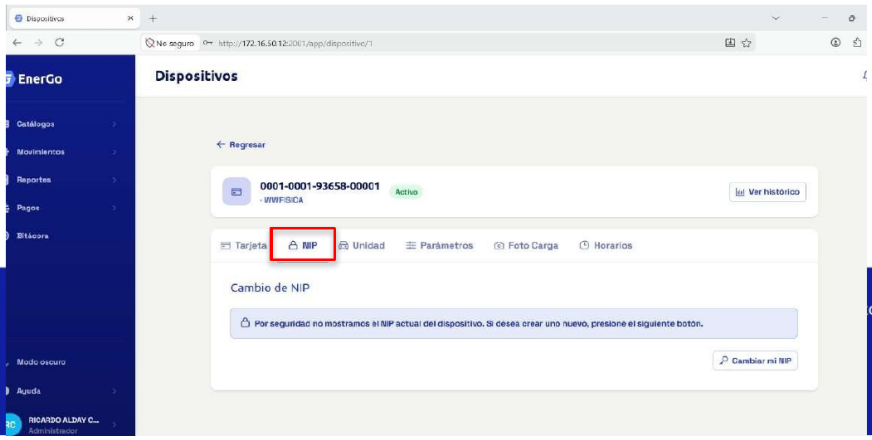


Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Paso 3. En la pestaña **"Tarjeta"** se podrá modificar el tipo de combustible y el estatus del dispositivo.

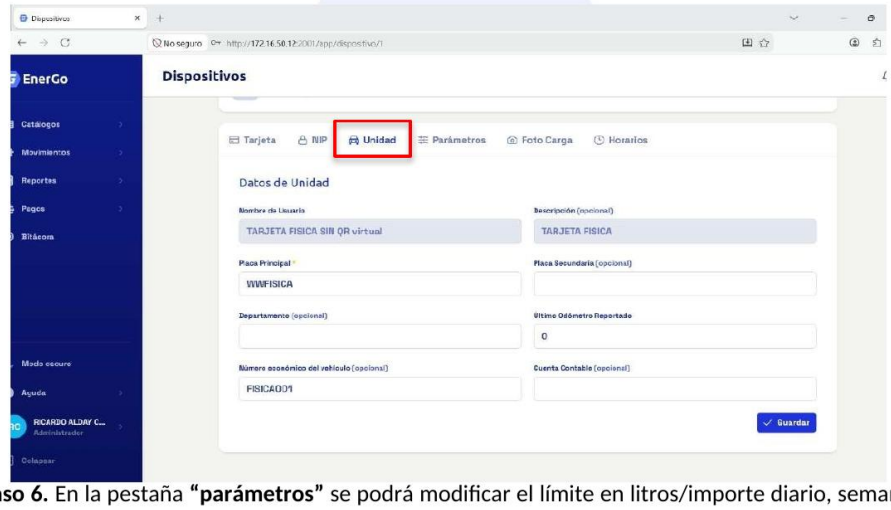


Paso 4. En la pestaña **"NIP"** se podrá realizar el cambio de NIP del dispositivo.

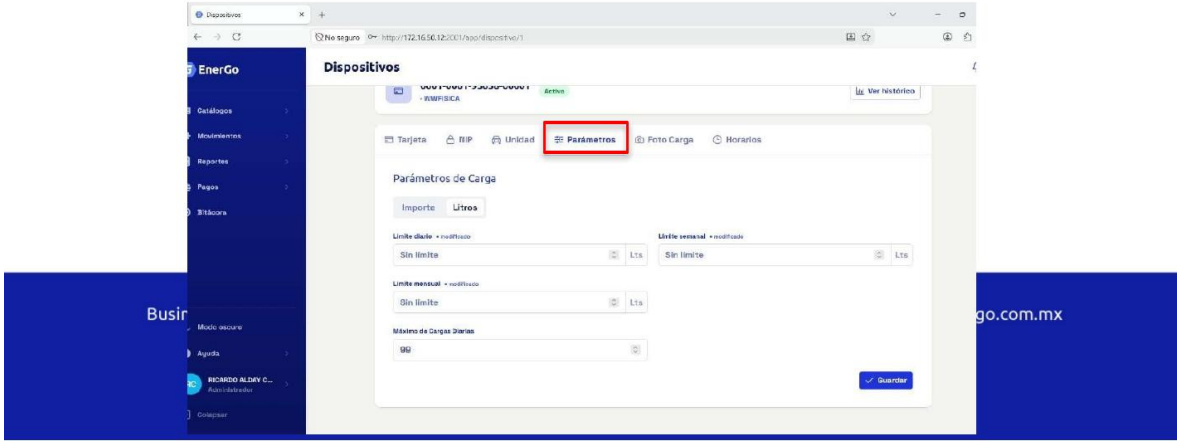


Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Paso 5. En la pestaña **“Unidad”** se podrán consultar y modificar los datos correspondientes a la unidad registrada.

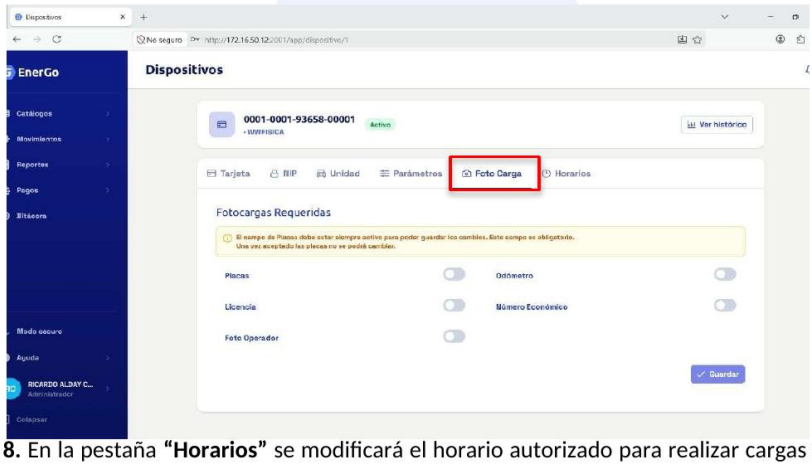


Paso 6. En la pestaña **“parámetros”** se podrá modificar el límite en litros/importe diario, semanal o mensual, así como el máximo de cargas diarias autorizadas para cargar.

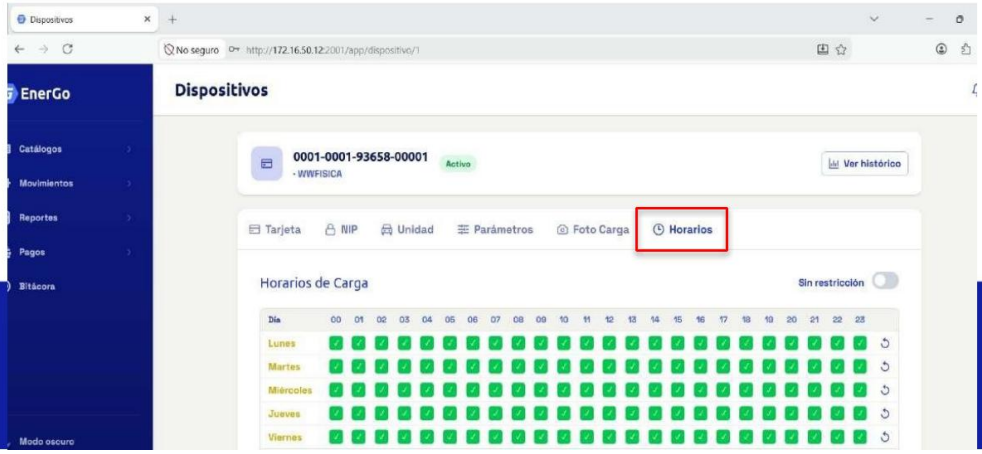


Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Paso 7. En la pestaña **“Foto-cargas”** se podrán modificar las fotografías correspondientes a licencia, odómetro, número económico y operador. Asimismo, por cuestiones de seguridad, la fotografía de placa deberá permanecer habilitada de manera obligatoria.



Paso 8. En la pestaña **“Horarios”** se modificará el horario autorizado para realizar cargas durante la semana.



Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

3. Roles y responsables operativos

3.1 Atención a Clientes.

Responsable: Área de Atención a clientes.

Funciones:

- Brindar atención y orientación a los clientes.
- Recibir, registrar y dar seguimiento a las solicitudes, consultas e incidencias reportadas por los clientes.
- Mantener una comunicación oportuna con los clientes sobre el estatus de sus solicitudes y los cambios que impacten la operación del servicio.

Evidencia:

- Tickets de atención.
- Correos electrónicos o registros de comunicación con clientes.

3. 2 Mantenimiento de Cartera.

Responsable: Área de Mantenimiento de Cartera.

Funciones:

- Dar seguimiento a la cartera de clientes.
- Mantener actualizada la información de los clientes en el sistema.
- Brindar atención y seguimiento a requerimientos operativos de los clientes.
- Proporcionar orientación y capacitación sobre el uso y administración del Monedero Electrónico, cuando sea requerido.

Evidencia:

- Capturas del sistema ERP donde se reflejen modificaciones realizadas por el asesor (Ruta: Monedero ---> Reportes ----> bitácora de cambios clientes).
- Correos electrónicos o registros de seguimiento con clientes.
- Bitácoras de seguimiento.
- Evidencia de capacitación o asesoría proporcionada a clientes.

3.3 Crédito y Cobranza.

Responsable: Área de Crédito y Cobranza.

Funciones:

- Validar el estatus del cliente previo a la autorización del servicio.
- Administrar y actualizar los límites de crédito asignados.
- Verificar el cumplimiento de las condiciones comerciales y de pago.
- Aplicar restricciones o bloqueos del servicio cuando existan adeudos o incumplimientos.

Evidencia:

- Solicitudes o autorizaciones de crédito.
- Capturas del sistema donde se visualicen límites de crédito, estatus del cliente o restricciones aplicadas.
- Reportes de seguimiento de cobranza.

3.4 TI / Seguridad de la Información.

Responsable: Área de Tecnologías de la Información.

Funciones:

- Administrar y mantener la infraestructura tecnológica del Monedero Electrónico.
- Gestionar el alta, modificación y baja de usuarios en los sistemas autorizados.
- Administrar los perfiles y permisos de acceso de acuerdo con las funciones de cada usuario.
- Dar mantenimiento a los sistemas y atender incidentes técnicos.
- Realizar respaldos de la información y verificar su disponibilidad.

Evidencia:

- Procedimiento para realizar el registro e inhabilitar cuentas de usuario.
- Formatos de alta, modificación y baja de usuarios.
- Bitácora de revisión de cuentas inactivas, huérfanas o inconsistentes.
- Capturas de la configuración de usuarios y perfiles.

Responsable: Área Seguridad de la Información.

Funciones:

- Definir, implementar y supervisar el cumplimiento de las políticas y controles de Seguridad de la Información.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con la operación del Monedero.
- Gestionar y dar seguimiento a los riesgos e incidentes de seguridad de la información.
- Promover la concientización y capacitación en materia de Seguridad de la Información entre el personal involucrado en la operación del Monedero Electrónico.

Evidencia:

- Política de Seguridad de la Información.
- Registros de revisión de accesos y permisos.

3.5 Estaciones de servicio afiliadas.

Responsable: Área Administrativa de estaciones Afiliadas.

Funciones:

- Validar la autenticación del cliente conforme a los protocolos establecidos.

- Autorizar las cargas de combustible después de validar los datos correspondientes a la unidad que desea abastecer combustible en Estación.
- Reportar incidencias operativas relacionadas con la utilización del Monedero Electrónico.
- Cumplir con los procedimientos operativos y de seguridad establecidos.

Evidencia:

- Protocolo de autenticación del cliente.
- Registros o bitácoras de incidencias.
- Evidencia de capacitación al personal de la estación.
- Capturas o registros de cargas manuales autorizadas.
- Comunicados emitidos a las estaciones sobre cambios en los procedimientos operativos o de autenticación.

3.6 Clientes administradores.

Responsable: Administrador de la cuenta.

Funciones:

- Administrar los usuarios secundarios autorizados para el uso del Monedero.
- Gestionar los dispositivos y usuarios / conductores asignados a la cuenta.
- Solicitar las modificaciones necesarias sobre la cuenta y sus dispositivos.
- Dar cumplimiento a los lineamientos de uso del Monedero.

Evidencia:

- Solicitudes de alta, baja o modificación de usuarios y dispositivos.
- Registros de cambios realizados por el cliente administrador.
- Correos o formatos de solicitud enviados a la Administración del Monedero.
- Registro de autenticación o uso del portal por parte del cliente administrador.

3.7 Control Interno

Responsable: Área de control interno

Funciones:

- Verificar el cumplimiento de los procedimientos aplicables al Monedero.
- Dar seguimiento a los controles operativos establecidos.
- Identificar y documentar incumplimientos.
- Dar seguimiento a las acciones correctivas derivadas de revisiones o auditorías.
- Promover el cumplimiento de las políticas y controles internos.

Evidencia:

- Listas de verificación (checklist) de revisión.
- Reportes de auditoría o revisión interna.
- Registros de seguimiento a observaciones o acciones correctivas.

4. Evidencia por proceso

4.1 Alta y activación de cliente.

4.2 Alta de beneficiario.

4.3 Alta o modificación de vehículo autorizado.

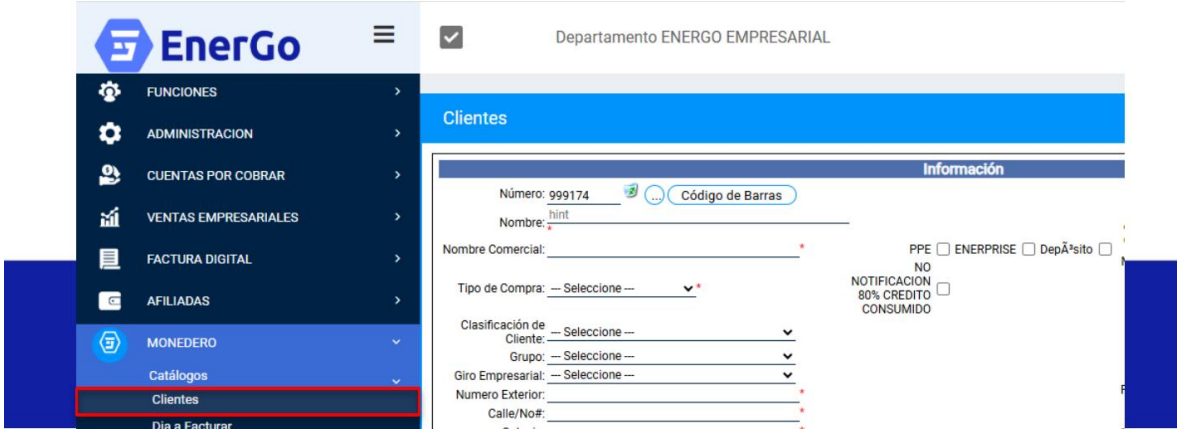
Flujo de alta/modificación de vehículos en sistema ERP:

Solicitud --->Validación de solicitante ---> Autorización --->Validación de vehículo -->Comunicación

Etapa	*Descripción*
Solicitud	Ticket o correo donde el cliente solicita el alta/modificación del vehículo.
Validación del solicitante	Validar los datos del solicitante, datos como: el correo y nombre del administrador de la cuenta que es la única persona autorizada para solicitar cambios o altas.
Autorización	Si el solicitante no concuerda con los datos del administrador que se encuentran registrados en el sistema ERP, se procede a la comunicación vía telefónica al número que está registrado como administrador para informar dicha solicitud. A partir de la respuesta del administrador se continua con la solicitud o se cancela.
Validación de vehículo	*Modificación:* Validar que el vehículo que se describe en la solicitud concuerda con el vehículo que está dado de alta en la cuenta. Datos como: placa, número económico, modelo, etc., esto para poder proceder con la modificación del cambio. *Alta:* Validar que los datos que se enviaron en la solicitud/correo vienen completos para poder realizar el alta.
Comunicación	Correo en donde se le confirma al cliente que la modificación/alta fue realizada.

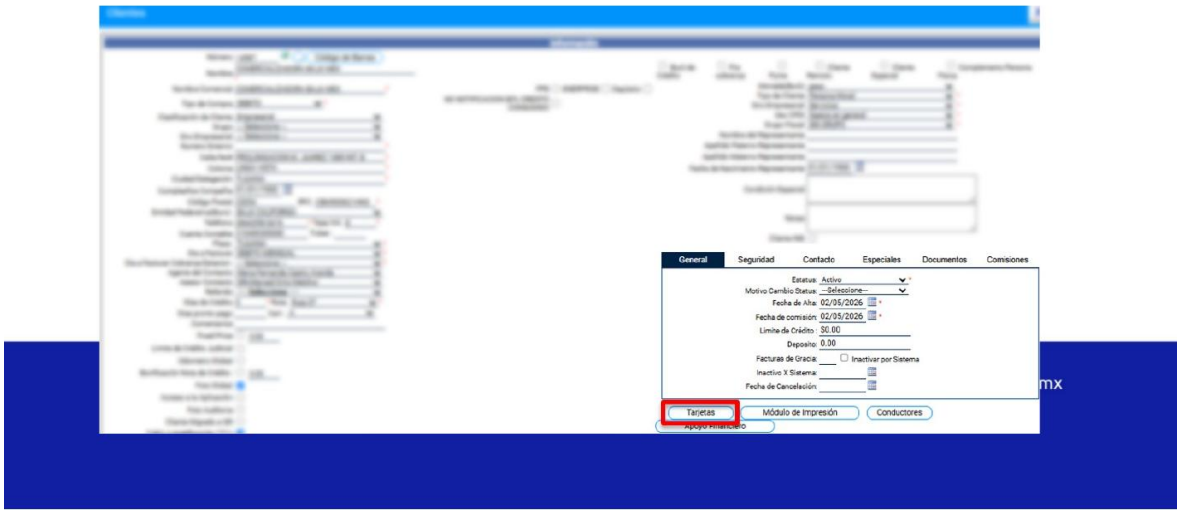
Capturas de pantalla del proceso de alta o modificación de vehículos en el sistema ERP:

Paso 1. *Ruta:* *Ingresar el Módulo monedero ---> Catálogos ---> Clientes.*



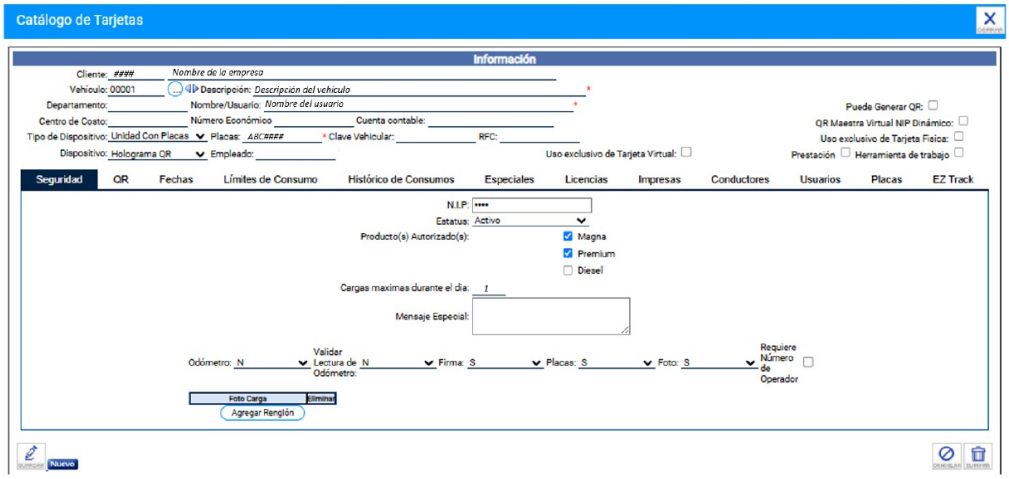
Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Paso 2. *Dar clic en el botón "Tarjetas" para consultar los dispositivos asociados a la cuenta.*



Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Paso 3. Modificar el dato solicitado o, en su caso, dar de alta el vehículo con la información proporcionada.



4.4 Uso del monedero en estación de servicio.

(ver manuales req 61)

4.5 Notificación de cambios operativos.

Para la gestión y notificación de cambios operativos, se presenta la Minuta del Comité de Administración de Cambios **(CAB)**, en la cual se documenta la necesidad de conformar formalmente dicho Comité para evaluar, autorizar y documentar los cambios relacionados con los sistemas, infraestructura, repositorios, bases de datos, reglas de negocio, seguridad y continuidad del Monedero Electrónico de **SENDERO FUEL.**

La conformación del CAB establece el mecanismo mediante el cual los cambios operativos futuros serán revisados, autorizados, documentados y, cuando corresponda, comunicados a los responsables y a los destinatarios involucrados.

Considerando que el Monedero Electrónico está iniciando su operación actualmente no se han presentado cambios operativos que requieran notificación, la presente minuta constituye evidencia de la definición y formalización del mecanismo de control para la gestión de cambios futuros.

Una vez que se presente un cambio operativo, se generará la evidencia correspondiente de su comunicación, incluyendo destinatarios, fecha de notificación, acuse de recibido y seguimiento.

Se presenta la minuta generada para la conformación del Comité de Administración de Cambios **(CAB):**

M-SF-006	Minuta de conformación del CAB			SENDERO FUEL
Emisión: 05/06/2026	Revisión: 05/06/2026	Versión: 1	Minuta	
Área: CONTROL INTERNO				

MINUTA DE REUNIÓN

Tijuana, Baja California, a 05 de junio de 2026.

Concepto	Detalle
Orden del día:	Conformación del CAB de **SENDERO FUEL** para gestión de cambios del monedero electrónico.
Fecha de la reunión:	05 de junio de 2026
Hora de inicio y término:	15:00 a 15:30 hrs.
Lugar de reunión:	Oficinas **SENDERO FUEL** / sesión remota autorizada

PERSONAL QUE ASISTIÓ A LA REUNIÓN

Nombre	Cargo / rol CAB	Empresa
Romina Monserrat Barbosa Apodaca	Gerencia / Coordinadora del CAB	**SENDERO FUEL**
Axel Martínez Rentería	Analista Administrativo / Oficial de Seguridad	**SENDERO FUEL**
Raúl Ernesto Galindo	Coordinador MMTO. / Responsable operativo	**SENDERO FUEL**
Ramón Gabriel Salazar Rocha	Coordinador Atención a Clientes / Validación funcional	**SENDERO FUEL**
Ingeniero de operaciones	Invitado técnico del proveedor tecnológico	ENERFUEL TECH

EXPOSICIÓN

Durante la presente reunión se expuso la necesidad de conformar formalmente el CAB (Comité de Administración de

Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

4.6 Capacitación a clientes.

4.7 Atención de incidencias.

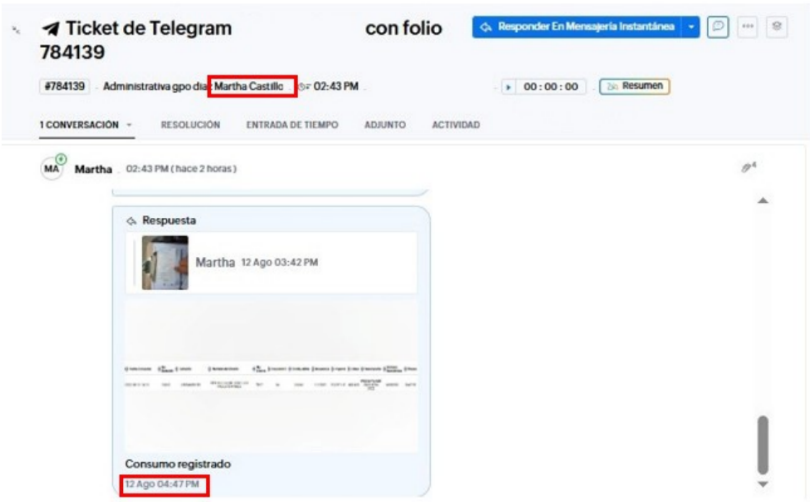
Flujo de atención a incidencias:

Ticket ---> Escalamiento ---> Seguimiento ---> Clasificación---> Solución ---> Cierre

Se describe el flujo de atención a incidencias:

Flujo	*Descripción del proceso (evidencia)*
Ticket	Ticket generado con folio, fecha, cliente.
Escalamiento	En caso de ser necesario Atención a clientes canaliza el ticket con el área responsable para poder brindar seguimiento.
Seguimiento	Seguimiento de correo/incidencia. Se realiza la búsqueda y revisión de la información necesaria para identificar lo sucedido y dar seguimiento a la situación.
Clasificación	Se registra categoría del tipo de incidencia.
Solución	Registro de la atención realizada y solución aplicada (Resolución).
Cierre	Se registra estatus **"Cerrado"** cuando aplique, fecha, hora y responsable.





4.8 Bloqueo o inhabilitación.

Elemento a evidenciar	*Evidencia*
1.Motivo	Solicitud por medio de correo o ticket donde se indique la razón por la que el cliente solicita el bloqueo/inhabilitación.
2.Autorización	Evidencia de la persona responsable (Administrador de la cuenta) que autoriza la acción, esta debe de corresponder con los datos registrados en ERP como persona autorizada: correo, ticket autorizado.
3.Ejecución	Captura del **ERP** donde se realiza la inactivación o cambio de estatus.
4.Notificación	Correo o comunicación enviada al cliente informando que el acceso, o dispositivo fue inhabilitado.

5.Registro	Evidencia del historial en el sistema donde quede registrado **qué cambio se realizó, cuándo y quién lo realizó**.

2.Autorización: Solo el contacto registrado como administrador en la cuenta puede solicitar cambios. La validación se hace por medio de una llamada confirmando identidad y se refuerza por medio de un correo electrónico confirmando cambio. A continuación, se evidencia en captura la sección en ERP en donde se encontrarán los campos para validar datos de autorización.

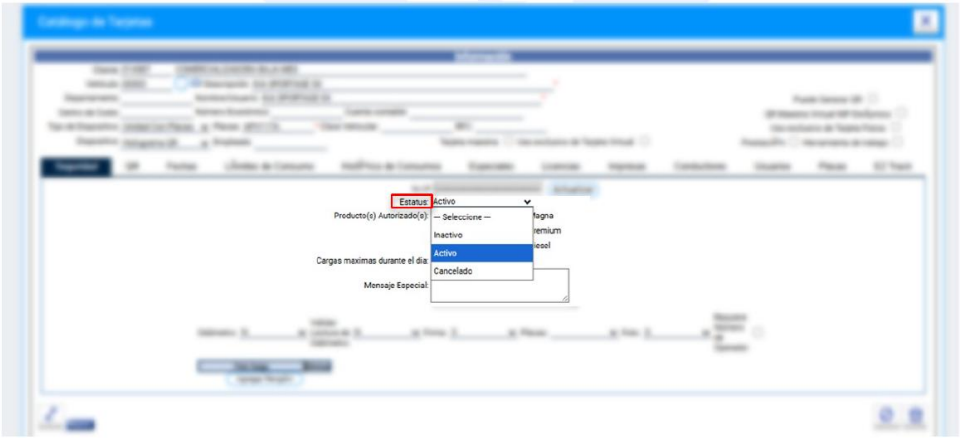


3.Captura de Ejecución:

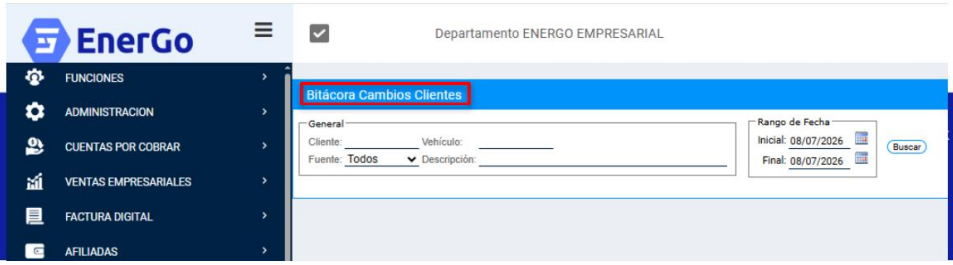
Inhabilitación de cuenta:



Inhabilitación de dispositivo:



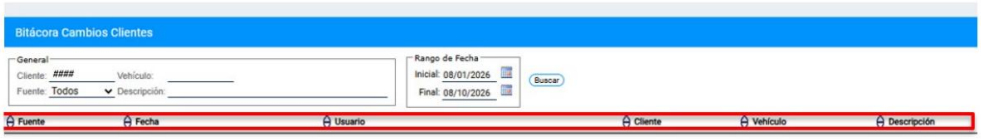
5.Registro: El sistema ERP cuenta con un módulo en donde se puede ver qué cambio se realizó, cuándo y quién lo realizó.



Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Al ingresar un número de cliente se podrán visualizar los siguientes datos:

- *Fuente: En este campo se visualizará desde donde se hizo el cambio. (ERP, Portal, App)*
- *Fecha: ¿Cuándo se hizo el cambio?*
- *Usuario: ¿Quién hizo el cambio?*
- *Cliente: El número de cliente.*
- *Vehículo: En este campo se visualizará el número de dispositivo que se modificó.*
- *Descripción: ¿Qué cambio se realizó?*

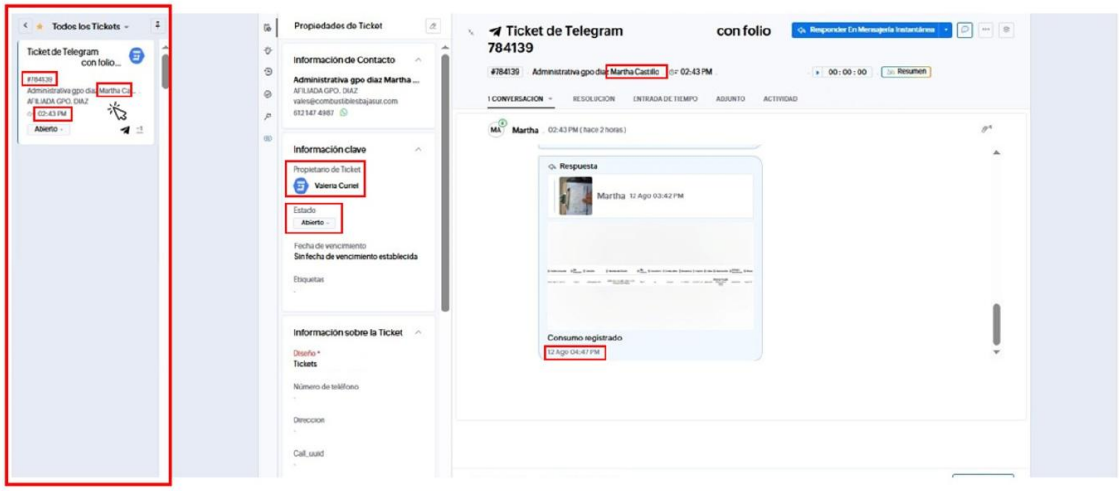


4.9 Cambio de datos.

5. Controles de seguridad operativa

5.1 Trazabilidad de solicitudes.

Se evidencia en captura de pantalla la recepción de solicitudes (Tickets).



Datos que se observan en captura:

- Folio de solicitud.
- Fecha y hora de registro.
- Nombre del solicitante.
- Responsable de atención.
- Estatus de la solicitud.

Datos que también se registran en ticket:



Se evidencia por medio de capturas los campos disponibles para brindar seguimiento a las solicitudes (Tickets).

*En el campo de "**resolución**" se describe la solución que se le dio a la solicitud.*



*En el campo de "**entrada de tiempo**" se registra en automático el tiempo que se tomó para brindar respuesta a la solución.*

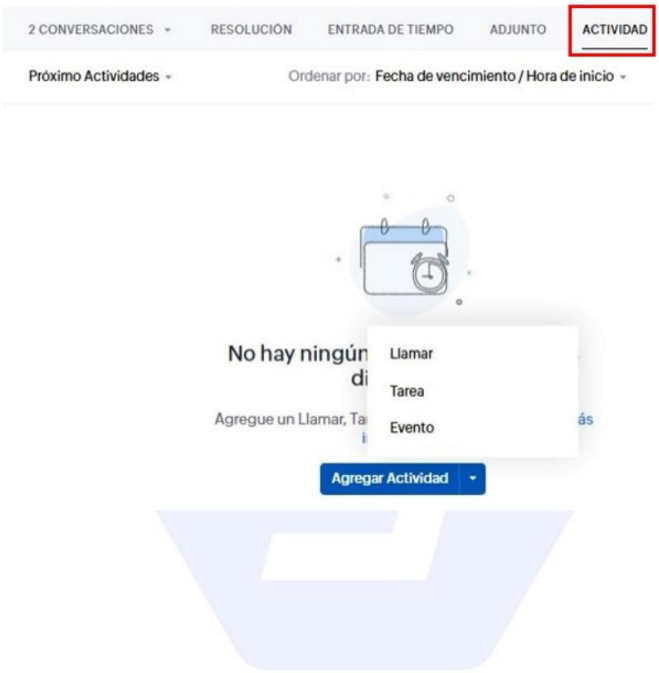


*En el campo de "**adjunto**" se adjuntan documentos que sirvan como evidencia o den contexto de lo que sucedió.*





*En el campo de "**actividad**" se registran las tareas, llamadas o eventos que se tengas pendientes para poder dar cierre a la solicitud.*



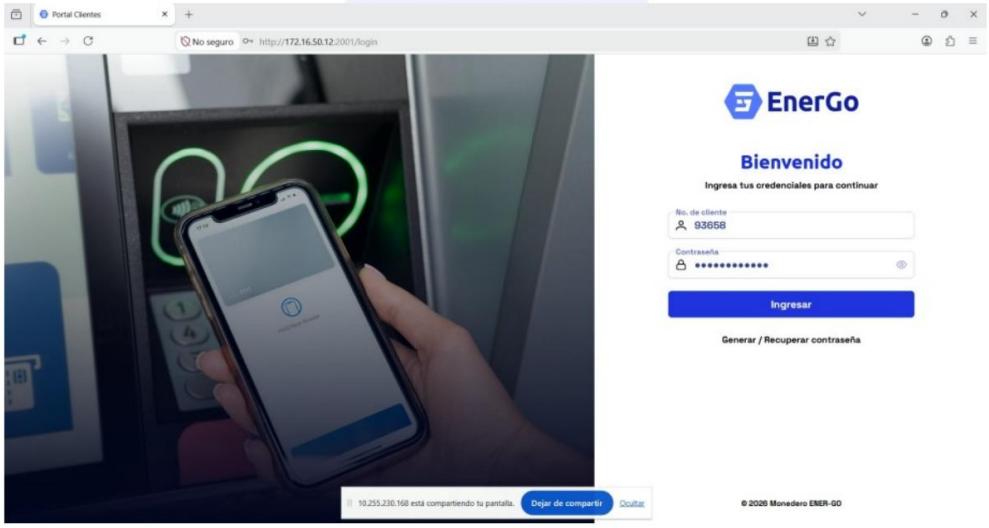
5.2 Validación de identidad.

Evidencia del mecanismo de autenticación:

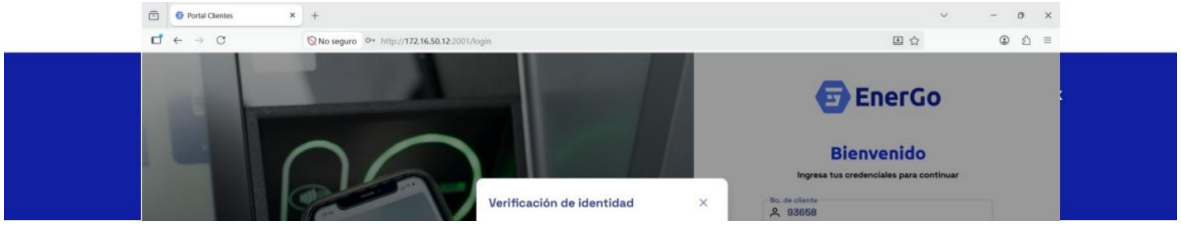
Para que un usuario pueda realizar algún movimiento / modificación en su cuenta obligatoriamente debe ingresar:

- Número de cliente y contraseña.
- Código de autenticación.
- Validación mediante correo/teléfono registrado.

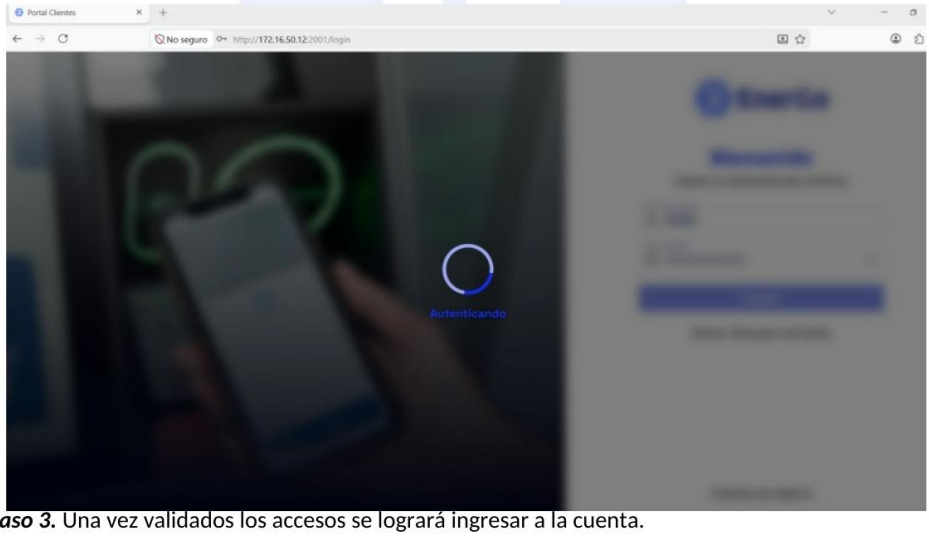
***Paso 1**. El administrador de la cuenta va ingresar su número de cliente y contraseña.*



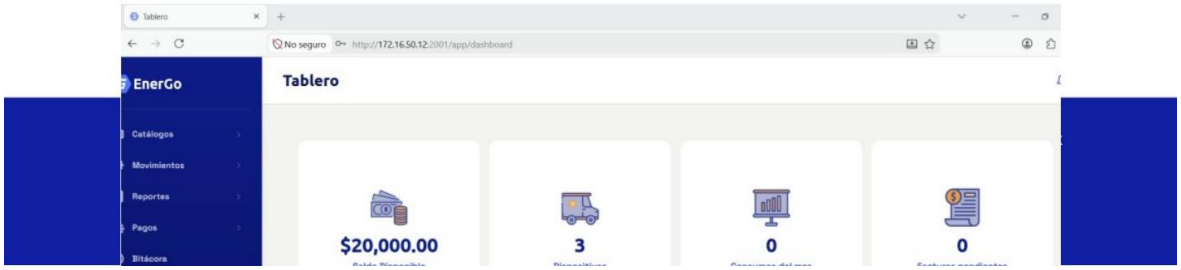
Paso 2. El administrador de la cuenta recibirá un código de verificación en WhatsApp y/o correo electrónico, el cual se tendrá que ingresar para proceder con la autenticación.



Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

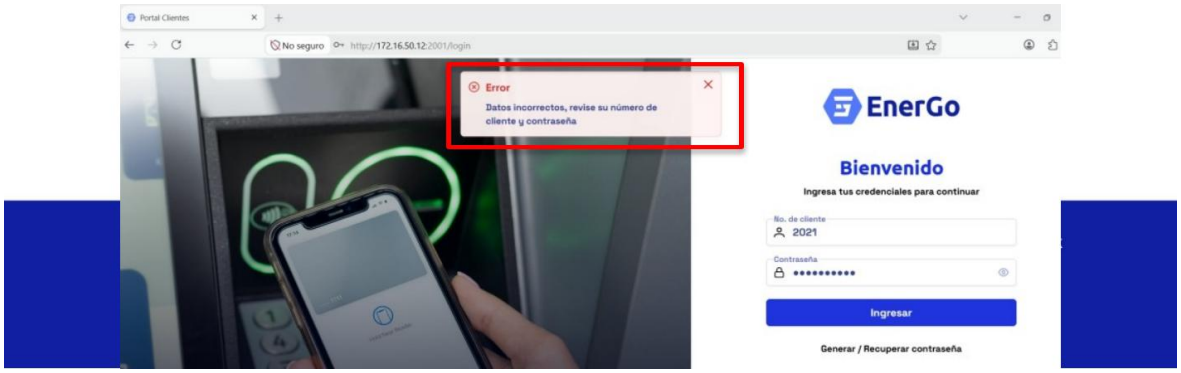


Paso 3. Una vez validados los accesos se logrará ingresar a la cuenta.



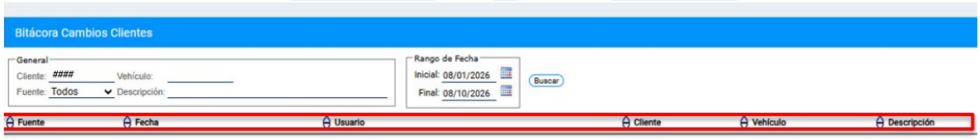
Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Si se ingresan credenciales válidas el sistema permitirá el acceso. Pero si se ingresan credenciales no existentes el sistema mostrará un mensaje "datos incorrectos, revise su número de cliente y contraseña".



Rúbrica del representante legal o apoderado: _____

Cada una de las modificaciones que realice el cliente en su cuenta se verán reflejadas en el sistema ERP.



Al ingresar un número de cliente se podrán visualizar los siguientes datos:

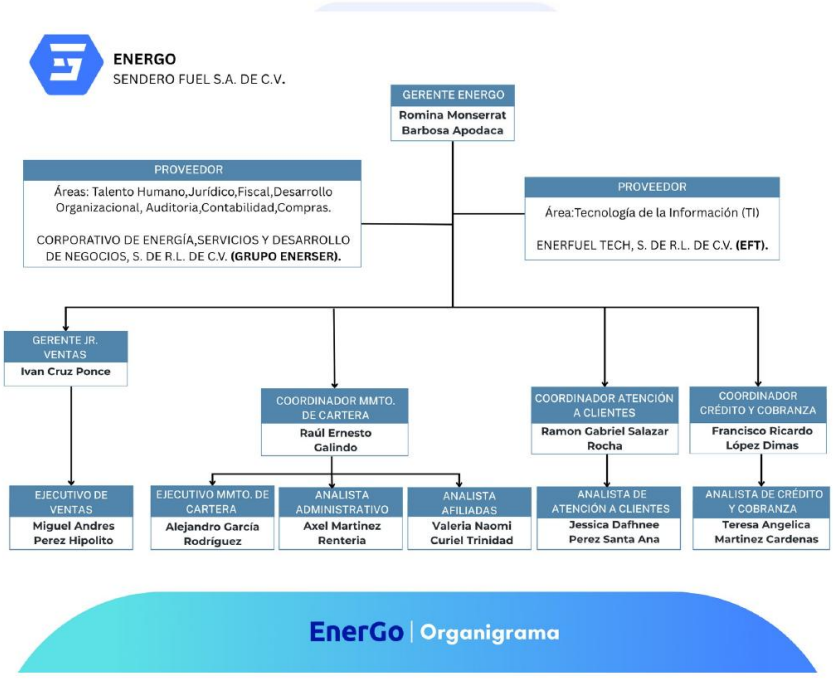
- *Fuente: En este campo se visualizará desde donde se hizo el cambio.*
- *Fecha: ¿Cuándo se hizo el cambio?*
- *Usuario: ¿Quién hizo el cambio?*
- *Cliente: El número de cliente.*
- *Vehículo: En este campo se visualizará el número de dispositivo que se modificó.*
- *Descripción: ¿Qué cambio se realizó?*

5.3 Segregación de funciones.

Se presenta el organigrama del Monedero EnerGo, en el cual se muestran los puestos que participan en la operación y las líneas de responsabilidad establecidas para cada uno.

La estructura definida permite identificar y diferenciar las funciones de los colaboradores, estableciendo niveles de responsabilidad, autorización y ejecución de acuerdo con las actividades que desempeña cada puesto. Esto permite que los cambios y actividades críticas sean gestionados bajo un esquema de supervisión y autorización, evitando que una sola persona concentre todas las funciones relacionadas con una misma operación.

De esta manera, el organigrama sirve como evidencia de que existe una distribución formal de responsabilidades y niveles de autoridad para la operación del Monedero EnerGo.

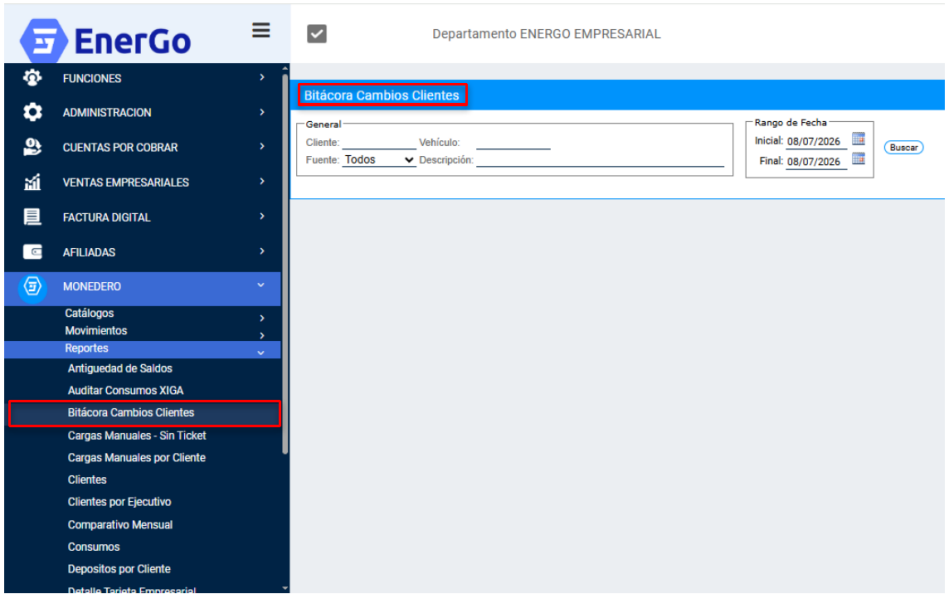


5.4 Bitácora de cambios.

El sistema de ERP cuenta con un módulo de consulta de cambios, mediante el cual es posible visualizar y dar seguimiento a las modificaciones que se realicen en cada cuenta.

Este módulo permite identificar los cambios efectuados sobre la cuenta, así como la fecha, descripción del cambio y usuario, que realizó la operación, proporcionando trazabilidad y control sobre las actualizaciones realizadas.

Ruta: *Monedero ------> Reportes --------> **Bitácora cambios clientes***



5.5 Control de información de autenticación.

5.6 Control de excepciones.

Debido a que el Monedero EnerGo se encuentra en etapa inicial de operación, a la fecha de revisión no se han presentado excepciones operativas que requieran autorización, justificación o definición de vigencia. No obstante, en caso de presentarse alguna excepción, esta deberá ser documentada, debidamente justificada, autorizada por el responsable correspondiente y contar con una vigencia definida, dejando evidencia de su aprobación y seguimiento.

5.7 Revisión periódica.

Actualmente no se cuentan con registros de bajas ni solicitudes de cambios, debido a que el Monedero es de reciente implementación y se encuentra en su etapa inicial de operación. Por lo anterior, aún no se han generado bajas o cambios; sin embargo, una vez se presenten estos casos, serán registrados y considerados dentro de las revisiones periódicas conforme a lo establecido en el procedimiento de registros e inhabilitación de cuentas *PR-SF-011*

El procedimiento cuenta con un conjunto de evidencias documentales que respaldan el proceso de creación, modificación, deshabilitación de cuentas de usuario en los sistemas relacionados con la operación del Monedero, asegurando que los accesos sean otorgados, modificados o revocados de manera controlada y únicamente al personal debidamente autorizado y vigente.

Formatos para la evidencia documental:

- FO-SF-0047_**Solicitud_alta_cuenta_usuario_SENDERO_FUEL.docx:**
- Se llenará formato cuando se cree una nueva cuenta de usuario para que una persona autorizada pueda acceder a un sistema.

- FO-SF-0048_**Solicitud_modificacion_cuenta_usuario_SENDERO_FUEL.docx:**
  Se llenará esta solicitud se cambien los permisos, roles o accesos de un usuario existente.

- FO-SF-0049_**Solicitud_inhabilitacion_baja_cuenta_usuario_SENDERO_FUEL.docx:**
  Se llenará formato cuando exista una baja definitiva, suspensión, vencimiento de vigencia. etc.

- FO-SF-0050_**Registro_maestro_cuentas_usuario_SENDERO_FUEL.docx:**

En este formato se van a revisar, clasificar y vaciar cada uno de las cuentas de los usuarios.

- **FO-SF 0051_Bitacora_revision_cuentas_inactivas_huerfanas_inconsistentes_SENDERO_FUEL.docx:**
  Se llenará formato con cada una de las cuentas que se encuentren inactivas, huérfanas e inconsistente.

- FO-SF-0052_**Autorizacion_acceso_por_sistema_o_servicio_SENDERO_FUEL.docx:**
  Este formato se llenará cuando la solicitud del alta de cuenta haya sido autorizada.

- FO-SF-0053_**Constancia_ejecucion_tecnica_movimientos_cuenta_SENDERO_FUEL.docx:**
  Este formato se llenará cada vez que se ejecute técnicamente un movimiento sobre una cuenta de usuario o acceso a un sistema.

- El procedimiento deberá ser revisado cada 6 meses.