

REQ. 65 EVIDENCIAS PROCESOS OPERATIVOS

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

Para comunicar al cliente el protocolo de autenticación al portal empresarial se le brinda una capacitación presencial por medio de los ejecutivos de venta donde se le presenta el material sobre el uso del portal y las diferentes acciones que puede ejecutar para el mejor control de su cuenta mediante el archivo llamado:

“Manual de usuario – Portal empresarial_2025”

Como paso inicial se brinda información sobre la autenticación por primera vez mediante los pasos señalados en el documento.

Paso 1: Ingreso a www.xiga.mx

Paso 2: Seleccionar acceso a clientes.

Paso 3: Pantalla de bienvenida al portal empresarial.

The image contains two screenshots of the XIGA portal. The top screenshot shows the homepage with a banner that reads "Brindamos tecnología innovadora" and a welcome message "Uso de portal Empresarial Xiga". The bottom screenshot shows the login page with fields for "No. de cliente" and "Contraseña", a "Ingresar" button, and links for "Generar / Recuperar contraseña" and "Ayuda".

LM

Paso 4: Generar una contraseña segura mediante la opción (Generar / Recuperar mi contraseña)



The screenshot shows the XIGA login interface. It features a logo with the word "XIGA" and a stylized orange/red graphic. Below the logo is the word "Bienvenido". There are two input fields: "No. de cliente" and "Contraseña", each with a clear button. A blue "Ingresar" button is positioned below the fields. At the bottom of the form, there are two links: "Generar / Recuperar contraseña" (which is highlighted with a red box) and "Ayuda".



The right side of the screen displays a promotional message titled "NUEVO PROCESO PARA ALTA DE DISPOSITIVOS". The message informs customers that starting now, the device registration process for cargo will be handled by our email support at dispositivos@xiga.com.mx. For more information or support, the phone number 664 174 7880 is provided, along with the operating hours from 8:30AM to 5:00PM (Pacific Time).

Paso 5. Seguir los pasos solicitados por el asistente de configuración de código de validación al número telefónico registrado.

Una vez recibido el código de validación el sistema solicitará definir la nueva contraseña mediante algunos parámetros de seguridad.

Al menos **8 caracteres** dentro de ellos debe contener: **una letra mayúscula, un número, una letra minúscula y un carácter especial.**

LL



Validación de No. de Teléfono

Para proteger tu cuenta, requerimos verificar que eres tú quien está intentando recuperar el acceso.

Confirma el número de teléfono que tenemos registrado: ***
*** *38

Si no reconoce el # de teléfono, comuníquese con atención a clientes al correo aclientes@xiga.mx.

No. de Teléfono

Si el teléfono ingresado coincide, recibirás un código de autenticación a Whatsapp al presionar Validar teléfono.

Genera tu nueva contraseña

Nueva contraseña

Repite tu nueva contraseña

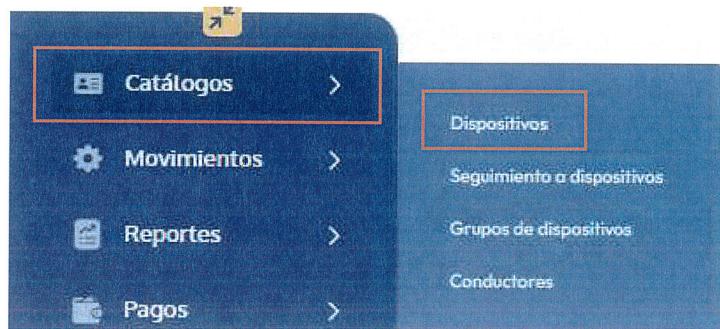
Se requiere al menos una letra mayúscula
Se requiere al menos una letra minúscula
Se requiere al menos un número
Se requiere al menos un carácter especial (@#\$%^&*)
Al menos 8 caracteres

Validar teléfono **Guardar**

Regresar

b) Comunicación de protocolo de identificación de vehículos a beneficiarios

Durante la capacitación al cliente empresarial se le brinda información para el uso del menú “Catálogos” del portal empresarial donde pueden identificar los dispositivos y la información de vehículos de cada beneficiario dado de alta en la cuenta de acuerdo con los datos de las unidades que se proporcionaron al momento de dar de alta la cuenta con XIGA. El administrador puede Activar o Desactivar tarjetas si así lo desea, o bien puede editar parámetros de carga de acuerdo con sus necesidades.



[Handwritten signature]

Dispositivos

[Visitar xiga.mx](#)

							Solicitar Reimpresión	Nuevo Dispositivo
Buscar...	Todos	Activos	Inactivos				Descargar	10
STATUS	DISPOSITIVO	USUARIO	VEHÍCULO	PLACAS	NO. ECO.	DEPARTAMENTO		
	0001-0001-11527-00001	MERCED ORTIZ	NISSAN TIIDA	APC363A	6666	OPERACIONES		
	0001-0001-11527-00002	MAESTRA	MAESTRA	NA	6666	OPERACIONES		
	0001-0001-11527-00003	TIBORES Y GALONES	TIBORES Y GALONES	NA				
	0001-0001-11527-00020	Volkswagen TAOS	Volkswagen TAOS	BMZI65M				
	0001-0001-11527-00037	JuanEscutia	Toyota 4 runner xp3	AESJII823	6666677	TI		

c) Comunicación de protocolo de autenticación de beneficiarios a estaciones de servicio y uso del monedero electrónico

Durante la capacitación inicial a estaciones de servicio se brinda información sobre el uso del monedero electrónico y los pasos a seguir desde la configuración inicial que es el ingreso de credenciales, esto lo realiza el usuario de forma personal.

Configuración inicial



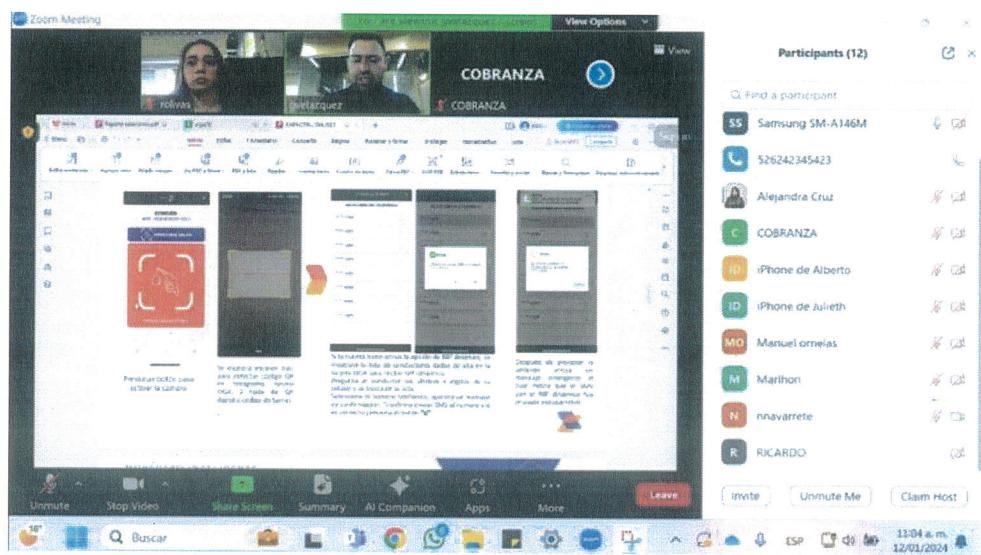
Ingresar las credenciales (usuario y contraseña)
Después presionar el botón **Iniciar Sesión**.

En caso de que el usuario no cuente con sus credenciales de acceso, deberá ejecutar los pasos de generación o recuperación de contraseña indicados en el **inciso A** según sea el caso

(Handwritten signature)

d) Comunicación de protocolo de identificación de vehículos a estaciones de servicio

Al momento de afiliar una nueva estación de servicio se brinda la capacitación inicial a estaciones de servicio, mismas que pueden ser virtuales por medio de la plataforma Teams o Zoom, en la que brinda información sobre los protocolos de autenticación de beneficiarios y uso del monedero electrónico.



Durante la capacitación también se hace enfoque en validar los datos del vehículo de manera obligatoria antes de proceder al abasto mediante este material informativo, mismo que también se envía impreso para las estaciones de servicio y se comunica en la página oficial.

Ejemplo de material compartido sobre la identificación del vehículo:



Se muestra un ejemplo de aviso informativo en la página oficial de XIGA con motivo medios de contacto no oficiales: Una vez concluida la fecha se sustituirá por otro aviso informativo.

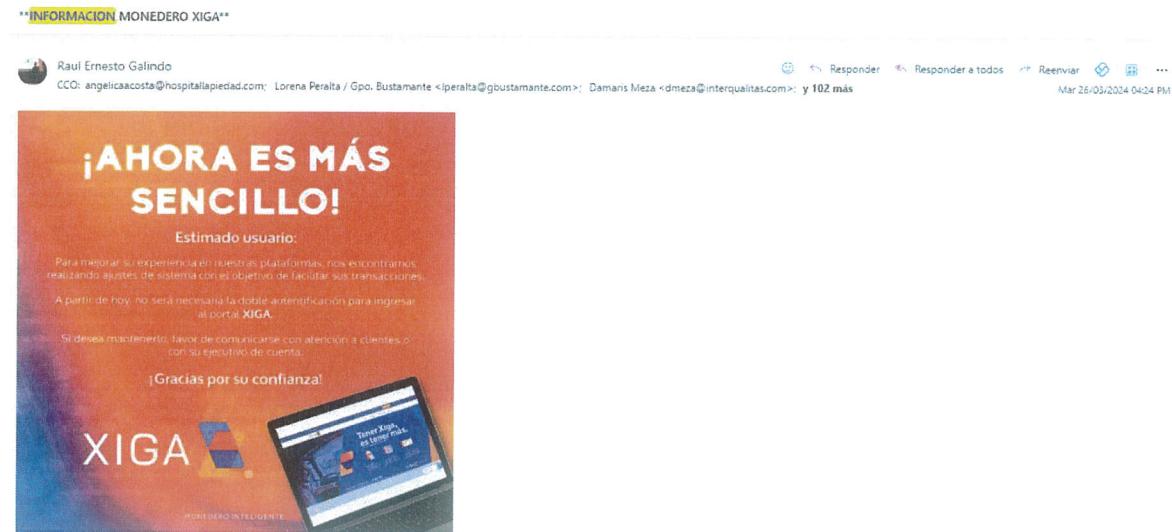


- e) Protocolo de notificación a clientes, beneficiarios, y estaciones de servicio en caso de existir cambios en el protocolo de autenticación de beneficiarios o identificación de vehículos

[Handwritten signature]

De manera regular se notifica a los clientes sobre cambios en protocolos o algún aviso que requiera ser informado de forma masiva. Ya sea en la página oficial de XIGA o mediante un comunicado detonado por mantenimiento de cartera.

Ejemplo de notificación masiva por medio de mantenimiento de cartera.



Ejemplo de aviso anclado en la página oficial de XIGA.MX en la sección de acceso al portal empresarial:

The screenshot shows the XIGA login page at https://cardsystem.xiga.com.mx. The page has fields for 'Número de cliente' and 'Contraseña', and buttons for 'Ingresar', 'Generar / Recuperar contraseña', and 'Ayuda'. A large blue rectangular overlay is positioned over the right side of the page. Inside the overlay, there is a collage of four photographs showing people in various professional settings: a man in a truck, two men in a workshop, and a woman working at a computer. Below the collage, a dark blue box contains the following text:

NUEVO PROCESO PARA ALTA DE DISPOSITIVOS
Estimado cliente, te informamos que a partir de ahora el proceso de alta de dispositivos para carga se llevará a cargo de nuestro correo dispositivos@xiga.com.mx. Para mayor información o seguimiento [6641747880](tel:6641747880). Horario de atención de 8:30AM a 5:00PM (Horario del Pacífico).

MZ

f) Capacitación respecto a la administración de monederos por parte de los clientes

Durante la capacitación inicial proporcionada por el ejecutivo de ventas de monedero XIGA se brinda asesoría al administrador de la cuenta para el uso de la plataforma “Portal empresarial” donde pueden administrar su cuenta de forma segura y práctica.

Ejemplo de imagen del portal empresarial, sección tablero de inicio.



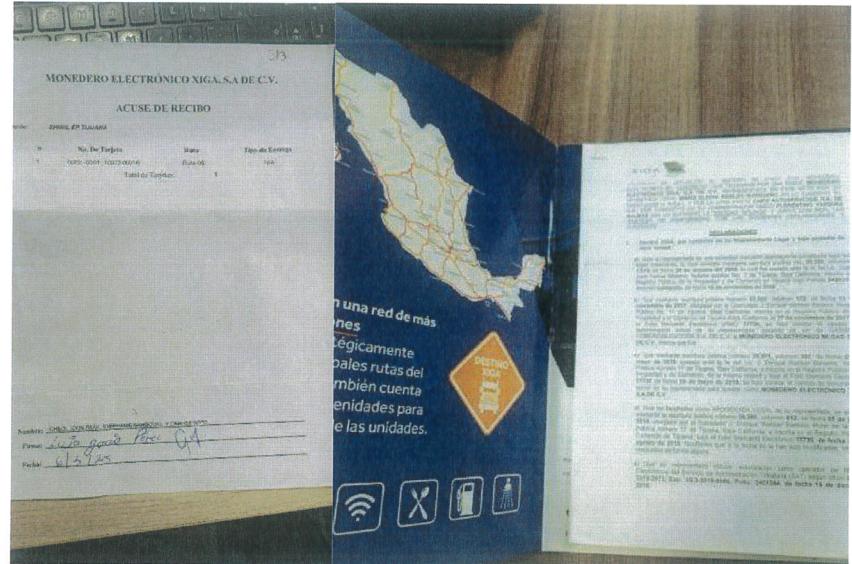
g) Entrega de información de autenticación a clientes y beneficiarios, aceptación y resguardo de la información de clientes y beneficiarios.

Todo cliente nuevo recibe su documentación de nueva afiliación que incluye: Contrato, acuse de recibido de dispositivos, guía básica de uso del portal.

Se muestra un Ejemplo de acuse de recibido de dispositivos firmado por el cliente, ejemplo de un contrato

Los dispositivos vienen en sobre cerrado que únicamente el administrador de la cuenta recibe por parte de su ejecutivo de cuenta antes de firmar el contrato.

[Handwritten signature]



El expediente del cliente se resguarda en carpetas electrónicas en la plataforma Sharepoint, se muestra una imagen de los expedientes digitales.

EE

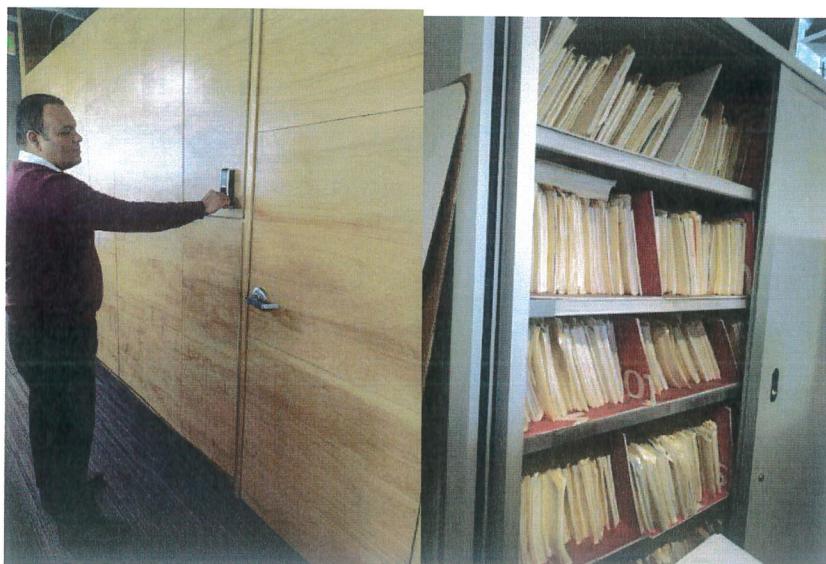
The screenshots show a SharePoint document library with the following details:

- Top Navigation:** SharePoint, XIGA - Expedientes, Nueva, Cargar, Editar en vista de cuadro, Compartir, Copiar vínculo, Sincronizar, ...
- Sub-navigation:** Documentos > Prospección de Clientes > Crédito
- List View Headers:** Nombre, Modificado, Modificado por, Creado, Agregar columna
- Items in the first screenshot:**
 - SEVB740719GU3-Xiga (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SAMC080609MFA (Hace 3 días, Meryea Sharepoint, Hace 3 días)
 - SAMC080609MFA-Xiga (Hace 3 días, Meryea Sharepoint, Hace 3 días)
 - TAR23060912-Xiga (24 de marzo, Meryea Sharepoint, 24 de marzo)
 - OCT160213D5-Xiga (24 de marzo, Meryea Sharepoint, 24 de marzo)
 - FRC160426J12-Xiga (Hace 3 días, Meryea Sharepoint, 19 de marzo)
 - FQM170716V7-Xiga (12 de marzo, Meryea Sharepoint, 12 de marzo)
 - FAMM090912-D7-Xiga (Hace 3 días, Meryea Sharepoint, 12 de marzo)
 - TFP1201064852gpa (27 de febrero, Meryea Sharepoint, 27 de febrero)
 - FRC130314CS3-Xiga (24 de febrero, Meryea Sharepoint, 24 de febrero)
- Bottom Status Bar:** 10:13 a.m., 01/04/2024

The second screenshot shows a similar view for a specific item:

- Top Navigation:** SharePoint, XIGA - Expedientes, Nueva, Cargar, Editar en vista de cuadro, Compartir, Copiar vínculo, Sincronizar, ...
- Sub-navigation:** Documentos > Prospección de Clientes > Crédito > SEVB740719GU3-Xiga
- List View Headers:** Nombre, Modificado, Modificado por, Creado, Agregar columna
- Items in the second screenshot:**
 - SEVB740719GU3 - Página - PAGARE MARIA BRENDA Rodriguez Lo... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SEVB740719GU3 - Solicitud de Pago Especial - Solicitud de credi... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SEVB740719GU3 - Vista Dominicana - VERIFICACION FISCAL M... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SEVB740719GU3 - Propuesta - PROPUESTA MARIA BRENDA Rodriguez Lo... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SEVB740719GU3 - Solicitud de Crédito - SOLICITUD DE CREDITO... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SEVB740719GU3 - Método de Pago - METODO DE PAGO MARIA BRENDA R... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SEVB740719GU3 - Contrato - CONTRATO MARIA BRENDA Rodriguez Lo... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SEVB740719GU3 - Alta Vehicular - VEHICULOS MARIA BRENDA Rodriguez Lo... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SEVB740719GU3 - Autorización de Peritos - MANEJO DE CLUE... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
 - SEVB740719GU3 - Avaluado - EXISTENCIA DE DURING BREND... (Hace 5 días, Meryea Sharepoint, Hace 5 días)
- Bottom Status Bar:** 10:14 a.m., 01/04/2024

La documentación original se resguarda en el archivo general de información confidencial, donde solo el personal autorizado con registro de huella puede accesar.



[Handwritten signature]

h) Protocolos de atención a clientes y beneficiarios, escalamiento, de solicitudes y autorizaciones; debe incluir el protocolo para comunicar estos protocolos a clientes y beneficiarios.

Cuando el cliente o usuario se comunica para realizar una solicitud, la administración de XIGA debe validar la información antes de continuar con el proceso de atención.

Algunos de los puntos a observar son: Estatus de la tarjeta (Activa) Combustible autorizado, y cargas máximas durante el día.

Catálogo de Tarjetas

Información

Cliente: 11527	MERCED ORTIZ MELCHOR
Vehículo: 00003	<input type="button" value="QR"/> Descripción: GALONES Y TIBORES
Departamento:	Nombre/Usuario: GALONES Y TIBORES
Centro de Costo:	Número Económico _____ Cuenta contable: _____
Tipo de Dispositivo: Tibores, Galones y O	Placas: NA * Clave Vehicular: _____ RFC: _____
Dispositivo: Tarjeta QR	Empleado: _____ Vehículo con QR activo Tarjeta maestra: <input checked="" type="checkbox"/> Uso exclusivo de Tarjeta Virtual: <input type="checkbox"/>

Seguridad QR Fechas Límites de Consumo Histórico de Consumos Especiales Licencias Impresas
EZ Track

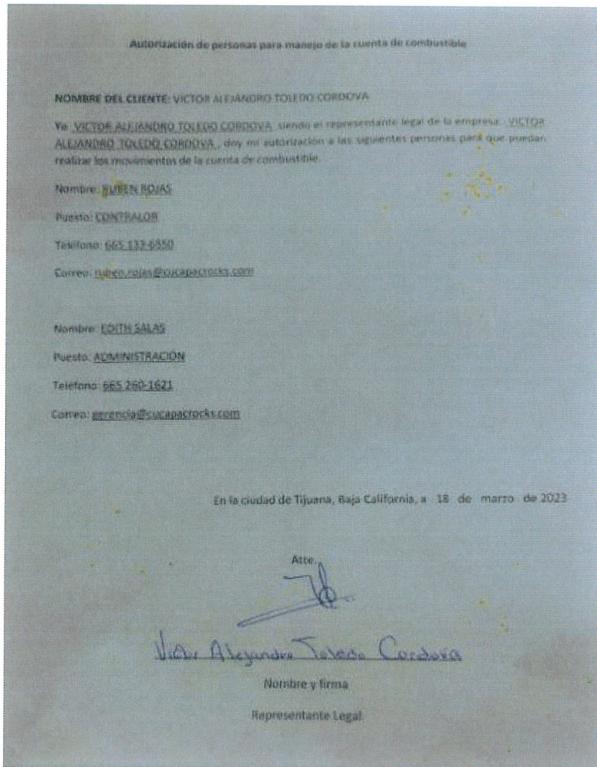
N.I.P.: ****
Estatus: Activo

Producto(s) Autorizado(s):
 Magna
 Premium
 Diesel

Cargas máximas durante el día: 1

Si existiera algún detalle se solicitará al administrador de la cuenta o en su defecto a las personas autorizadas de acuerdo al escalamiento, la autorización correspondiente para modificación de parámetros.

mjt



i) Inhabilitación de monederos electrónicos o beneficiarios

Está delimitado por sistema que una cuenta nueva se activa cuando cuenta con el expediente completo y contrato firmado, de igual manera si existiera alguna falta de pago el sistema de manera automática cambiaría el estatus a cuenta inactiva hasta que la cuenta se encuentra al corriente.

[Handwritten signature]

Clients

Información

Número: 12404		Código de Barras	
Nombre: TRANSPORTES ESPECIALIZADOS CAVAZOS LOPEZ			
Nombre Comercial: TRANSPORTES ESPECIALIZADOS CAV	* * * * *		
Tipo de Compra: CREDITO	PPE	ENTERPRISE	Depósito
Grupo: SIN GRUPO	Moneda(Buró): peso		
Giro Empresarial: -- Seleccione --	Tipo de Cliente: Persona Moral		
Número Exterior:	Giro Empresarial: Transporte de Carga		
Calle/No#: CARRETERA AL FRAILE KM 1.5	Uso CFDI: Gastos en general		
Colonia: BUENAVISTA SECCION	Nombre del Representante:		
Ciudad/Delegación: ALLENDE	Apellido Paterno		
Cumpleaños Compañia: 01/01/1900	Representante:		
Código Postal: 67350	Apellido Materno		
Entidad Federativa(Buro): Seleccione	Representante:		
Teléfono: 8261270578	Fecha de Nacimiento:		
Cuenta Contable: 110300300100	Representante:		
Plaza: COAHUILA-8	Condición Especial: Crédito por \$8,000,000 a un plazo de 30 días NO ACTIVAR CUENTA CON VENCIMIENTO		
Dia a Facturar: FACTURAR LUNES.	PTE DOC		
Dia a Facturar Cobranza:	Notas: Cambio mes 0-26/5/2023		
Estacion: -- Seleccione --	Cliente INE: <input type="checkbox"/>		
Agente del Contacto: JOSE DE JESUS GARZA MARTINEZ	General Seguridad Contacto Especiales Documentos Comisiones		
Asesor Contacto: -- Seleccione --	Estatus: Activo		
Referido: -- Seleccione --	Motivo Cambio Status: -- Seleccione --		
Días de Crédito: 30	Activo		
Ruta: Ruta Acula	Inactivo		
Días pronto pago:	Cancelado		
Comentarios: Activado por Pago - 27/03/2024	Límite de Crédito: \$4,442,000.00		
Fixed Price: <input type="checkbox"/> 0.00	Deposito: 0.00		
Odómetro Global: <input type="checkbox"/>			
Foto Global: <input checked="" type="checkbox"/>	01:56 p. m. 01/04/2024		

Buscar

j) Inhabilitación de acceso a los sistemas a clientes y beneficiarios

Para inhabilitar un usuario, desde el sistema se puede dar estatus de inactivo, o cancelado, una vez que el estatus cambia a Cancelado, el usuario ya no puede accesar al sistema.

Catálogo de Tarjetas

Información	
Cliente: 13002	ZURDOS TRANSPORTES REFRIGERADOS
Vehículo: 00043	<input type="button" value="..."/> Descripción: ECO 76 //55 AR 3 H //KW BCO
Departamento:	Nombre/Usuario: ECO 76 //55 AR 3 H //KW BCO
Centro de Costo:	Número Económico ECO 76
Tipo de Dispositivo: Unidad Con Placas	Placas: /55 AR 3 H
Dispositivo: Holograma QR	* Clave Vehicular: _____
	RFC: _____
	Empleado: _____
	Tarjeta maestra: <input type="checkbox"/> Uso e
Seguridad QR Fechas Límites de Consumo Histórico de Consumos Especiales	
EZ Track	
N.I.P.: <input type="text" value="****"/>	
Estatus: Inactivo <input type="button" value="▼"/>	
Producto(s) Autorizado(s): <input type="checkbox"/> Magna	
<input type="checkbox"/> Premium	
<input checked="" type="checkbox"/> Diesel	

Ejemplo de un cliente inactivo, se presenta a estación a abastecer y aparece el siguiente mensaje:



M

k) Cambios en los datos de clientes y beneficiarios

Una de las formas de realizar cambios en los datos de clientes o beneficiarios es a través del portal en el módulo Catálogos – Tarjetas.

El cliente puede realizar los cambios directamente o bien, puede solicitar asesoría a su ejecutivo de cuenta.

Modificar dispositivos

1. Pase el cursor sobre "Catálogos" en el menú principal a la izquierda.

2. Haga clic en "Dispositivos".

3. Elija el dispositivo que desea editar.

4. Se desplegará una serie de módulos. Elija la opción que desea editar.

5. Haga clic en el botón guardar dentro del módulo que edita.

M