

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.



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



The image shows a screenshot of the XIGA website's login interface. At the top left is the XIGA logo, followed by the word "Bienvenido". Below this are input fields for "No. de cliente" and "Contraseña", with a toggle icon for password visibility. A button labeled "Ingresar" is positioned below the password field. A red rectangular box highlights the link "Generar / Recuperar contraseña" with the word "Ayuda" underneath it. To the right of the login form is a promotional banner featuring four photos of smiling staff members. The banner text, in Spanish, announces a new process for device registration, provides an email address (dispositivos@xiga.com.mx), a phone number (664 174 7880), and the service hours (8:30AM to 5:00PM Pacific Time).

XIGA

Bienvenido

No. de cliente

Contraseña

Ingresar

Generar / Recuperar contraseña
Ayuda

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: **664 174 7880**
Horario de atención de 8:30AM a 5:00PM (Horario del Pacífico)

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.**

Handwritten signature



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 actientes@xiga.com.mx

No. de Teléfono

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

Validar teléfono

Regresar



Genera tu nueva contraseña

Nueva contraseña

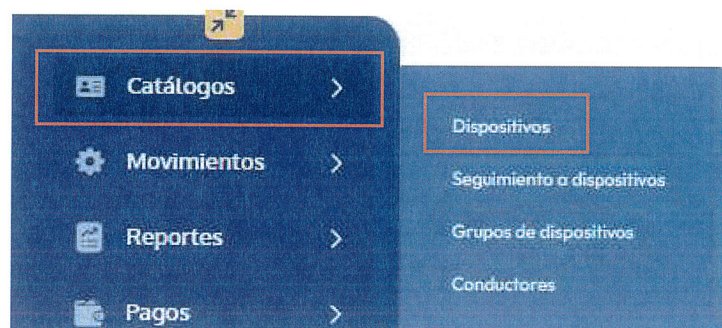
Repite tu nueva contraseña

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

Guardar

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
<div><div></div></div>	0001-0001-11527-00001	MERCED ORTIZ	NISSAN TIIDA	APC363A	6666	OPERACIONES
<div><div></div></div>	0001-0001-11527-00002	MAESTRA	MAESTRA	NA	6666	OPERACIONES
<div><div></div></div>	0001-0001-11527-00003	TIBORES Y GALONES	TIBORES Y GALONES	NA		
<div><div></div></div>	0001-0001-11527-00020	Volkswagen TAOS	Volkswagen TAOS	BMZI65M		
<div><div></div></div>	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



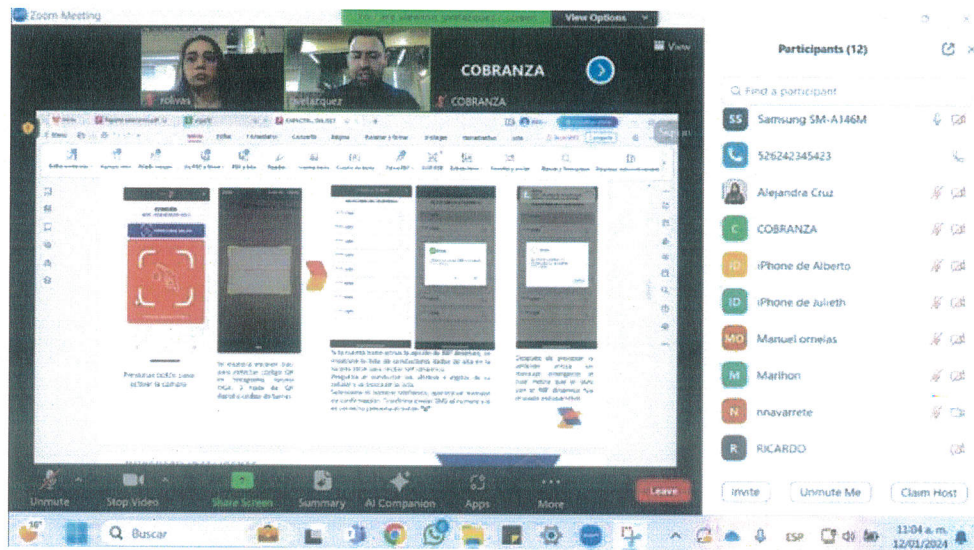
Ingresa las credenciales (usuario y contraseña)
Después presionar el botón **Iniciar Sesión**.

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:

Handwritten signature in blue ink.

Código de carga

En caso de dudas comuníquese al: 800 0269 442 Ext. 1

XIGA

Vehículo

Estimado vendedor de estación:
Al escanear códigos de carga **comprueba que el campo "vehículo" corresponda con el recipiente o unidad presentada para abastecer.**



FOLIO 1553468	SALDO 411.00 LTS
VEHICULO KENWORTH BLANCO 2019 EC 160	PLACAS 51A GSV

NOTA: Si no respetas los parámetros de abastecimiento, esto puede tener implicaciones de aceptación de la carga.

ALERTA:
Asegurate que el tipo de carga indicado en el código corresponda.

No realices carga en galón o litro si el código indica vehículo

Realiza carga en vehículo si el código indica 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.

← → ↻ xiga.mx

XIGA

800 0269 442 | info@xiga.com.mx

RECUERDA: XIGA no utiliza medios de contacto no oficiales

Evita compartir información ya sea por mensaje, correo o llamada que no venga de tu asesor de cuenta o este dominio: @xiga.com.mx

Para evitar ser víctima de phishing, puedes tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No abras correos electrónicos no solicitados o de remitentes desconocidos.
- No respondas a correos que pidan información personal o financiera.
- No hagas clic en enlaces que te redirijan a un sitio web sin verificar a dónde te llevan.
- No descargues archivos adjuntos que pueda contener el mensaje.
- Verifica la autenticidad de las comunicaciones ingresando periódicamente en contacto con la organización directamente.

Mantén tu cuenta e información segura y reporta cualquier actividad sospechosa

XIGA

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.

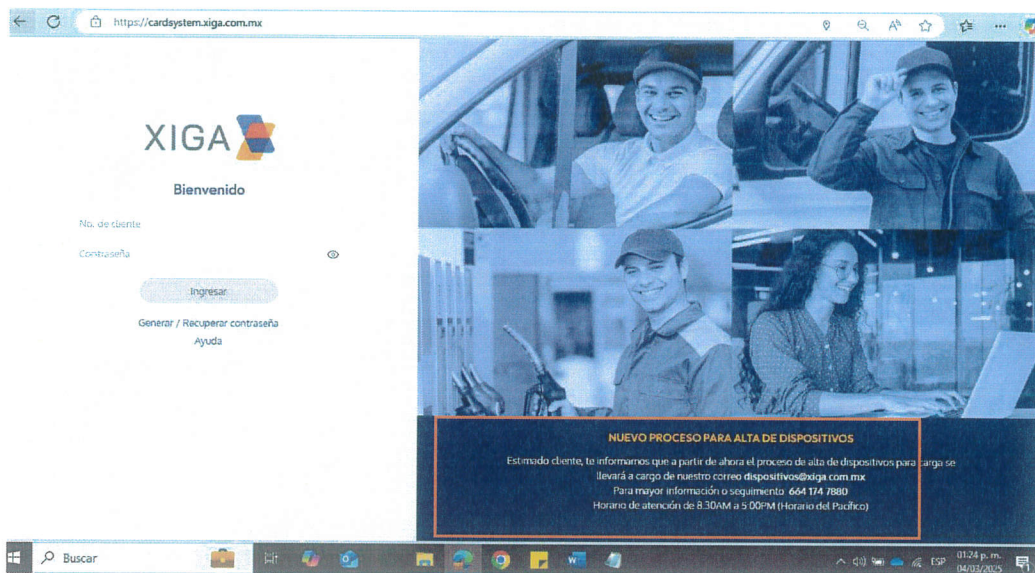
Ejemplo de notificación masiva por medio de mantenimiento de cartera.

****INFORMACION MONEDERO XIGA****

Raul Ernesto Galindo
CCO: angelicaacosta@hospitalapiedad.com; Lorena Peralta / Gpo. Bustamante <lperalta@gbustamante.com>; Damaris Meza <dmeza@interqualitas.com>; y 102 más
Mar 26/09/2024 04:24 PM



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



mt

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.



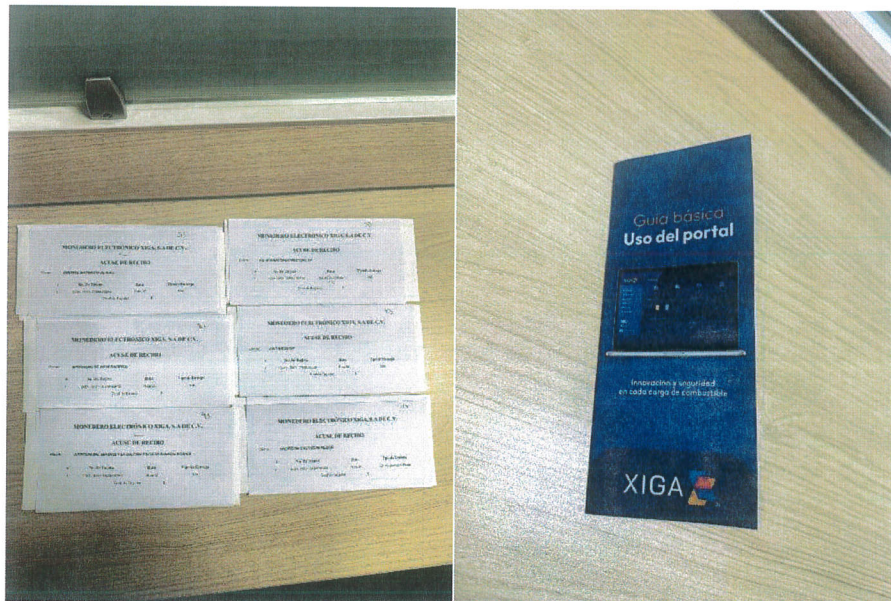
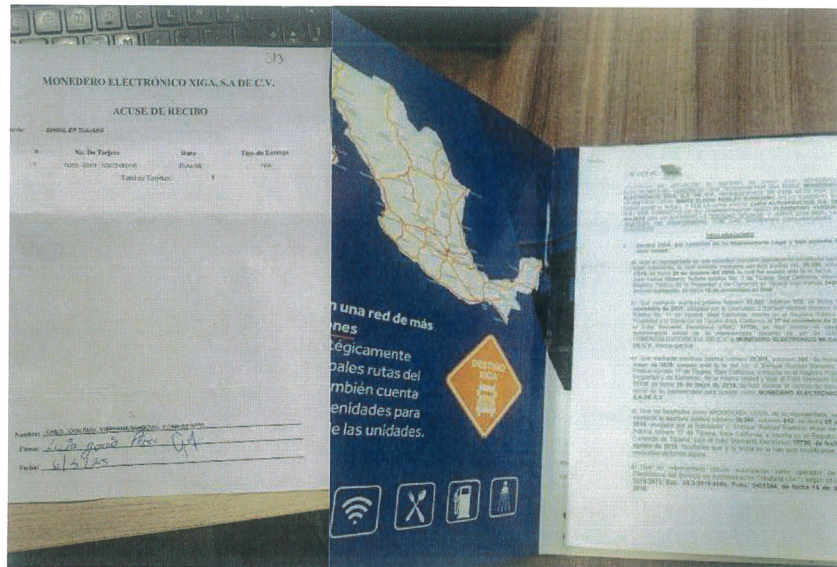
g) Entrega de información de autenticación a clientes y beneficiarios, aceptación y resguardo de la información de clientes y beneficiarios.

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

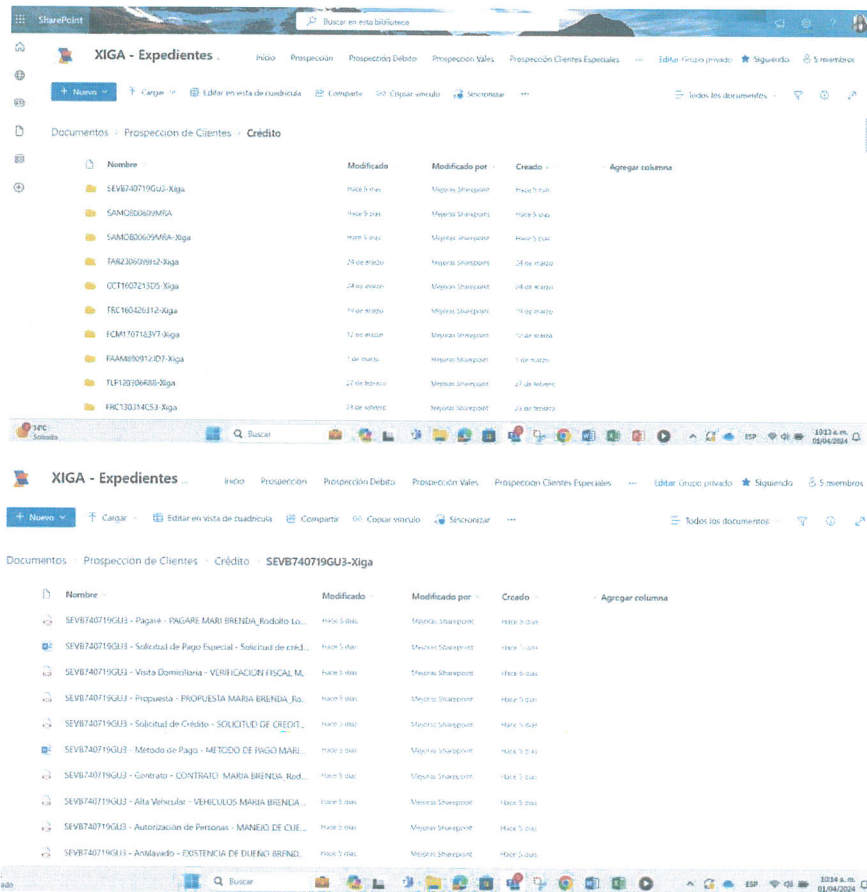
Los dispositivos vienen en sobre cerrado que únicamente el administrador de la cuenta recibe por parte de su ejecutivo de cuenta antes de firmar el contrato.

Handwritten signature



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

Handwritten signature in blue ink.



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



Handwritten signature in blue ink.

- 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	Descripción: GALONES Y TIBORES
Departamento:	Nombre/Usuario: GALONES Y TIBORES
Centro de Costo:	Número Económico
Tipo de Dispositivo: Tibores, Galones y O	Placas: NA
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):	<input type="checkbox"/> Magna
	<input checked="" type="checkbox"/> Premium
	<input type="checkbox"/> 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.

me

Autorización de personas para manejo de la cuenta de combustible

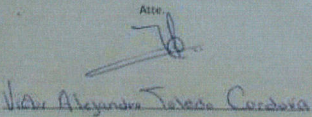
NOMBRE DEL CLIENTE: VICTOR ALEJANDRO TOLEDO CORDOVA

Yo, VICTOR ALEJANDRO TOLEDO CORDOVA, siendo el representante legal de la empresa: VICTOR ALEJANDRO TOLEDO CORDOVA, doy mi autorización a las siguientes personas para que puedan realizar los movimientos de la cuenta de combustible.

Nombre: RUBEN ROJAS
Puesto: CONTADOR
Telefono: 665 133-6850
Correo: ruben.rojas@vucapackrocks.com

Nombre: EDITH SALAS
Puesto: ADMINISTRACIÓN
Telefono: 665 260-1621
Correo: ediths@vucapackrocks.com

En la ciudad de Tijuana, Baja California, a 18 de marzo de 2023

Atte:

Nombre y firma
Representante Legal

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.



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 acceder al sistema.

Catálogo de Tarjetas

Información	
Cliente: 13002	ZURDOS TRANSPORTES REFRIGERADOS
Vehículo: 00043	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 Cuenta contable:
Tipo de Dispositivo: Unidad Con Placas	Placas: /55 AR 3 H * Clave Vehicular: RFC:
Dispositivo: Holograma QR	Empleado: Tarjeta maestra: <input type="checkbox"/> Uso e

Seguridad

QR

Fechas

Límites de Consumo

Histórico de Consumos

Especiales

EZ Track

N.I.P: ****

Estatus: Inactivo

Producto(s) Autorizado(s):

☐ Magna☐ Premium☒ Diesel

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

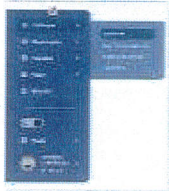



k) Cambios en los datos de clientes y beneficiarios

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.

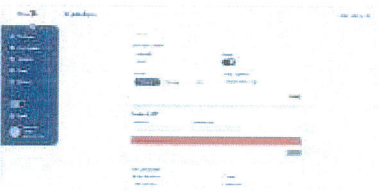
Modificar dispositivos

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.



ID	Nombre	Modelo	Marca	Estado	Acciones
1	Dispositivo 1	Modelo A	Marca X	Activo	[Iconos]
2	Dispositivo 2	Modelo B	Marca Y	Inactivo	[Iconos]
3	Dispositivo 3	Modelo C	Marca Z	Activo	[Iconos]

4. Se desplegará una serie de módulos. Elija la opción que desea editar.
5. Haga clic en el botón guardar dentro del módulo que editó.



Editar dispositivo

Nombre: [Campo de texto]

Modelo: [Campo de texto]

Marca: [Campo de texto]

Estado: [Campo de texto]

[Botón Guardar]

Handwritten signature