



Monedero Electrónico XIGA

FECHA DE ELABORACIÓN: 20 MAYO 2025

PLAN DE CAPACIDAD DE PERSONAL E INSTALACIONES PARA LA OPERACIÓN DEL MONEDERO ELECTRÓNICO XIGA.

OBJETIVO

Identificar los recursos de personal y espacios necesarios para operar de manera adecuada los procesos del monedero electrónico XIGA.

METODOLOGÍA

Se analizaron los procesos de: Crédito y cobranza, Afiliación, Venta empresarial, Atención a clientes y Mantenimiento de cartera.

Se evaluaron estadísticas de:

- Revisión de cargas de trabajo
 - Número de actividades por proceso
 - Facturas
 - Pagos
 - Cobranza
 - Número de facturas
 - Llamadas telefónicas
 - Metas de venta por ejecutivo
 - Herramientas de trabajo
 - Espacios de trabajo

ESTIMACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRABAJO EN 2025

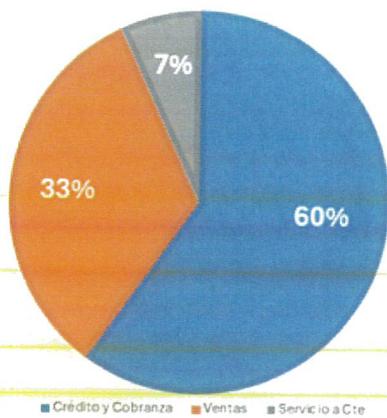
| ADMINISTRATIVO XIGA | RECURSOS | ESPACIO M ² |
|---------------------|-----------|------------------------|
| CREDITO Y COBRANZA | 21 | 108 |
| MANTENIMIENTO | DE 10 | 27 |
| CARTERA | | |
| SERVICIO A CLIENTES | 14 | 79 |
| ADMINISTRATIVO XIGA | 3 | 25 |
| VENTAS | 16 | 79 |
| TOTAL | 64 | 318 |

Reed



Monedero Electrónico XIGA

En calculo no se considera la vacante a no estar considerada a contratación 2025.



Conforme a las actividades al registro de incidencias, actividades y frecuencia se muestra el porcentaje de carga durante el año 2024

| Crédito y Cobranza | Ventas | Servicio a Cte. |
|--------------------|--------|-----------------|
| 20,821 | 10,199 | 2,737 |
| 1,045 | 1495 | 44 |
| 1,793 | 1292 | 144 |
| 23,659 | 12,986 | 2,925 |
| 60% | 33% | 7% |

Conforme a las actividades descritas el área de ventas se incluyen las cargas de trabajo de Mantenimiento de cuenta y coordinación de monedero.



Monedero Electrónico XIGA

DETALLE DE ACTIVIDADES DEPARTAMENTO: CREDITO Y COBRANZA

Puesto: Acreditación de pagos.

Tareas:

1. Recepción y acreditación de pagos del cliente empresarial que realiza de manera directa al presentarse en oficinas.
2. Acreditación de pagos de clientes que envían su comprobante vía medio electrónico.

Puesto: Facturación.

Tareas:

1. Facturación a todos los clientes empresariales del monedero electrónico crédito a nivel nacional.
2. Conciliación de tickets de los clientes que se anexan a factura, para coincidencia contra carga y factura.

Puesto: Validación de información de consumos

Tareas:

1. Revisión y validación de la información enviada por las Estaciones de Servicio
2. Cuadre del ingreso empresarial
3. Facturación a clientes especiales

Puesto: Supervisor de cobranza

Tareas:

1. Supervisión de rutas de cobranza
2. Gestión de cobranza
3. Coordinación con el área comercial para visitas en conjunto
4. Elaboración de indicadores

Puesto: Seguimiento a cobranza foránea

Tareas:

1. Seguimiento a la cobranza de clientes foráneos
2. Gestión de cobranza especial a nivel nacional



Monedero Electrónico XIGA

Puesto: Acreditación de pagos bancarios

Tareas:

1. Acreditación de los pagos recolectados a través de los gestores (cheques y efectivo), conciliación bancaria de las cuentas bancarias de Monedero Electrónico XIGA.
2. Conciliación de pagos con American Express y Tarjetas Bancarias

Puesto: Precalificación de créditos

Tareas:

1. Precalificación de créditos
2. Revisión de expedientes prepago
3. Registro de nuevos clientes e impresión del dispositivo de carga
4. Alta de cuentas adicionales
5. Impresión de nuevos dispositivos de carga para cliente ya existentes

Puesto: Conciliaciones Bancarias Monedero

Tareas:

1. Conciliaciones Bancarias Monedero Electrónico
2. Aplicación de pagos de los clientes que no envían su comprobante
3. Subir pólizas a contabilidad
4. Generación de complementos de pago

Puesto: Gestión de cobranza

Tareas:

1. Coordinación a nivel nacional
2. Supervisión de las diversas actividades el área (ingresos, facturación, cobranza, conciliación)
3. Calificación de créditos de conformidad a la política y procedimientos
4. Presentación nuevos clientes conforme a políticas y procedimientos
5. Gestión y seguimiento a cobranza principalmente Sector Gobiernos
6. Elaboración de Indicadores Mensuales



Monedero Electrónico XIGA

DEPARTAMENTO: ATENCIÓN A CLIENTES

Puesto: Analista de servicio al cliente

Tareas:

1. Atención inmediata a llamadas telefónicas, atendiendo las diversas situaciones que se presenten
2. Atender al público en general y a colaboradores que solicitan información dándole la orientación requerida.
3. Llevar un control de las llamadas y canalizar por motivos el procedimiento que se llevó a cabo o en seguimiento
4. Elaborar informes periódicos de las actividades, hallazgos y situaciones presentadas en estación de servicios y/o clientes empresariales

Puesto: Coordinador de servicio al cliente

Tareas:

1. Dar seguimiento y liberación de solicitudes capturadas por la operación a nivel nacional
2. Colaborar como soporte en las estrategias de negociación y retención a clientes en el área de mantenimiento de cartera
3. Apoyo en la recuperación de cartera de las solicitudes de inconformidades cuando hay morosidad en clientes
4. Gestionar las estrategias de negocios comerciales
5. Analizar continuamente el cumplimiento del protocolo de atención y resolución de problemas en base a los indicadores de atención al cliente
6. Atención a reportes y situaciones del cliente interno (vendedores) surgidas y canalizadas
7. Aseguramiento de bienvenida a clientes empresariales y detección de áreas de oportunidad (con el área de ventas)
8. Elaboración de bonificaciones a clientes empresariales



Monedero Electrónico XIGA

DEPARTAMENTO: VENTA EMPRESARIAL

Puesto: Ejecutivo de venta

Tareas:

1. Recibir listado de clientes potenciales por parte de la coordinación de ventas, para la prospección, negociación y contratación
2. Visitar a los prospectos o clientes potenciales de acuerdo con el programa establecido por la coordinación de Ventas
3. Capturar en ERP los prospectos
4. Realizar la contratación de los clientes empresariales para la ampliación de la cartera, información sobre algún requerimiento específico a la coordinación de atención a clientes
5. Atender las solicitudes de los clientes y proporcionar los servicios empresariales a los clientes con calidad y experiencia
6. Elaborar reporte de resultados para entrega a la coordinación de ventas

Puesto: Gerente de ventas

Tareas

1. Definir estrategias encaminadas a potencializar la venta de clientes masivos.
2. Llevar a cabo las estrategias encaminadas a asegurar el ingreso en la venta de litros de clientes masivos-empresarial.
3. Elaborar reporte de tendencias y proyección de venta de combustible vs meta establecida
4. Elaborar y ejecutar un programa de atracción a clientes empresariales.
5. Elaborar y entregar internamente un reporte semanal de prospectos interesados en ser clientes empresariales.
6. Solicitar a la coordinación de Mkt. Las campañas y estrategias de promoción que impulsen la venta.
7. Ejecutar el plan derivado de la estrategia de venta en tiempo y forma.

José



Monedero Electrónico XIGA

DEPARTAMENTO: COORDINACIÓN DE MONEDERO

Puesto: Ejecutivo de afiliación

Tareas

1. Elaborar el informe de recuperación de cartera y aclaraciones mensuales
2. Conciliación entre pago de proveedores y registros contables
3. Detección e informe de errores contables e ingresos
4. Solicitud de ajustes contables e ingresos
5. Aclaraciones de pagos retenidos y/o disputas
6. Elaborar el informe de amarre CT-ERP- Papel de trabajo.
7. Brindar asesoramiento ante problemas para a realizar la venta a través de la terminal.
8. Proporcionar la atención requerida a determinadas situaciones con proveedores.
9. Analizar de propuesta de afiliaciones (nuevos monederos)
10. Elaborar solicitudes de altas a portales para descargar estados de cuenta y facturas.
11. Afiliación de estaciones al monedero.



Monedero Electrónico XIGA

CONCLUSIONES.

Para la capacidad del personal e instalaciones en el ejercicio 2025, Monedero Xiga presenta un estimado de crecimiento del 2%, lo que representa un incremento de 20,000 litros mensuales de combustible y con base en esta proyección se confirma que no se requiere de personal adicional y tampoco de instalaciones o espacios físicos ya que los procesos internos están automatizados.

- Cobranza
- Facturación
- Altas de nuevos clientes
- Aumentos en límites de créditos para clientes existentes

La conclusión es que durante el ejercicio 2025 nos mantenemos con la misma capacidad instalada en personal e instalaciones.

Ricardo