



Tarjeta de Referencia Rápida - Módulo 10: Taller Práctico de Simulaciones de Campo

Concepto / Escenario	Protocolo de Acción / Tip Rápido (Muy Breve)
1. Role-Play de Campo	Práctica simulada vivencial de entrega uno a uno con el cliente ante la observación directa del evaluador de M6.
2. Semáforo Técnico Inicial	Verificar carga de batería, señal GPS de alta precisión, cámara limpia y lector biométrico conectado antes de salir.
3. Check-In Mandatorio	Primer paso obligatorio en la puerta del domicilio; previene alertas automáticas de control por falsas visitas.
4. Inspección de INE	Validar rigurosamente la originalidad de la credencial, coincidencia de nombres y vigencia posterior al año 2020.
5. Objeción a Biometría	Explicar que es una validación de seguridad obligatoria del banco vinculada con el INE para evitar fraudes.
6. Lector MBIO Activo	Asegurar el puerto OTG activo en el móvil y consumir estrictamente el código transaccional de conexión 2002.
7. Límite de Huellas	Capturar dedo índice izquierdo y derecho en el sensor, respetando el límite estricto de hasta 3 intentos de lectura.
8. Demoras en Mesa 1	Si el SLA excede 5 minutos, aplicar script de cortesía o reagendar bajo el protocolo de capacidades en Compass.
9. Caídas de Red o Datos	Mantener la calma ante el cliente y procesar el reagendamento formal en Compass asignando fecha y turno.
10. Captura de QR	Escanear el QR con el sobre de la tarjeta clásica genérica tipo A10 cerrado y en estatus "Sin Asignar" en TSM.
11. Expediente Digital	Recaudar obligatoriamente las 4 firmas digitales del cliente en la solicitud; una sola firma faltante anula el trámite.
12. Acuse de Entrega	Documento del banco que no requiere firma del cliente; se formaliza con folio del sistema y firma digital del gestor.
14. Promoción Pluxee	Promover el monedero digital informando de la bonificación de \$500 pesos tras una primera compra mínima de \$100 pesos.

El contenido operativo y de proceso descrito en el presente temario, es de propiedad industrial e intelectual de Total System Services de México S.A. de C.V.

La autoría, estructura, locución, pre-producción y post-producción del material audiovisual y/o de aprendizaje que representa el temario, es propiedad intelectual de M6 Consultores en Estrategia Empresarial S.A.S. de C.V. Prohibida la reproducción total o parcial. Documento Confidencial.

Concepto / Escenario	Protocolo de Acción / Tip Rápido (Muy Breve)
15. Muerte Súbita - Valores	Criterio de reprobación automática por pérdida, robo, daño físico, maltrato o alteración de un plástico genérico A10.
16. Muerte Súbita - Fraude	Reprobación inmediata por simular el Check-In fuera de rango o intentar alterar las coordenadas geográficas de la app.
17. Muerte Súbita - Datos	Causal de reprobación directa por guardar fotos de documentos en galería o compartirlas por WhatsApp (LFPDPPP).
18. Acreditación Final	Alcanzar un puntaje mínimo integrado de 90/100 entre teoría y práctica para habilitar las cuentas de Compass y TSM.

M6 Consultores en Estrategia Empresarial S.A.S. de C.V.

La consultoría no es consejo, ¡es acción!

TSYS — Total System Services de México, S.A. de C.V. | M6 — M6 Consultores en Estrategia Empresarial, S.A.S. de C.V.

El contenido operativo y de proceso descrito en el presente temario, es de propiedad industrial e intelectual de Total System Services de México S.A. de C.V.

La autoría, estructura, locución, pre-producción y post-producción del material audiovisual y/o de aprendizaje que representa el temario, es propiedad intelectual de M6 Consultores en Estrategia Empresarial S.A.S. de C.V. Prohibida la reproducción total o parcial. Documento Confidencial.