



MANUAL DEL PARTICIPANTE

Módulo 1.

Onboarding, Plataforma LMS y condiciones contractuales.

Plan Integral de Capacitación de Gestores TSYS

PÚBLICO OBJETIVO

Gestores de entrega y administradores de plaza de proveedores logísticos de última milla.

**La consultoría no es consejo,
¡es acción!**

Desarrollado por M6 Consultores en Estrategia Empresarial S.A.S. de C.V. en colaboración con TSYS (Total System Services de México).

A

Bienvenida y guía de uso

Este manual te acompaña en el inicio de tu capacitación teórica, técnica y normativa para la entrega de la Tarjeta Inmediata de Banorte. Su propósito es ayudarte a comprender el programa, ubicar tus responsabilidades y utilizar correctamente la plataforma LMS de M6 Consultores.

Importante

Este material tiene fines formativos. No modifica la relación laboral del participante con su empresa de mensajería ni sustituye contratos, políticas o instrucciones formales emitidas por su patrón directo.

¿Cómo usar este manual?

Antes de iniciar Verifica que cuentas con correo electrónico activo, conexión a internet y tus datos personales correctos.	Durante el módulo Lee cada sección, resuelve las actividades y utiliza las listas de verificación para confirmar tus avances.
Al practicar Ejecuta el registro y la configuración del perfil directamente en el portal oficial de M6 Consultores.	Al finalizar Responde la autoevaluación, revisa tus respuestas y conserva los canales de soporte para futuras incidencias.

Contenido

Sección	Tema	Resultado esperado
1	El Plan Integral de Capacitación de Gestores	Comprender el propósito, alcance y carácter habilitador del PIC-g.
2	Impacto y beneficios operativos	Relacionar el aprendizaje con la reducción de errores, riesgos y fallas de servicio.
3	Marco laboral y condiciones contractuales	Distinguir responsabilidades y canales de mando entre las partes.
4	Plataforma LMS de M6 Consultores	Identificar la función del aula virtual y la infraestructura de soporte.
5	Registro y acceso	Crear una cuenta e ingresar de forma segura a la plataforma.
6	Configuración del perfil	Capturar datos completos para trazabilidad, soporte y constancia.
7	Soporte, práctica y cierre	Resolver incidencias, verificar el aprendizaje y definir próximos pasos.

B

Ruta de aprendizaje del módulo

Objetivo general

Al finalizar el módulo podrás:

Reconocer el propósito del PIC-g, explicar las condiciones contractuales que delimitan las responsabilidades de cada actor y registrarte correctamente en la plataforma LMS de M6 Consultores, dejando tu perfil listo para continuar la capacitación.

Objetivos específicos

- Identificar por qué la acreditación es un requisito de habilitación técnica.
- Relacionar los contenidos del curso con la calidad, la seguridad y la experiencia del cliente.
- Distinguir el papel de Banorte, TSYS, las empresas de mensajería, M6 Consultores, supervisores y gestores.
- Crear una cuenta, ingresar al LMS y completar el perfil con datos verificables.
- Aplicar los canales de soporte y el escalamiento correcto ante una incidencia.

Antes de comenzar

- ☐ Cuento con una cuenta de correo electrónico activa.
- ☐ Tengo acceso a una computadora o teléfono móvil con conexión a internet.
- ☐ Conozco mi nombre completo y puesto tal como deben aparecer en mi constancia.
- ☐ Tengo disponible mi número celular a 10 dígitos.
- ☐ Identifico a mi supervisor o administrador de mensajería.

1

El Plan Integral de Capacitación de Gestores

1.1 ¿Qué es el PIC-g?

El Plan Integral de Capacitación de Gestores (PIC-g) es un esfuerzo estratégico conjunto orientado a preparar al personal que participa en la operación de entrega de Tarjeta Inmediata de Banorte.

Integra aprendizaje teórico, técnico y normativo para homologar criterios y fortalecer la ejecución en campo.

Estandarizar Alinear el conocimiento del personal que opera en campo.	Resolver Atender de manera definitiva las necesidades de conocimiento y de correcta ejecución de procesos.
Integrar Cubrir de forma integral a la capa de proveeduría del servicio de gestores logísticos.	Habilitar Documentar la aptitud técnica mediante aprendizaje, práctica, evaluación y constancia.

1.2 Un requisito habilitador indispensable

La capacitación no es opcional

La acreditación satisfactoria del programa —módulos de autoaprendizaje, sesiones de mentoría y simulaciones— y la obtención de la Constancia Digital de Capacitación emitida por M6 Consultores forman parte de los requisitos de habilitación técnica establecidos por TSYS.

Finalidad	¿Qué significa para la operación?
Calificación de proveedores	TSYS utiliza el programa como criterio regulatorio para calificar y autorizar a las empresas de mensajería que ejecutan procesos delegados.
Habilitación de accesos	La acreditación se relaciona con el alta o conservación del alta de gestores y supervisores en sistemas transaccionales y de geolocalización, incluidos TSM y Compass Móvil/WEB.

Reflexión de inicio

¿Qué riesgo operativo se reduce cuando todos los gestores aplican el mismo procedimiento?

2

Impacto y beneficios operativos

El valor del PIC-g no se limita a aprobar un curso. Su impacto se refleja en decisiones más precisas, una cadena de custodia más segura y una experiencia de servicio consistente.

Reducción del error humano Favorece la precisión y homologación en el enrolamiento de firmas, la captura de datos demográficos y el escaneo de códigos.	Mitigación de riesgos Contribuye a prevenir fraudes, proteger la cadena de custodia física de los plásticos y controlar inventarios mediante TSM.
Satisfacción del cliente Promueve una entrega ágil, profesional, segura y empática para el tarjetahabiente de Banorte.	Trazabilidad Permite documentar el avance académico y la habilitación técnica de cada participante.

Del conocimiento a la acción

Si aplicas correctamente...	Contribuyes a...
La captura exacta de datos	Evitar retrabajos, errores de identificación y problemas en la constancia.
El escaneo y control de códigos	Mantener visibilidad y trazabilidad de los materiales asignados.
La cadena de custodia	Reducir exposición a pérdidas, fraude o entregas no conformes.
La comunicación por el canal correcto	Resolver incidencias sin romper la estructura laboral o de mando.
El uso disciplinado del LMS	Demostrar avance, recibir apoyo y completar la habilitación técnica.

Idea clave

La estandarización transforma el conocimiento individual en confiabilidad operativa: todos ejecutan con los mismos criterios, registran la misma evidencia y escalan por el canal correspondiente.

3

Marco laboral y condiciones contractuales

3.1 Cadena contractual y operativa

Para preservar la viabilidad legal del proyecto y el cumplimiento del marco normativo, es indispensable distinguir con claridad el papel de cada participante.

1	Banorte Cliente o contratante principal Emisor de los plásticos y dueño del producto de crédito.
2	TSYS Contratante operativo y procesador Delega procesos de entrega y custodia el sistema general de asignación.
3	Empresas de mensajería Proveedores de última milla Son los patrones directos del personal de supervisión y de campo.
4	Supervisores y gestores Personal operativo Mantienen subordinación directa y exclusiva con su empresa de mensajería.

3.2 Pilares de higiene laboral y no subordinación cruzada

M6 es un tercero externo M6 actúa como brazo capacitador y evaluador autorizado. No tiene facultad patronal ni mando jerárquico directo sobre administradores, supervisores o gestores.	Enfoque técnico y sistémico Los materiales y sesiones se concentran en sistemas de información y procesos de campo; no constituyen directrices patronales.
Respeto a la estructura interna Los asuntos de cumplimiento disciplinario corresponden exclusivamente a la empresa de mensajería, como patrón directo.	Escalamiento documentado M6 reporta inactividad o incidencias al supervisor de la mensajería conforme al protocolo; no aplica sanciones laborales.

Regla práctica

Si una situación se refiere a disciplina, horario, sanción o instrucción laboral, el canal corresponde a la empresa de mensajería. Si se refiere al acceso, contenido o funcionamiento del LMS, corresponde a la Mesa de Ayuda de M6 Consultores.

3A

Ejercicio: ¿a quién corresponde?

Lee cada situación y marca el primer canal responsable. Después compara tus decisiones con la regla práctica.

Situación	M6 / Mesa de Ayuda	Empresa de mensajería	TSYS / canal operativo
No puedo restablecer mi contraseña del LMS.	☐	☐	☐
Necesito aclarar una instrucción laboral o mi horario.	☐	☐	☐
Mi avance virtual no aparece actualizado.	☐	☐	☐
Tengo una duda sobre la asignación operativa en un sistema de campo.	☐	☐	☐
Recibí una amonestación y quiero saber quién puede revisarla.	☐	☐	☐

Criterio de respuesta

- M6 / Mesa de Ayuda: acceso, contraseña, visualización de contenido, perfil y avance académico.
- Empresa de mensajería: relación laboral, disciplina, horarios, instrucciones y decisiones del patrón directo.
- TSYS / canal operativo definido: sistemas transaccionales, asignaciones y lineamientos operativos canalizados por la estructura autorizada.

4

Plataforma LMS de M6 Consultores

4.1 ¿Qué es un LMS?

Un LMS (*Learning Management System* o Sistema de Gestión de Aprendizaje) es una plataforma tecnológica en la nube que permite administrar, distribuir, monitorear y evaluar programas de capacitación virtual.

En el PIC-g, el LMS funciona como un aula virtual segura

Desde un solo espacio puedes consultar materiales, interactuar con videos educativos, resolver evaluaciones, avanzar a tu propio ritmo y conservar un registro transparente de tu aprendizaje.

4.2 Infraestructura de M6 Consultores

M6 Consultores en Estrategia Empresarial S.A.S. de C.V. es una entidad profesional plenamente facultada, habilitada y con amplia experiencia en la formación y el desarrollo de capital humano, operando su propia infraestructura tecnológica a través de su portal oficial: www.m6consultores.com.

El diseño de la plataforma LMS de M6 Consultores y su estructura instruccional de los cursos están totalmente alineados y avalados bajo los estándares de competencia del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), organismo dependiente de la Secretaría de Educación Pública (SEP).

Infraestructura Tecnológica Propia e Independiente

A diferencia de otras consultoras que subcontratan plataformas de terceros, M6 Consultores cuenta con su propio ecosistema LMS integrado directamente en su portal web institucional.

M6 Consultores, opera su propia infraestructura tecnológica mediante su portal oficial:
www.m6consultores.com

Esto permite tener ventajas operativas y de negocio tales como:

Seguridad y custodia Control sobre registros de acceso y datos de perfil de gestores y supervisores.	Flexibilidad de integración Registro mediante correo electrónico y automatización de la Constancia Digital de Capacitación.
Soporte técnico directo Mesa de Ayuda atendida por el equipo de M6 Consultores para incidencias de acceso o visualización.	Trazabilidad académica Seguimiento del avance y evidencia de cumplimiento del plan curricular.

4.3 Referentes de competencia

El material fuente indica que la estructura instruccional del LMS y de los cursos se encuentra alineada con estándares de competencia del CONOCER:

Estándar	Aplicación descrita en el material
EC0366	Desarrollo de cursos de formación en línea y configuración de aulas virtuales.
EC0301	Diseño de cursos de formación de capital humano, manuales e instrumentos de evaluación.
EC0217.01	Impartición presencial y articulación del aprendizaje virtual con la práctica.

Rol de M6 Consultores

M6 ha sido autorizado y contratado por TSYS como brazo capacitador y evaluador externo para ejecutar y certificar este proceso de habilitación técnica.

5

Registro y acceso a la plataforma

Realiza el proceso con atención. El correo que registres será tu usuario de acceso y la base de tus futuros ingresos.

5.1 Registro inicial

- 1. Prepara tu correo.** Utiliza una cuenta activa. Se recomienda el correo institucional de tu empresa, aunque puedes usar una cuenta personal.
- 2. Abre el portal.** Desde computadora o teléfono móvil ingresa a www.m6consultores.com.
- 3. Ubica el acceso.** En la esquina superior derecha selecciona "Login" o "Registro".
- 4. Elige la modalidad.** Selecciona "Sign up" o "Registrarse con correo electrónico".
- 5. Captura tus credenciales.** Escribe tu correo y define una contraseña segura que puedas recordar.
- 6. Completa la validación.** Marca la casilla Captcha para confirmar que eres una persona usuaria.
- 7. Ingresa.** El sistema permitirá el acceso para comenzar a configurar tu perfil de participante.

Contraseña segura

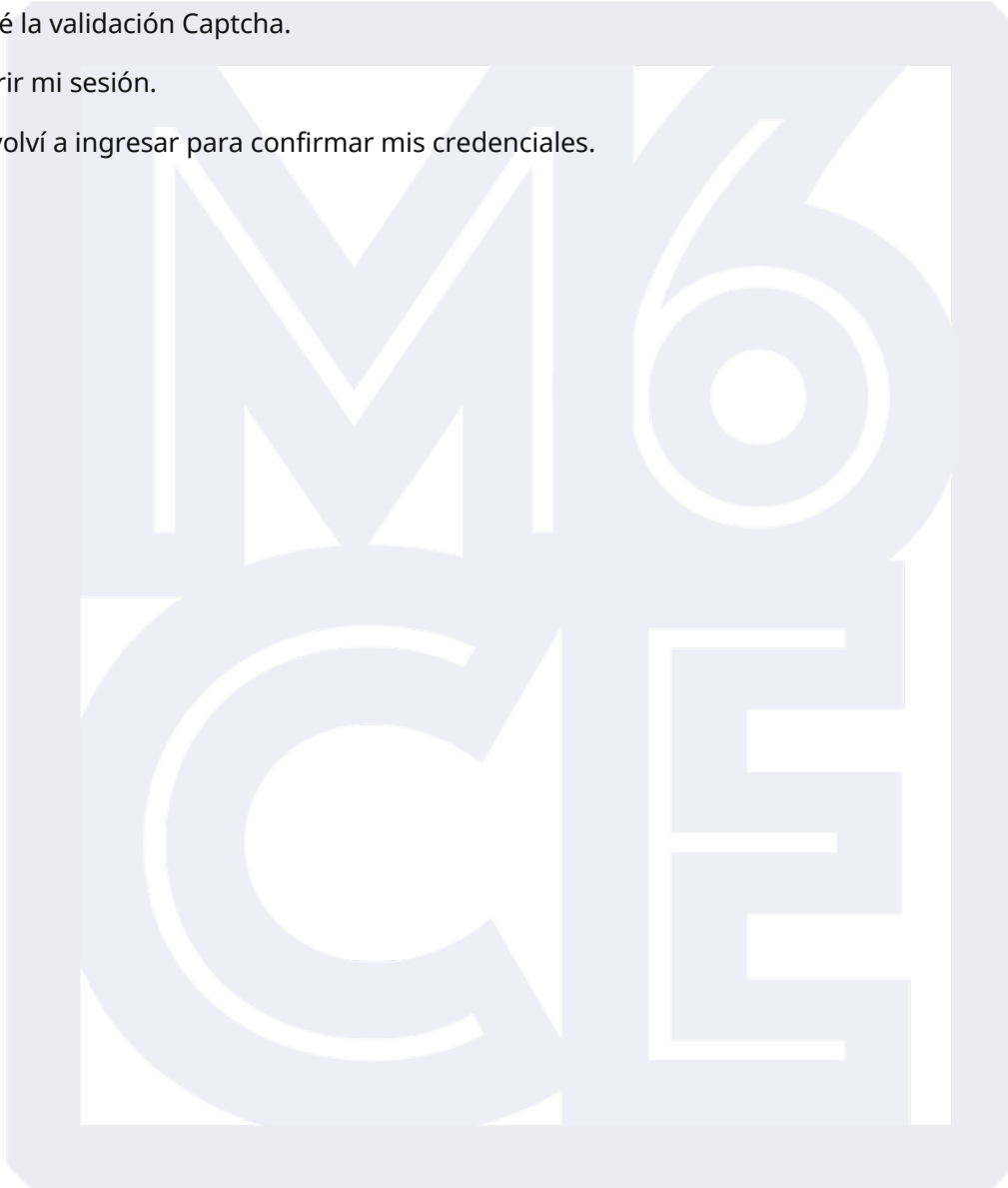
Utiliza una contraseña personal, evita compartirla y no la anotes en espacios visibles. Si la olvidas, solicita apoyo por los canales oficiales.

5.2 Ingresos posteriores

- Al terminar tu jornada o el tiempo asignado al curso, cierra sesión.
- Para volver a ingresar, selecciona "Login" o "Ingresar".
- Captura el correo registrado y tu contraseña.
- Verifica que tu avance se conserve antes de continuar.

Lista de verificación del registro

- ☐ Ingresé al portal oficial de M6 Consultores.
- ☐ Registré un correo al que tengo acceso permanente.
- ☐ Definí una contraseña segura.
- ☐ Completé la validación Captcha.
- ☐ Pude abrir mi sesión.
- ☐ Cerré y volví a ingresar para confirmar mis credenciales.



6

Creación y configuración del perfil

6.1 ¿Por qué es indispensable completar el perfil?

Soporte y asistencia El correo y el teléfono permiten recibir apoyo personalizado y alertas académicas de avance.	Constancia de capacitación Los datos capturados alimentan la emisión automatizada de la constancia; errores u omisiones pueden trasladarse al documento.
Trazabilidad académica El perfil permite que la mensajería y TSYS monitoreen el avance y el cumplimiento del plan curricular.	Identificación profesional El nombre y el puesto facilitan una comunicación correcta dentro de la experiencia formativa.

6.2 Guía paso a paso

- 1. Abre el menú de usuario.** Haz clic en la flecha desplegable de la esquina superior derecha.
- 2. Selecciona tu perfil.** Elige “Perfil” o “Profile”.
- 3. Abre la edición.** Selecciona “Editar Perfil” o “Edit Profile”.
- 4. Completa la información a mostrar.** Escribe tu nombre completo y el título exacto de tu puesto, por ejemplo, “Gestor de Entrega” o “Supervisor de Plaza”.
- 5. Completa la información personal.** Captura nombres y apellidos sin abreviaturas y verifica la ortografía.
- 6. Registra tu teléfono.** Escribe +52 seguido de tu número celular de 10 dígitos, sin espacios. Ejemplo: +525512964600.
- 7. Agrega fotografía, si lo deseas.** Utiliza una imagen profesional de tu rostro; este paso es opcional.
- 8. Guarda los cambios.** Selecciona “Actualizar información” o “Actualizar” y confirma que aparezca el mensaje de actualización exitosa.

Control de calidad antes de guardar

Compara tu nombre y apellidos con tus documentos oficiales. Un nombre incompleto o con errores puede provocar que la constancia se emita incorrectamente y afectar tu proceso de habilitación.

6A

Práctica guiada: perfil listo para acreditar

Verificación de datos

Dato	Criterio de calidad	Verificado
Correo electrónico	Activo, escrito correctamente y accesible.	☐
Nombre a mostrar	Nombre completo, sin abreviaturas ni faltas de ortografía.	☐
Nombres y apellidos	Coinciden con los documentos oficiales.	☐
Puesto	Corresponde a la función dentro de la organización operativa.	☐
Teléfono	Formato +52 seguido de 10 dígitos, sin espacios.	☐
Fotografía	Profesional y pertinente, si se decide incluirla.	☐
Actualización	El sistema confirmó que la información fue guardada.	☐

Datos para revisar antes de capturar

Nombre completo:

Puesto:

Correo:

Teléfono en formato internacional:

Protección de
tus datos

Captura información únicamente en el portal oficial y utiliza los canales de soporte autorizados. No compartas contraseñas en chats grupales ni con personas no identificadas.

7

Soporte técnico y Mesa de Ayuda

Utiliza estos canales cuando tengas incidencias para ingresar, problemas con la contraseña, fallas en la visualización de videos o dudas normativas breves relacionadas con el curso.

Horario de atención

Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.

Primer contacto

Responsable	Correo	Teléfono / WhatsApp
Maricela Miranda · Servicio a Clientes	sac@m6consultores.com	729-981-2599

Escalamiento

Si Servicio a Clientes no proporciona respuesta en menos de un día hábil, utiliza el siguiente contacto:

Responsable	Correo	Teléfono / WhatsApp
Marco Antonio Montero Romero · Lead Consultant	mmontero@m6consultores.com	55-1296-4601

Cómo reportar una incidencia

- ☐ Indica tu nombre completo, empresa de mensajería y la acción que intentabas realizar.
- ☐ Describe el mensaje de error o comportamiento observado.
- ☐ Señala el dispositivo y navegador; adjunta una captura si no contiene información sensible.
- ☐ Conserva el registro de la solicitud para un posible escalamiento.

No
corresponde a
la Mesa de
Ayuda

Las decisiones laborales, amonestaciones, horarios e instrucciones de trabajo deben atenderse con la empresa de mensajería, que conserva la responsabilidad patronal directa.



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.

Compromiso personal

La acción que realizaré inmediatamente después de este módulo es:

Constancia de revisión

Nombre del participante:

Fecha:

Firma:

E

Glosario y notas

Término	Definición en el contexto del módulo
PIC-g	Plan Integral de Capacitación de Gestores.
LMS	Sistema de Gestión de Aprendizaje que administra contenidos, evaluaciones y avance.
TSM Inventarios	Plataforma de inventarios mencionada en el material fuente.
Compass Móvil/WEB	Aplicación de apoyo a la operación y geolocalización en campo mencionada en el material.
Cadena de custodia	Controles para mantener la integridad y trazabilidad de los plásticos durante la operación.
Habilitación técnica	Condición documentada que permite acreditar la preparación requerida para operar.
No subordinación cruzada	Principio que evita confundir la capacitación técnica con una relación patronal o de mando distinta a la empresa de mensajería.
Trazabilidad	Capacidad de seguir y documentar el avance, los accesos y las evidencias de una actividad.



Notas del participante

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.



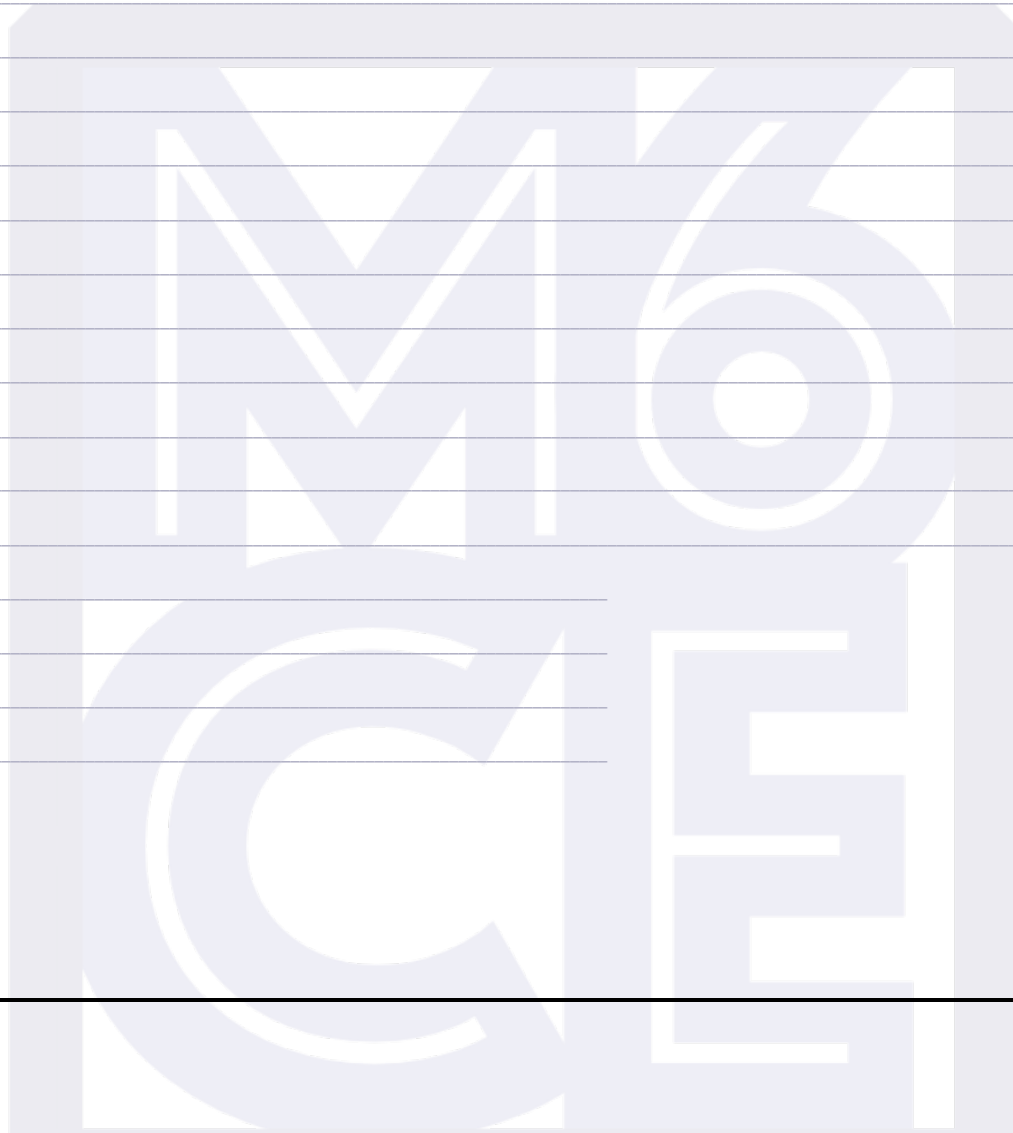
TSYS — Total System Services de México, S.A. de C.V. | M6 — M6 Consultores en Estrategia Empresarial, S.A.S. de C.V.

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.



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.

**Portal oficial**www.m6consultores.com**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.