



MANUAL DEL PARTICIPANTE

Módulo 10.

Taller Práctico de Simulaciones de Campo

Plan Integral de Capacitación de Gestores TSYS

PÚBLICO OBJETIVO

Gestores de entrega de proveedores logísticos de última milla.

MODALIDAD

Taller presencial de simulación y role-play · Perfil Gestor de Entrega.

La consultoría no es consejo,
¡es acción!

A**Bienvenida y guía de
uso**

Este manual te prepara para la sesión práctica presencial del Track A. En el taller consolidarás las destrezas operativas acumuladas durante tu capacitación y ejecutarás, mediante simulaciones, el flujo de entrega segura de una Tarjeta Inmediata.

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 del taller**

Revisa la lista de preparación, lleva el equipo de práctica y confirma que aprobaste los módulos previos.

Durante la simulación

Sigue la secuencia, verbaliza los scripts y ejecuta cada acción como si estuvieras frente al cliente.

En una contingencia

Mantén la calma, protege la información y aplica el desvío autorizado sin improvisar.

Al finalizar

Responde la autoevaluación, registra tu compromiso y conserva este manual como referencia operativa.

Regla de aprendizaje para adultos**Practica**

Observa la secuencia, ensáyala en voz alta, recibe retroalimentación y repite hasta poder ejecutarla con seguridad, claridad y naturalidad.

Contenido

Sección	Tema	Resultado esperado
A	Bienvenida y guía de uso	Ubicar el propósito del manual y la forma de trabajo.
B	Ruta de aprendizaje y preparación	Reconocer objetivos, evidencia y requisitos de entrada.
1	Role-play: escenario exitoso	Ejecutar la entrega segura de extremo a extremo.
2	Escenarios de contingencia	Responder con criterio técnico ante fallas frecuentes.
3	Evaluación práctica individual	Identificar criterios, puntaje y reactivos críticos.
C	Autoevaluación	Comprobar el dominio de decisiones clave.
D	Clave de respuestas y cierre	Corregir brechas y registrar un compromiso.
E	Glosario y notas	Consolidar términos y aprendizajes personales.

Mapa del manual

Secuencia	Preparación → escenario exitoso → contingencias → evaluación práctica → autoevaluación → cierre.
------------------	--

B**Ruta de aprendizaje
del módulo****Objetivo general****Al finalizar**

Ejecutar con seguridad, naturalidad y apego al protocolo la simulación presencial de entrega de Tarjeta Inmediata, incluyendo la interacción con el cliente, la validación documental y biométrica, la formalización digital, el cierre y el manejo de contingencias.

Objetivos específicos

- Aplicar la secuencia completa de check-in, presentación, validación, firma y cierre.
- Utilizar scripts de cortesía claros, empáticos y técnicamente correctos.
- Operar Compass Móvil, el lector MBIO y el escaneo del código QR dentro del flujo simulado.
- Resolver rechazos documentales, fallas biométricas y ausencia de conectividad sin improvisar.
- Reconocer los reactivos de muerte súbita y los criterios de acreditación.

Evidencia de aprendizaje

Producto Ejecución observable de un role-play completo, con respuestas ante contingencias.	Instrumento Guía de Observación aplicada por un instructor certificado de M6 Consultores.
Criterio Mínimo 90 puntos y cumplimiento obligatorio de todos los reactivos críticos.	Resultado Competente / Todavía No Competente, según el desempeño demostrado.

B1**Semáforo de
preparación técnica**

Antes de ingresar al taller, confirma tu nivel de preparación. Si existe un elemento en rojo, detén tu participación y solicita orientación al instructor.

ROJO · DETENTE SI FALTA

- Lector biométrico dactilar MBIO para pruebas.
- Sobre o tarjetón simulado de Tarjeta Inmediata clásica tipo A10 con código QR visible.
- Teléfono móvil de simulación con Compass Móvil configurado en ambiente de validación.

AMARILLO · REVISA

- Scripts de cortesía ante demoras del sistema o errores documentales.
- Secuencia transaccional del expediente digital.
- Reglas de escalamiento y reagenda.

VERDE · ADELANTE

- Credencial o gafete corporativo visible de tu empresa de mensajería.
- Autoevaluaciones teóricas previas aprobadas en el LMS con mínimo 90%.
- Disposición para practicar, recibir retroalimentación y repetir la simulación.

Antes de iniciar

Informa al instructor cualquier limitación técnica. La práctica debe realizarse con equipo autorizado y en el ambiente de simulación.

B2**Reflexión de inicio****Responde antes de comenzar**

¿Qué parte de la entrega te resulta más difícil explicar al cliente con claridad?

¿Qué error crítico debes evitar en la validación documental, biométrica o contractual?

¿Qué frase utilizarías para mantener la confianza del cliente durante una demora del sistema?

Idea clave

La naturalidad no significa improvisación: se logra dominando la secuencia y adaptando el lenguaje sin omitir controles.

1

Role-play: escenario exitoso

El escenario exitoso representa una entrega de extremo a extremo en la que los sistemas responden dentro del SLA, la documentación del cliente está vigente y el tarjetahabiente acepta la validación biométrica y la promoción de primera compra.

Mapa de los 10 pasos

Paso	Acción principal
1	Check-in geolocalizado
2	Presentación y saludo
3	Verificación documental
4	Captura y Mesa 1
5	Validación de domicilio
6	Consentimiento y MBIO
7	Escaneo QR y asociación
8	Firmas digitales
9	Activación y entrega
10	Promoción y despedida

Los 7 momentos evaluables

Momento 1 Presentación y encuadre de la visita.	Momento 2 Verificación documental física.
Momento 3 Captura e interacción con Mesa 1.	Momento 4 Consentimiento y biometría.
Momento 5 Escaneo y asociación del plástico.	Momento 6 Activación y entrega en puerta.
Momento 7 Promoción, cierre y despedida.	

1.1

Pasos 1 y 2 · Arribo y presentación

- 1 **Check-in de geolocalización** Antes de tocar el timbre, abre la orden en Compass Móvil y registra la marca temporal y las coordenadas.

Conducta observable

- Confirma que corresponde al domicilio y a la orden asignada.
- Realiza el check-in desde el exterior, antes de iniciar la interacción.
- Mantén el dispositivo bajo control y evita exponer datos del cliente.

- 2 **Presentación y saludo empático**

Diálogo sugerido

“Hola, buenos días. ¿Se encuentra el señor / la señora [Nombre del Cliente]? Mi nombre es [Tu Nombre] y soy Gestor de Entrega de [Nombre de tu Mensajería], empresa proveedora de servicios logísticos autorizada por TSYS para Banorte. El día de hoy tengo asignada la entrega de su nueva Tarjeta de Crédito Inmediata. ¿Me permite un momento para confirmar sus datos y proceder con su trámite de entrega segura?”

Lista de verificación del saludo

- ☐ Identificas al cliente por su nombre, sin revelar información innecesaria.
- ☐ Dices tu nombre, tu función y la empresa de mensajería que es tu patrón directo.
- ☐ Explicas el propósito de la visita y solicitas permiso para continuar.
- ☐ Utilizas un tono profesional, cordial y seguro.

1.2

Pasos 3 y 4 · Identidad
y Mesa 1

3 Verificación documental física

Diálogo sugerido

“Para garantizar la seguridad de su cuenta y confirmar su identidad, le pido de favor que me permita revisar su INE original en físico. También verificaremos si puede utilizarse como comprobante de domicilio o si requerimos un comprobante de servicios impreso.”

Coincidencia

La fotografía corresponde al rostro de la persona que atiende.

Integridad

La identificación es original, legible y no presenta raspaduras ni enmendaduras.

Vigencia

El año de vencimiento registrado es posterior a 2020.

Domicilio

La dirección coincide con la orden o se solicita el comprobante permitido.

4 Captura fotográfica e interacción con Mesa 1

- Coloca la INE bajo luz uniforme y evita brillos o reflejos.
- Captura frente y reverso con la cámara interna de Compass Móvil.
- Verifica nitidez y encuadre antes de enviar.
- Informa que la validación puede tomar hasta 5 minutos.

Durante la espera

“Las imágenes fueron enviadas de manera segura a la mesa digital de validación. Agradezco su paciencia mientras recibimos el dictamen.”

1.3

Pasos 5 y 6 · Domicilio y biometría

5

Validación del domicilio Cuando Compass Móvil muestre Identificación Aprobada, valida la bandera del sistema y confirma el criterio aplicable.

Si coincide

“Buenas noticias, su credencial fue aprobada. Como la dirección de su INE coincide con el domicilio y la orden, utilizaremos la propia credencial como comprobante para agilizar el expediente digital.”

6

Lectura de consentimiento y toma de biométricos

Lee la leyenda formal de consentimiento antes de capturar huellas. Confirma verbalmente que el cliente está de acuerdo.

Consentimiento

“Autorizo a Banorte a realizar la verificación de mis huellas dactilares y datos biométricos directamente en el sistema de validación del INE con el único propósito de confirmar mi identidad para la entrega segura de este producto financiero.”

Secuencia técnica MBIO

- Conecta el lector MBIO mediante el puerto USB/OTG.
- Abre la aplicación de enrolamiento y confirma el código transaccional 2002.
- Guía la colocación del índice izquierdo y después del índice derecho.
- Comprueba el mensaje de verificación exitosa y los folios de auditoría FI y FUI.
- Respeta el máximo de 3 reintentos permitidos por el sistema.

1.4

Pasos 7 y 8 ·
Asociación y firmas

7 Escaneo del código QR y asociación física

- Toma un tarjetón genérico nuevo de la mochila de ruta.
- Ubica el código QR visible en la ventana frontal del sobre sellado.
- Alinea la cámara y ejecuta la consulta del validador.
- Confirma en pantalla: Finder asignado correctamente / Tarjeta disponible.

Control

No abras el sobre ni entregues el plástico antes de que el sistema confirme la asociación correcta.

8 Recaudación de firmas digitales en Compass Móvil

Documento / registro	Firma requerida	Responsable
Solicitud de TDC	4 firmas autógrafas digitales	Cliente
Formato de Actualización de Datos (FAD)	1 firma de aceptación	Cliente
Acuse de Entrega TDCI	Firma digital finder	Gestor

Verificación visual de cada firma

- ☐ El trazo está completo y visible.
- ☐ No está en blanco ni consiste en un simple punto.
- ☐ Se registró en el campo correcto.
- ☐ El cliente completó las 5 firmas que le corresponden.

Atención

El Acuse de Entrega para Tarjeta Inmediata no requiere firma autógrafa del cliente; se asocia con la firma digital del gestor.

1.5

Pasos 9 y 10 -
Activación y cierre

9 Activación en puerta e integración MCA

Al guardar y finalizar, Compass Móvil envía el expediente a los servidores de TSYS y dispara el servicio MCA M940 en Altamira para asociar el plástico y liberar su estatus.

Diálogo de entrega

“¡Listo! El expediente digital fue completado. Le hago entrega oficial de su sobre sellado con su nueva Tarjeta Inmediata Clásica de Banorte. La tarjeta se encuentra activa. Si requiere configurar un NIP, utilice el número telefónico impreso al reverso del plástico.”

10 Promoción e incentivo de primera compra

Diálogo sugerido

“Como beneficio de bienvenida, al realizar una primera compra única de mínimo \$100 pesos con la tarjeta recién entregada, el banco le otorgará \$500 pesos de bonificación en el monedero digital Pluxee para consumo en supermercados o gasolineras.”

Cierre profesional

- Entrega el sobre sellado únicamente al cliente validado.
- Confirma que no quedan acciones pendientes en Compass Móvil.
- Agradece el tiempo y responde preguntas sin prometer condiciones no autorizadas.
- Despídete con cortesía y retírate de forma ordenada.

Idea clave

La entrega termina cuando el sistema, el expediente, el inventario y la comunicación con el cliente quedan correctamente cerrados.

1A

Práctica guiada · Flujo completo

Realiza el role-play sin consultar las páginas anteriores. Un compañero puede marcar la columna “Logrado” y registrar observaciones.

Paso	Conducta observable	Logrado	Observaciones
1	Check-in antes de tocar el timbre	☐	
2	Saludo, identificación y permiso para continuar	☐	
3	Revisión física de INE original y vigente	☐	
4	Captura nítida y explicación del SLA	☐	
5	Validación del domicilio	☐	
6	Consentimiento y biometría MBIO	☐	
7	Escaneo QR y asociación	☐	
8	4 firmas TDC + 1 FAD + firma finder	☐	
9	Activación MCA M940 y entrega	☐	
10	Promoción Pluxee y despedida	☐	

Retroalimentación del compañero o instructor

Repite

Ensaya nuevamente los pasos no logrados hasta poder ejecutarlos sin apoyo y en el orden correcto.

2.1

Contingencia A ·
Identificación
rechazada**Situación**

La fotografía de la INE se envía desde Compass Móvil y Mesa 1 devuelve Imagen Rechazada / INE No Legible por movimiento, reflejo o desenfoque.

Respuesta esperada

- Mantén la calma y evita culpar al sistema, al banco o al cliente.
- Explica la causa de manera respetuosa y solicita permiso para repetir la captura.
- Busca sombra o luz uniforme; limpia el lente si es necesario.
- Repite frente y reverso, revisa nitidez y reenvía.

Script de cortesía

“Disculpe la molestia, don/doña [Nombre]. La mesa de validación reporta que la imagen presenta un reflejo que impide revisar con nitidez los elementos de seguridad. Para cuidar su cuenta, ¿me permitiría realizar una nueva toma fotográfica de su credencial con una iluminación más uniforme?”

Errores que debes evitar

No improvises No captures documentos alternos que no estén permitidos.	No minimices No afirmes que el rechazo “no importa” o que puede omitirse.
No confrontes No discutas con el cliente ni atribuyas culpas.	No envíes sin revisar Verifica encuadre, foco, reflejos y legibilidad.

Escribe una frase propia para recuperar la confianza del cliente:

2.2

Contingencia B · Biometría fallida

Situación

El lector MBIO no logra validar las huellas. Después de 3 intentos permitidos, la aplicación impide continuar con el flujo biométrico.

Respuesta esperada

- Mantén una comunicación asertiva, empática y educada.
- No fuerces el lector ni intentes una cuarta captura.
- Explica el límite de seguridad y aplica el desvío autorizado.
- Tipifica Reagenda en Compass Móvil y acuerda el siguiente paso permitido.
- Resguarda el sobre sellado; el plástico permanece disponible/virgen en el inventario virtual.

Script técnico

“Agradezco su paciencia. El sistema de biometría cuenta con un límite de seguridad de 3 reintentos. En este momento no es posible completar la asociación y entrega. El procedimiento requiere reagendar una nueva visita o registrar la atención correspondiente en sucursal. Permítame registrar la opción que resulte aplicable.”

Registro de la reagenda

- ☐ Selecciona la opción Reagenda.
- ☐ Acuerda día y turno conforme a las opciones disponibles.
- ☐ Confirma que Compass Móvil sincronizó la actualización.
- ☐ Mantén la custodia del sobre y registra el estatus de inventario.

Regla crítica

Máximo 3 reintentos. Exceder el límite o entregar sin biometría válida compromete la seguridad del proceso.

2.3

Contingencia C · Sin
cobertura de datos**Situación**

En el domicilio no existe cobertura de red celular y el dispositivo no puede conectarse con los servidores de TSYS.

Respuesta esperada

- Explica que el proceso necesita conexión en línea para validar y firmar el expediente.
- Solicita, con educación, acceso temporal al Wi-Fi del domicilio.
- Aclara que el tráfico se procesa mediante la conexión segura correspondiente.
- Si el cliente no acepta, no discutas ni presiones.
- Registra la reagenda o el desvío autorizado hacia un punto con señal estable.

Script de conexión

“Para procesar la validación y firma directamente con el banco, el dispositivo requiere una conexión momentánea a internet. La señal celular presenta interferencia. ¿Sería tan amable de permitirme conectar temporalmente el dispositivo de pruebas a su red Wi-Fi para enviar y recibir las aprobaciones de seguridad?”

Si el cliente se niega

Respetar la decisión Agradece la respuesta y no solicites nuevamente la contraseña.	Explica el límite Sin conexión no puede completarse la sincronización bancaria.
Propón una salida Reagenda o acuerda un punto autorizado con señal estable.	Registra el evento Tipifica el resultado en Compass Móvil cuando exista conectividad.

Nunca

No utilices dispositivos personales ni redes no autorizadas como sustituto improvisado del equipo de operación.

3

Evaluación práctica individual

La evaluación práctica es una simulación presencial observada por un instructor certificado de M6 Consultores mediante una Guía de Observación.

Escala 100 puntos totales.	Acreditación Mínimo 90 puntos.
Evidencia Desempeño en vivo durante el role-play.	Dictamen Competente / Todavía No Competente.

Distribución de la boleta

Momento	Componente	Puntos
1	Preparación, custodia de inventario en TSM y ruta	15
2	Arribo, check-in y validación documental	25
3	Enrolamiento biométrico y verificación CURP	25
4	Formalización, cierre e incidencias	35
TOTAL		100

Qué se observa

- Preparación del equipo, inventario y ruta.
- Comunicación profesional y ejecución ordenada.
- Cumplimiento de controles documentales, biométricos y contractuales.
- Manejo seguro de contingencias y correcta tipificación.
- Cierre completo del expediente y de la interacción.

Importante

La suma de puntos no sustituye el cumplimiento de los reactivos críticos. Una omisión de muerte súbita invalida la acreditación.

3A

Reactivos de muerte súbita

Estos tres controles son indispensables. Una sola omisión produce el dictamen “Todavía No Competente”, aunque la suma total sea igual o superior a 90 puntos.

1 Verificación física de identidad

Conducta obligatoria: Revisar la INE original en físico, confirmar que la fotografía coincide con el rostro y que la vigencia es posterior a 2020.

Por qué es crítico: Evita usurpación de identidad y entrega fraudulenta.

2 Control de reintentos biométricos

Conducta obligatoria: Respetar el máximo de 3 intentos en MBIO y desviar a Reagenda cuando la validación no es exitosa.

Por qué es crítico: Protege las llaves de seguridad y evita bloquear el flujo bancario.

3 Cuatro firmas en la Solicitud de TDC

Conducta obligatoria: Confirmar que las 4 firmas autógrafas digitales obligatorias fueron capturadas en los campos correctos.

Por qué es crítico: Preserva la validez del expediente contractual.

Autoverificación

Antes de cerrar el role-play, pregúntate:
¿validé identidad?, ¿respeté el límite biométrico?, ¿confirmé las 4 firmas TDC?

3B

Boleta de práctica

Utiliza esta hoja para una práctica previa. La calificación oficial corresponde exclusivamente al instrumento del instructor.

Núm. m.	Criterio	Valor	Obtenido	Observaciones
1	Preparación, inventario y llamada previa	15		
2	Check-in, saludo y verificación física	10		
3	Fotografías legibles y gestión de Mesa 1	15		
4	Consentimiento y biometría MBIO	15		
5	CURP, QR y asociación del tarjetón	10		
6	Firmas TDC, FAD y acuse finder	20		
7	Activación, Pluxee y cierre	10		
8	Respuesta ante contingencias	5		
TOTAL		100		

Control de reactivos críticos

Reactivo	Cumple	No cumple
INE original, coincidencia y vigencia	☐	☐
Máximo 3 reintentos MBIO / Reagenda	☐	☐
4 firmas obligatorias en Solicitud TDC	☐	☐

Retroalimentación prioritaria

D1

Compromiso personal

La acción que realizaré inmediatamente después de este módulo es:

Plan breve de mejora

Conducta que practicaré	Con quién	Cuándo	Evidencia de mejora
-------------------------	-----------	--------	---------------------

--	--	--	--

Constancia de revisión

Nombre del participante:

Empresa de mensajería:

Plaza / ciudad:

Fecha: _____

Firma: _____

E

Glosario técnico

Término	Definición en el contexto del módulo
Role-play	Simulación presencial en la que instructor y participante representan situaciones reales de campo.
Killer item	Reactivo crítico cuya omisión invalida automáticamente la acreditación práctica.
Compass Móvil	Aplicación de apoyo a la operación, geolocalización y expediente digital.
MBIO	Lector y aplicación utilizados para la validación biométrica dactilar.
FAD	Formato de Actualización de Datos firmado digitalmente por el cliente.
SLA	Tiempo de servicio acordado; en Mesa 1, referencia máxima de 5 minutos para dictaminar la INE.
VPN	Red privada virtual segura y encriptada para transmitir datos del proceso.
Finder	Identificador o firma digital del gestor asociada al cierre de la entrega.
TSM	Sistema utilizado para el control y asociación del inventario de tarjetas.
MCA M940	Servicio de integración utilizado para asociar y liberar el estatus de la tarjeta.
Reagenda	Tipificación utilizada cuando el proceso no puede completarse y debe programarse una nueva atención.
Tarjetón A10	Plástico genérico simulado utilizado en la práctica de Tarjeta Inmediata.

Términos adicionales

E1

Notas del participante

Portal oficialwww.m6consultores.com**M6 Consultores en Estrategia Empresarial S.A.S. de C.V.**

La consultoría no es consejo, ¡es acción!