



MANUAL DEL PARTICIPANTE

Módulo 6.

Inventario en Campo de TSM y Preparación de Ruta.

Plan Integral de Capacitación de Gestores TSYS

PÚBLICO OBJETIVO

Gestores de entrega de proveedores logísticos de última milla que operan inventario de Tarjeta Inmediata Banorte y preparan rutas de atención.

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 la preparación técnica del inicio de la jornada en campo. Su propósito es ayudarte a consultar y recibir correctamente tu inventario en TSM, reconciliar el stock físico con el virtual, preparar tu ruta en Compass Móvil y realizar las llamadas preventivas antes de acudir al domicilio del tarjetahabiente.

Importante

La aceptación digital del inventario y la coincidencia pieza por pieza son controles indispensables para mantener la cadena de custodia y habilitar el flujo de entrega.

¿Cómo usar este manual?

Antes de iniciar	Durante el módulo
Verifica tu acceso a TSM Móvil, Compass Móvil, red celular y los materiales físicos bajo resguardo.	Lee cada sección, completa las listas de verificación y compara los controles físicos con los digitales.
Al practicar	Al finalizar
Simula la recepción, el conteo por pieza, la planeación de ruta y el guion de llamada.	Responde la autoevaluación y registra el compromiso que aplicarás antes de tu siguiente salida.

Contenido

Sección	Tema	Resultado esperado
1	Carga del gestor en TSM	Consultar el stock virtual, sus datos y el estado del inventario.
2	Semáforo de preparación técnica	Reconocer condiciones que detienen, alertan o habilitan la salida.
3	Recepción obligatoria de inventario	Ejecutar la transferencia física y digital sin perder trazabilidad.
4	Auditoría física vs. virtual	Validar pieza por pieza y resolver discrepancias antes de salir.
5	Preparación logística y datos demográficos	Revisar órdenes y organizar una ruta geográfica eficiente.
6	Llamadas preventivas 72 h y 24 h	Confirmar cita y documentos mediante un guion estandarizado.
7	Práctica, autoevaluación y cierre	Comprobar el dominio y definir una acción inmediata.
8	Glosario y notas	Conservar conceptos clave y registrar aprendizajes.

B

Ruta de aprendizaje del módulo

Objetivo general

**Al finalizar
podrás**

Controlar el inventario asignado en TSM Móvil, efectuar su recepción física y digital, preparar la ruta en Compass Móvil y realizar las llamadas de recordatorio requeridas para favorecer una entrega segura, trazable y eficiente.

Objetivos específicos

- Consultar el producto, el stock actual y los umbrales visibles en TSM Móvil.
- Conciliar folios o códigos QR físicos con el listado virtual antes de salir a ruta.
- Confirmar y aceptar la recepción digital del inventario asignado.
- Revisar datos demográficos, referencias, turnos y geolocalización de las órdenes.
- Aplicar el protocolo de llamadas preventivas de 72 y 24 horas.

Antes de comenzar

- ☐ Tengo acceso a TSM Móvil y Compass Móvil.
- ☐ Cuento con red móvil o saldo suficiente para realizar llamadas.
- ☐ Tengo conmigo el lote físico entregado por mi supervisor.
- ☐ Dispongo del estuche o valija de resguardo cerrada bajo llave.

1

Carga del Gestor en TSM

6.1 Consulta de stock asignado en la aplicación

La jornada del gestor de entrega inicia con la visualización y el control del inventario asignado en TSM Móvil. Esta consulta proporciona visibilidad sobre los plásticos que se encuentran bajo custodia antes de comenzar las actividades en campo.

Dato visible	Interpretación operativa
Identificación del producto	Para Tarjeta Inmediata, el producto genérico se identifica con una nomenclatura tipo A10.
Stock actual asignado	Cantidad de piezas físicas Banorte bajo custodia del gestor para la entrega de última milla.
Capacidad máxima autorizada	Límite visible que ayuda a evitar sobreinventario e ineficiencias logísticas.
Umbral crítico	Nivel mínimo visible para anticipar la necesidad operativa de plásticos en ruta.

Alcance

La definición de mínimos, máximos y puntos de reorden corresponde a la administración central de TSYS y al supervisor de la mensajería. El gestor consulta los parámetros visibles.

Panel de inventario en TSM Hub

Campo	Ejemplo de lectura
Producto	Tarjeta Inmediata Banorte
Stock virtual en APP	10 piezas disponibles
Stock físico auditado	10 piezas coincidentes
Estado del inventario	SIN DISCREPANCIAS

Idea clave

La consulta digital no sustituye el conteo físico: ambos registros deben coincidir al 100%.

2

Semáforo de preparación técnica

Antes de salir a ruta o iniciar el contacto con el cliente, verifica las condiciones siguientes. El color indica la decisión operativa que corresponde.

ROJO · DETENTE	Faltan tarjetas físicas bajo resguardo o las órdenes/plásticos aún no están asignados y aceptados digitalmente en TSM Móvil.
AMARILLO · REVISA	No hay saldo o red móvil para las llamadas de 72 h/24 h, o el estuche/valija de resguardo no está cerrado bajo llave.
VERDE · ADELANTE	El inventario físico coincide al 100% con el stock virtual, las llamadas fueron realizadas y la ruta geográfica está planificada.

Decisión antes de salir

- ☐ Si existe una condición roja, detengo la salida y la reporto al supervisor.
- ☐ Si existe una condición amarilla, corrijo el faltante antes de iniciar la ruta.
- ☐ Solo continúo cuando las condiciones críticas están verificadas.

3

Recepción obligatoria de inventario

6.2 Flujo físico y digital de entrega de plásticos

La recepción es un control normativo y obligatorio. Debe completarse antes de abandonar la oficina de la mensajería para conservar la trazabilidad de los materiales.

Paso	Responsable y acción
1. Asignación física	El administrador o supervisor cuenta los plásticos bajo resguardo, entrega el lote de la ruta y registra los folios en la Bitácora de Control de Entradas y Salidas. El gestor firma la recepción física.
2. Asignación digital	El supervisor ingresa al portal de administración de TSM y reasigna los plásticos desde el stock de la mensajería hacia la cuenta virtual del gestor.
3. Consulta de recepción	El gestor abre "Recepción de Inventario" en TSM Móvil y revisa el listado transferido, la guía de traslado local y el identificador único de cada tarjeta.

Control doble

La firma en bitácora documenta la entrega física; la recepción en TSM documenta la transferencia digital.

Responsabilidades que no deben confundirse

Supervisor / Administrador	Gestor de entrega
Cuenta, asigna, registra folios y transfiere el stock en TSM.	Recibe, audita, firma y acepta digitalmente las piezas.
Mantiene el control del inventario de la mensajería.	Asume la custodia del lote asignado para la ruta.

4

Auditoría física vs. virtual

Validación pieza por pieza

Antes de confirmar la recepción, compara individualmente los folios únicos o códigos QR visibles en las ventanas de los sobres con los folios mostrados en TSM Móvil.

Secuencia	Verificación
1	Toma una pieza física del lote asignado.
2	Localiza su folio único o código QR.
3	Busca el mismo identificador en la lista de TSM Móvil.
4	Marca la pieza como coincidente y continúa con la siguiente.
5	Si hay una diferencia o daño, detén la aceptación y repórtalo.
6	Cuando el total coincida, selecciona “Confirmar y Aceptar Recepción”.

Regla de oro

Si el gestor omite “Confirmar y Aceptar”, las tarjetas permanecerán virtualmente inactivas o en tránsito. Compass Móvil puede impedir el escaneo y bloquear el flujo de entrega.

Después de aceptar

- TSM descuenta las piezas del inventario disponible de la mensajería.
- TSM suma las piezas a la cuenta disponible bajo custodia del gestor.
- El inventario queda habilitado para su uso en la operación de campo.

C

Práctica guiada: conciliación de inventario

Caso: TSM Móvil muestra 10 piezas transferidas. El gestor cuenta 10 sobres, pero uno presenta una ruptura en la esquina y otro folio no coincide con el listado digital.

Decide qué hacer

- ☐ No confirmar la recepción mientras exista una discrepancia.
- ☐ Separar la pieza dañada sin perder su trazabilidad.
- ☐ Reportar al supervisor el folio no coincidente y la pieza dañada.
- ☐ Registrar la pieza dañada con el estatus operativo de devolución.
- ☐ Repetir el conteo después de que el supervisor regularice la asignación.

Registro de la práctica

Dato	Registro del participante
Piezas físicas contadas	
Piezas mostradas en TSM	
Folios no coincidentes	
Piezas dañadas	
Acción de escalamiento	

¿Por qué no debe aceptarse un lote con discrepancias?

5

Preparación logística de la ruta

6.3 Revisión de datos demográficos en Compass Móvil

Antes de iniciar el recorrido, abre la consola de órdenes asignadas y revisa cada dato que influye en la localización del domicilio y en el cumplimiento del turno acordado.

Dato a revisar	Aplicación en la ruta
Dirección	Calle, número exterior e interior, piso, departamento, colonia, alcaldía/municipio y código postal.
Referencias	Entrecalles y señas del domicilio que facilitan la localización del inmueble.
Turno acordado	Disponibilidad configurada para mañana, tarde o noche.
Geolocalización	Ubicación relativa de las órdenes para reducir cruces y demoras.

Criterios para ordenar las visitas

- Agrupa domicilios por cercanía geográfica.
- Respeta el turno comprometido con cada tarjetahabiente.
- Considera referencias y tiempos de traslado entre zonas.
- Evita cruces de ruta innecesarios y tiempos muertos.

Resultado

Una ruta preparada reduce la búsqueda física del domicilio, mejora la puntualidad y disminuye entregas fallidas.

6

Lista de verificación antes de salir

Inventario y custodia

- ☐ El lote físico coincide con el stock virtual.
- ☐ Todos los folios o códigos QR fueron auditados.
- ☐ La recepción quedó confirmada y aceptada en TSM.
- ☐ No existen piezas dañadas o discrepancias sin reportar.
- ☐ El estuche o valija está cerrado bajo llave.

Ruta y comunicación

- ☐ Revisé las direcciones y referencias de cada orden.
- ☐ Confirmé el turno de atención de cada cliente.
- ☐ Organicé la secuencia de visitas por geolocalización.
- ☐ Cuento con red móvil o saldo para las llamadas preventivas.
- ☐ Registré el resultado de las llamadas de 72 y 24 horas.

Autorización personal de salida

Verificación	Registro
Nombre del gestor	
Fecha y hora	
Número de piezas aceptadas	
Incidencias reportadas	
Firma	

7

Llamadas preventivas de recordatorio

Protocolo obligatorio de 72 h y 24 h

Se realizan dos llamadas preventivas antes de la cita pactada: una con 72 horas y otra con 24 horas de anticipación. Su objetivo es confirmar la disponibilidad del cliente y recordar los documentos y condiciones necesarias para la entrega.

Momento	Objetivo principal	Registro esperado
72 horas antes	Anticipar faltantes de documentos o conflictos de disponibilidad.	Resultado del contacto y observaciones.
24 horas antes	Reconfirmar el turno, la presencia del cliente y la preparación de los requisitos.	Confirmación final o incidencia a escalar.

Durante la llamada

- ☐ Identifica a la empresa de mensajería y su carácter de proveedor logístico autorizado.
- ☐ Confirma día y turno de la cita.
- ☐ Recuerda al cliente la identificación oficial requerida.
- ☐ Recuerda el comprobante de domicilio aplicable.
- ☐ Informa que se realizará la toma de datos biométricos dactilares.
- ☐ Solicita confirmación expresa de que contará con los elementos.

Propósito	Las llamadas ayudan a prevenir entregas fallidas, reagendamientos y expedientes incompletos.
------------------	--

8

Guion estandarizado de recordatorio

Utiliza un tono claro, cordial y profesional. Sustituye únicamente los datos entre corchetes.

Inicio	Hola, muy buenas [tardes/días]. Me comunico de la empresa de mensajería [Nombre de la Mensajería], en su carácter de proveedor logístico autorizado por TSYS para la distribución de la Tarjeta Inmediata Banorte.
Cita	Le llamo para recordarle amablemente que su cita de entrega está programada para el día [Día] en el turno [Mañana / Tarde / Noche].
Contexto	Para hacer válida y exitosa la entrega segura y activación en línea de su plástico, le recuerdo de la manera más cordial que al momento de mi arribo deberá tener a la mano los siguientes documentos indispensables en original y copia:

1. Identificación oficial

INE vigente y legible. El año de vigencia debe ser posterior a 2020, conforme a la configuración operativa descrita en el material del módulo.

2. Comprobante de domicilio

Original e impreso, por ejemplo recibo de luz, agua, predial, teléfono o gas, con una vigencia menor a 90 días, salvo que se utilice la INE como comprobante de domicilio.

9

Guion estandarizado de recordatorio

3. Disponibilidad para validación biométrica

Informe al cliente que requerirá tiempo para la toma de datos biométricos dactilares mediante el lector conectado al dispositivo, como parte del proceso de validación.

Cierre

¿Me confirma si contará con estos elementos al momento de mi llegada?

Escucha y confirma

Respuesta del cliente	Acción del gestor
Confirma que tendrá todo listo	Agradece, reconfirma día y turno, y registra el resultado.
La INE está vencida o no cumple la vigencia	Explica cordialmente el requisito y advierte que la validación puede bloquearse.
No cuenta con comprobante aplicable	Reitera las opciones descritas en el protocolo y reporta la incidencia si no puede resolverse.
No estará disponible	Registra la situación y sigue el canal de coordinación definido por la mensajería.

Datos de la llamada

Campo	Registro
Fecha y hora	
Llamada	72 h / 24 h
Resultado	
Observaciones	

D

Práctica: llamada preventiva

Realiza la práctica en parejas. Una persona representa al gestor y otra al cliente. Después intercambien roles y utilicen la lista para dar retroalimentación.

Escenario

Caso

La cita es mañana por la tarde. El cliente tiene su INE, pero duda si su comprobante de domicilio de hace cuatro meses todavía es válido.

Lista de observación

- ☐ Se identificó la mensajería y el propósito de la llamada.
- ☐ Se confirmó el día y el turno de la cita.
- ☐ Se explicaron los documentos sin omitir requisitos.
- ☐ Se informó sobre la toma de datos biométricos.
- ☐ Se escuchó la duda y se respondió con cortesía.
- ☐ Se solicitó una confirmación final.
- ☐ Se registró el resultado del contacto.

Retroalimentación para mejorar la llamada:

G

Glosario técnico del Módulo 6

Término	Definición en el contexto del módulo
TSM Móvil	Aplicación utilizada por el gestor para consultar, auditar y recibir digitalmente su inventario.
Recepción obligatoria	Transacción mediante la cual el gestor acepta las tarjetas transferidas por el supervisor y asume su custodia virtual.
Conteo por pieza	Comparación individual de folios o códigos QR físicos contra el listado mostrado en TSM.
Stock virtual	Cantidad de piezas disponibles registrada en la cuenta digital del gestor.
Cadena de custodia	Controles físicos y digitales que mantienen la integridad y trazabilidad de los plásticos.
Llamada preventiva	Contacto de recordatorio realizado 72 y 24 horas antes de la cita.
Datos demográficos	Dirección, referencias, entrecalles, colonia, código postal y demás datos de ubicación.
Compass Móvil	Aplicación de apoyo para consultar órdenes, geolocalización y ejecutar el flujo de entrega.
Devolución	Estatus utilizado para reportar una pieza dañada o que debe regresar al control de la mensajería.

H

Compromiso personal

La acción que realizaré inmediatamente después de este módulo es:

Constancia de revisión

Dato	Registro
Nombre del participante	
Fecha	
Empresa de mensajería	
Plaza	
Firma	

Mi recordatorio de salida

5 acciones	1) Consultar. 2) Contar. 3) Conciliar. 4) Aceptar. 5) Resguardar.
------------	---

Notas del participante

Notas del participante

Portal oficial

www.m6consultores.com

M6 Consultores en Estrategia Empresarial S.A.S. de C.V.
La consultoría no es consejo, ¡es acción!