



MANUAL DEL PARTICIPANTE

Protocolos de Servicio y Calidad de Atención

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 Módulo 5 del Plan Integral de Capacitación de Gestores TSYS. Su propósito es ayudarte a ejecutar los protocolos de servicio de última milla, aplicar los 7 Momentos de Servicio de Banorte y responder con cortesía, seguridad y claridad ante incidencias o negativas del cliente en campo.

Importante

Este material tiene fines formativos y operativos. Debe utilizarse como apoyo para homologar la atención, la calidad de servicio y la comunicación con el tarjetahabiente; no sustituye políticas, contratos, instrucciones formales ni validaciones vigentes emitidas por Banorte, TSYS o la empresa de mensajería.

¿Cómo usar este manual?

Antes de iniciar Revisa el semáforo de preparación técnica y confirma que conoces la secuencia completa de entrega.	Durante el módulo Estudia cada momento de servicio, identifica el objetivo y practica la explicación que darás al cliente.
Al practicar Ensaya los scripts de demora, comprobante alternativo y biometría obligatoria con tono empático y profesional.	Al finalizar Responde la autoevaluación, coteja la clave y registra tus dudas para reforzamiento con tu supervisor o administrador.

Contenido

Sección	Tema	Resultado esperado
1	Ruta de aprendizaje del módulo	Ubicar objetivos, competencias y criterios de preparación técnica.
2	Los 7 Momentos de Servicio de Banorte	Ejecutar el flujo de atención de última milla con orden, seguridad y cortesía.
3	Firma, activación y promoción de primera compra	Explicar al cliente los pasos finales del expediente digital y la activación.
4	Manejo de negativas e incidencias en campo	Aplicar scripts oficiales ante demoras, rechazos documentales y biometría.
5	Práctica guiada y checklist operativo	Confirmar la actuación correcta antes, durante y después de la visita.
6	Autoevaluación	Verificar comprensión mediante casos prácticos de servicio.
7	Glosario técnico	Aclarar términos clave usados durante el protocolo de atención.

B

Ruta de aprendizaje del módulo

Objetivo general

Al finalizar el módulo podrás:

Aplicar de forma ordenada, empática y segura los protocolos de servicio y calidad de atención durante la entrega de la Tarjeta Inmediata Banorte, incluyendo los 7 Momentos de Servicio, los scripts oficiales ante incidencias y la comunicación de activación y promoción de primera compra.

Objetivos específicos

- Reconocer la secuencia completa de los 7 Momentos de Servicio de Banorte en última milla.
- Identificar el objetivo operativo y de experiencia del cliente en cada momento de la entrega.
- Explicar con claridad la validación documental, la toma biométrica y la firma del contrato digital.
- Aplicar scripts de cortesía ante demoras de sistema, rechazos documentales y negativa a biometría.
- Promover de forma correcta la activación y la promoción de primera compra del monedero Pluxee.

Semáforo de preparación técnica

Nivel	Señal	Qué significa para el participante
Rojo	Detente si falta	Desconoces la secuencia de los 7 Momentos de Servicio o no cuentas con los scripts oficiales para manejar demoras y negativas del cliente.
Amarillo	Precaución / revisa	Tienes dudas sobre cómo explicar la promoción del monedero Pluxee o cómo responder ante una negativa a la toma biométrica dactilar.
Verde	Adelante	Dominas el flujo de entrega en puerta, comprendes el rol regulatorio de la validación dactilar con banco e INE y puedes guiar al cliente durante el firmado del expediente digital.

Antes de comenzar

- ☐ Puedo explicar al cliente quién soy, a qué empresa represento y qué producto financiero recibirá.
- ☐ Conozco qué documentos originales debo solicitar antes de iniciar el trámite en Compass Móvil.
- ☐ Identifico el lector biométrico, el flujo MBIO y el límite de reintentos permitido por sistema.
- ☐ Tengo presente que la atención al cliente debe mantenerse cordial aun ante demoras o rechazo del trámite.

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.

- ☐ Conozco la promoción de primera compra y sé comunicarla sin generar expectativas fuera del guion autorizado.

Los 7 Momentos de Servicio de Banorte

Última milla · Tarjeta Inmediata Banorte

El protocolo de entrega en campo no es un trámite mecánico. Es una secuencia estructurada de atención que combina validación regulatoria, seguridad operativa, cortesía y venta cruzada responsable. Cada momento tiene un objetivo específico y debe ejecutarse sin omitir pasos.

Idea clave

La calidad de atención se demuestra cuando el gestor mantiene el control del proceso, explica cada paso al cliente y protege la seguridad del expediente digital.

Momento	Nombre	Propósito principal
1	Presentación	Generar confianza e iniciar la interacción con claridad profesional.
2	Validación de documentos	Confirmar disponibilidad y validez de los soportes requeridos.
3	Validación de INE	Digitalizar la identificación para dictamen de Mesa 1 de TSYS.
4	Toma de biométricos	Autenticar la identidad del cliente mediante validación dactilar.
5	Firma de contrato digital	Recaudar el consentimiento legal mediante firmas digitales.
6	Activación	Habilitar la cuenta y asociar el plástico genérico con el expediente.
7	Promoción de primera compra	Incentivar el uso temprano de la tarjeta mediante el beneficio Pluxee.

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.

1

Momento 1: Presentación

Objetivo

Iniciar la interacción en el domicilio de manera profesional, identificándose con claridad y generando confianza inmediata.

Acciones del gestor

- Portar visiblemente el gafete corporativo de la empresa de mensajería.
- Saludar con tono claro, cordial y empático.
- Explicar brevemente al cliente que recibirá una Tarjeta de Crédito Inmediata Banorte.
- Evitar iniciar capturas o solicitudes de documentos sin antes contextualizar el trámite.

Tip de facilitación

Una presentación breve y segura reduce dudas iniciales y prepara al cliente para cooperar durante la validación.

2

Momento 2: Validación de documentos

Objetivo

Confirmar la disponibilidad y validez física de los soportes indispensables para integrar el expediente digital antes de iniciar cualquier transacción en Compass Móvil.

Acciones del gestor

- Solicitar cordialmente la identificación oficial INE original.
- Solicitar comprobante de domicilio físico o digital cuando el proceso lo requiera.
- Verificar visualmente que la INE esté vigente, con año de vigencia posterior a 2020.
- Confirmar que los datos demográficos coincidan exactamente con la orden de entrega en el aplicativo móvil.

Tip de facilitación

Si un documento no cumple, explica la razón de forma simple y ofrece la alternativa permitida sin discutir con el cliente.

3

Momento 3: Validación de INE

Objetivo

Digitalizar la identificación oficial del cliente para su dictamen y aprobación automática en la mesa de control en línea de TSYS.

Acciones del gestor

- Tomar fotografías nítidas y centradas del frente y reverso de la INE original mediante Compass Móvil.
- Confirmar que la imagen sea legible antes de enviarla.
- Recordar que las imágenes viajan por internet hacia el portal de Mesa 1 de TSYS.
- Mientras Mesa 1 valida legibilidad, vigencia y pautas de riesgo, guiar la conversación de forma profesional.
- Tener presente el SLA de validación máximo de 5 minutos como referencia operativa.

Tip de facilitación

La espera también forma parte del servicio: informa sin alarmar y evita culpar a la mesa de control.

4

Momento 4: Toma de biométricos

Objetivo

Autenticar de manera segura e irrevocable la identidad del cliente mediante el cruce de información dactilar en línea con las bases de datos de Banorte y el INE.

Acciones del gestor

- Leer la leyenda formal de consentimiento para el tratamiento de datos personales.
- Conectar físicamente el lector biométrico dactilar autorizado al dispositivo móvil.
- Utilizar la aplicación de enrolamiento del banco, MBIO.
- Enviar el código transaccional 2002, exclusivo para tarjetas inmediatas.
- Capturar las huellas de los dedos índices izquierdo y derecho del cliente.
- Respetar el límite máximo de 3 reintentos automáticos permitidos por sistema cuando existan fallas de lectura.

Tip de facilitación

La biometría debe explicarse como control de seguridad para proteger la identidad del cliente, no como una exigencia personal del gestor.

2

Firma, activación y promoción de primera compra

Momento 5: Firma de contrato digital

Objetivo

Recaudar el consentimiento legal del cliente sobre la contratación del producto de crédito mediante firmas autógrafas digitales en el dispositivo móvil.

- Presentar las pantallas del contrato en modo lectura para que el cliente valide datos y términos.
- Guiar al cliente para firmar en los espacios correspondientes, sin apresurarlo ni omitir explicaciones.
- Verificar que el expediente digital quede correctamente integrado antes de avanzar al cierre de la orden.

Distribución de las 6 firmas digitales

Firma	Documento o autorización
1	Aceptación de aviso de privacidad e intercambio de información.
2	Autorización para consulta en sociedades de información crediticia, buró de crédito.
3	Autorizaciones opcionales o revocables de mercadotecnia, según decida el cliente.
4	Aceptación formal de la Solicitud de Tarjeta de Crédito, TDC.
5	Firma del Formato de Actualización de Datos, FAD.
6	Firma de Formato de Domiciliación, solo si aplica para el producto Banorte Conmigo.

Nota crítica de operación

El Acuse de Entrega no lleva firma autógrafa digital del cliente. Este documento específico contiene folio automático del sistema y firma del gestor, finder.

Momento 6: Activación

Objetivo

Habilitar de manera inmediata la cuenta del cliente para que su plástico genérico pueda utilizarse para transaccionar de forma segura.

- Cerrar la orden de trabajo en Compass Móvil después de la firma de documentos.
- Reconocer que el cierre dispara automáticamente el consumo del servicio en línea M940.
- Explicar que M940 personaliza y asocia en caliente el plástico con los datos del expediente del cliente.
- Proporcionar al cliente el número de atención telefónica de Banorte para realizar la llamada de activación.
- Indicar al cliente que debe mencionar su nombre y seguir las instrucciones verbales del ejecutivo bancario.

Momento 7: Promoción de primera compra

Objetivo

Incentivar la facturación y el uso temprano de la línea de crédito recién activada mediante un beneficio comercial vigente.

- Promover activamente la promoción vigente con el monedero digital Pluxee una vez que la tarjeta esté activa.
- Explicar que Banorte otorga un regalo de \$500 pesos de bonificación al realizar una primera compra única de mínimo \$100 pesos.
- Comunicar el beneficio con claridad, sin agregar condiciones no indicadas en el guion del módulo.

3

Manejo de negativas e incidencias en campo

Scripts oficiales de servicio

Durante la operación en campo, el gestor puede enfrentar fallas tecnológicas, demoras de sistema o resistencia del tarjetahabiente ante ciertos pasos de validación. La mitigación del rechazo depende de mantener la calma, usar el script correcto y ofrecer alternativas permitidas.

1. Gestión de tiempos de espera y demoras de sistema

Situación	Pauta de actuación
Mesa 1 de TSYS, consulta de Buró de Crédito o enrolamiento biométrico MBIO presentan demoras prolongadas o caídas de red móvil.	Mantener la calma, mostrar empatía, explicar que el sistema valida la información de forma segura y ofrecer reagenda si el cliente no puede esperar.

Script de demora de sistema

Le pido una disculpa por este momento de espera; en este instante el sistema se encuentra validando de forma segura su información directamente con el banco para proteger su cuenta y activar su plástico genérico en línea de manera correcta.

Criterio de reagendamiento

Si el proceso demora más del tiempo disponible que el cliente declara tener, no fuerces la espera. Ofrece realizar la Reagenda de la visita actualizando el calendario dinámico en Compass Móvil.

2. Rechazo de captura de datos o comprobante inválido

Situación	Pauta de actuación
Mesa 1 rechaza la imagen de INE por falta de legibilidad o vigencia, o el comprobante no cumple con vigencia menor a 90 días o empresa permitida.	No discutir con el cliente ni culpar a la mesa de control. Solicitar comprobante alternativo y explicar que es requisito estricto del banco.

Script de validación alternativa

Para poder continuar con su trámite y garantizar la entrega exitosa de su tarjeta inmediata de Banorte, es necesario que nos apoye proporcionando de manera cordial un comprobante de domicilio alternativo, recibo de luz, agua, gas o predial, que esté a su nombre o que demuestre su dirección actual.

3. Negativa del cliente a la toma de datos biométricos

Situación	Pauta de actuación
El cliente expresa desconfianza, miedo sobre el uso de sus huellas dactilares o se niega a colocar sus dedos índices en el lector biométrico MBIO.	No cancelar de inmediato ni confrontar. Explicar el fundamento de seguridad y usar el script de biometría obligatoria.

Script de biometría obligatoria

Comprendo perfectamente su preocupación respecto al manejo de su información personal. Sin embargo, le comento amablemente que el banco solicita la validación de sus datos biométricos dactilares como un control de seguridad obligatorio establecido por la ley. Este proceso se realiza para validar de forma directa y en tiempo real su identidad ante el INE, garantizando que nadie más pueda hacer un mal uso de su nombre y protegiendo al 100% la entrega de su crédito.

4

Práctica guiada y checklist operativo

Ejercicio 1. Ordena el flujo de servicio

Instrucción: numera del 1 al 7 los momentos conforme al protocolo de entrega estandarizada.

Orden	Momento de servicio
—	Activación
—	Validación de INE
—	Presentación
—	Promoción de primera compra
—	Firma de contrato digital
—	Validación de documentos
—	Toma de biométricos

Ejercicio 2. Respuesta ante incidencias

Demora de sistema Escribe con tus palabras cómo explicarías al cliente que el sistema está validando su información de forma segura.	Comprobante inválido Redacta una forma cordial de solicitar un comprobante alternativo sin responsabilizar a Mesa 1.
Negativa a biometría Practica una explicación breve que vincule la toma dactilar con seguridad, banco e INE.	Reagenda Define en qué momento dejarías de insistir y ofrecerías actualizar el calendario dinámico en Compass Móvil.

Checklist antes de cerrar la visita

- ☐ Me presenté con claridad y mantuve visible mi gafete corporativo.
- ☐ Validé documentos originales y coincidencia de datos antes de iniciar capturas.
- ☐ Tomé imágenes nítidas de INE frente y reverso en Compass Móvil.
- ☐ Expliqué la toma biométrica y respeté el flujo MBIO con el código 2002.
- ☐ Guié al cliente durante las 6 firmas digitales requeridas.
- ☐ Verifiqué que el Acuse de Entrega no requiere firma autógrafa digital del cliente.
- ☐ Cerré la orden, orienté sobre la llamada de activación y expliqué la promoción Pluxee.
- ☐ Ante demoras o negativas, utilicé scripts de cortesía y ofrecí reagenda cuando correspondía.

7

Glosario técnico de servicio y calidad

Término	Definición operativa
7 Momentos de Servicio de Banorte	Secuencia estandarizada de interacciones entre el gestor de entrega de última milla y el cliente en campo, diseñada para equilibrar empatía comercial con rigurosidad regulatoria y tecnológica.
Compass Móvil	Aplicativo móvil utilizado para gestionar la orden, capturar documentos, dar seguimiento al flujo y cerrar la visita.
Mesa 1 de TSYS	Mesa de control en línea que valida imágenes documentales, legibilidad, vigencia y pautas de riesgo durante el proceso.
MBIO	Aplicación de enrolamiento biométrico del banco para capturar huellas dactilares y validar identidad.
Código transaccional 2002	Código usado en el flujo biométrico de tarjetas inmediatas.
M940	Servicio en línea que personaliza y asocia en caliente el plástico genérico con los datos del expediente del cliente.
Pluxee	Monedero digital vigente como beneficio de primera compra; Banorte otorga \$500 pesos al tarjetahabiente por realizar una compra única de \$100 pesos con el plástico recién activo.
Llamada de activación	Proceso telefónico que realiza directamente el cliente al número de Banorte una vez cerrada la orden, indicando su nombre y siguiendo instrucciones del ejecutivo bancario.
Reagenda	Actualización de la visita en el calendario dinámico de Compass Móvil cuando el cliente no puede esperar o continuar el proceso.
Acuse de Entrega	Documento del expediente que no lleva firma autógrafa digital del cliente; contiene folio automático del sistema y firma del gestor.

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.

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.