



MANUAL DEL PARTICIPANTE

Módulo 7.

Arribo y Verificación Documental en Campo

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 7 de tu capacitación técnica y normativa para la entrega de Tarjeta Inmediata de Banorte. Su propósito es ayudarte a ejecutar con orden el arribo al domicilio, la verificación documental y la interacción en línea con la Mesa 1 de TSYS mediante Compass Móvil.

Importante

Este material tiene fines formativos. No sustituye instrucciones operativas vigentes, políticas de seguridad, criterios de aceptación ni disposiciones emitidas por TSYS, Banorte o la empresa de mensajería.

¿Cómo usar este manual?

Antes de iniciar	Durante el módulo
Verifica conexión de datos, GPS, batería, cámara y credencial oficial visible.	Lee cada sección y utiliza las listas de verificación antes de avanzar.
Al practicar: simula cada acción en el orden indicado, sin usar datos reales.	Al finalizar: responde la autoevaluación y revisa la retroalimentación técnica.

Contenido

Sección	Tema	Resultado esperado
1	Arribo y Check-In	Registrar ubicación y hora antes del contacto con el cliente.
2	Verificación de la INE	Aplicar criterios de vigencia y coincidencia de datos.
3	Captura segura	Obtener frente y reverso legibles desde Compass Móvil.
4	Mesa 1 de TSYS	Interpretar estatus, SLA, aprobación, rechazo y contingencias.
5	Comprobante de domicilio	Elegir el flujo corto, impreso o digital según el caso.
6	Práctica y autoevaluación	Resolver situaciones de campo y verificar el dominio.
7	Glosario y cierre	Consolidar conceptos y definir un compromiso de aplicación.

Ruta operativa

Arribo → Check-In → INE original → captura segura → Mesa 1 → comprobante de domicilio → continuación del flujo autorizado.

B

Ruta de aprendizaje del módulo

Objetivo general

Al finalizar el módulo podrás:

Ejecutar el arribo y la verificación documental en campo mediante Compass Móvil, aplicando controles de geolocalización, identidad, evidencia fotográfica, validación síncrona y comprobación de domicilio.

Objetivos específicos

- Realizar el Check-In inmediatamente al llegar al domicilio.
- Validar físicamente la vigencia y la coincidencia de datos de la INE.
- Capturar imágenes legibles únicamente desde el canal seguro de Compass Móvil.
- Aplicar el SLA y las contingencias de validación de la Mesa 1.
- Distinguir y ejecutar los tres flujos de comprobante de domicilio.

Antes de comenzar

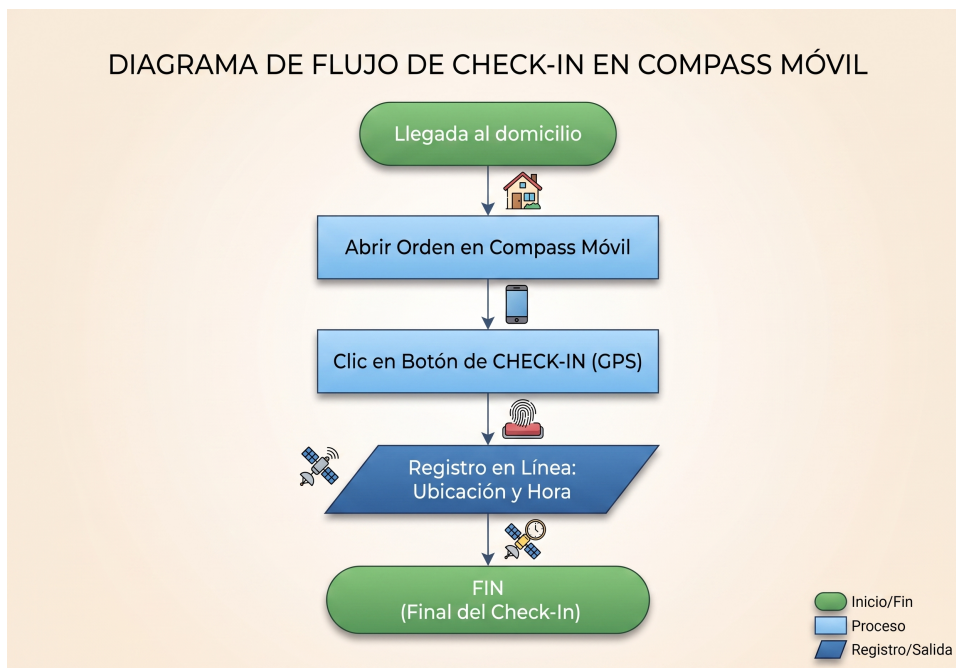
- ☐ Tengo datos móviles y GPS activo en modo de alta precisión.
- ☐ La batería del dispositivo es suficiente y la cámara está limpia.
- ☐ Porto mi credencial o gafete oficial de la mensajería de forma visible.
- ☐ Conozco el protocolo de reintentos fotográficos y el SLA de 5 minutos.
- ☐ Identifico los comprobantes permitidos y su vigencia máxima.

1

Arribo y geolocalización de entrada

1.1 El inicio formal de la visita

El proceso formal de entrega comienza cuando te ubicas frente al domicilio registrado en la orden. Antes de tocar la puerta o presentarte con el tarjetahabiente, abre la orden correspondiente y ejecuta el Check-In.



Reglas de ejecución

1. Sincronía de arribo. Ejecuta el Check-In de forma inmediata al llegar.
2. Registro automático. Compass registra coordenadas GPS y marca de tiempo en línea.
3. Control de desviación. El sistema compara la ubicación real con la dirección cargada y puede generar una alerta si detecta una desviación excesiva.

Idea clave

El Check-In documenta que el gestor se encuentra físicamente en el punto de contacto correcto.

1A

Semáforo de preparación técnica

Nivel	Señal de campo	Acción
ROJO	Sin datos, GPS desactivado o sin gafete visible.	Detente. No inicies el flujo hasta corregirlo.
AMARILLO	Dudas sobre reintentos fotográficos, vigencia o comprobantes.	Revisa el procedimiento antes del contacto.
VERDE	Batería, GPS, cámara y conectividad listos; conoces el SLA.	Continúa con la orden y realiza el Check-In.

Lista de verificación de arribo

- ☐ Confirmé que la orden corresponde al domicilio frente al que me encuentro.
- ☐ Abrí la orden correcta en Compass Móvil.
- ☐ Realicé el Check-In antes de presentarme con el cliente.
- ☐ Observé que el registro de ubicación y hora fue enviado.
- ☐ Estoy preparado para explicar con claridad el siguiente paso al tarjetahabiente.

Reflexión de inicio

¿Qué riesgo operativo disminuye cuando el Check-In se realiza exactamente al llegar?

2

Verificación de la INE original

Después del Check-In, preséntate de manera cordial y solicita la identificación oficial original. Antes de cualquier captura digital, realiza una inspección visual rigurosa.

2.1 Criterios críticos

Criterio	Qué debes validar	Decisión
Vigencia	El año de vigencia debe ser posterior a 2020.	Si es 2020 o anterior, detén la entrega y registra la disposición autorizada.
Nombres	Nombre(s), apellido paterno y apellido materno contra la orden.	Si coinciden, continúa.
Discrepancias	Diferencias menores u ortográficas en datos demográficos.	Corrige manualmente en el formulario para que coincida exactamente con la INE.

Control obligatorio

Nunca modifiques la vigencia de la identificación ni sustituyas el documento presentado. Las correcciones permitidas se limitan a los campos demográficos habilitados por Compass.

Secuencia de cotejo

1. Solicita la INE original y sostenla únicamente el tiempo necesario.
2. Revisa vigencia y condición física del documento.
3. Compara nombres y apellidos con los datos visibles en Compass.
4. Corrige solo las discrepancias demográficas permitidas.
5. Confirma los datos antes de activar la cámara del formulario.

3

Captura fotográfica en Compass Móvil

3.1 Canal seguro y protección de datos

Uso exclusivo

Activa la cámara únicamente desde el formulario interno de Compass Móvil. No uses la cámara nativa, no guardes imágenes en la galería y no envíes documentos por correo personal, WhatsApp u otros chats.

Las imágenes capturadas dentro de Compass se transmiten al canal seguro de TSYS y no deben permanecer en la memoria personal del dispositivo.

3.2 Guía de ejecución

Paso	Acción	Criterio de calidad
1	Coloca la INE en una superficie plana y bien iluminada.	Sin sombras ni reflejos.
2	Captura el frente dentro de la guía visual.	Rostro, datos y código bidimensional nítidos.
3	Captura el reverso.	Firma y elementos gráficos legibles.
4	Revisa ambas imágenes antes de aceptar.	Sin movimiento, recorte o desenfoque.
5	Presiona Aceptar y Enviar.	Espera la respuesta de validación.

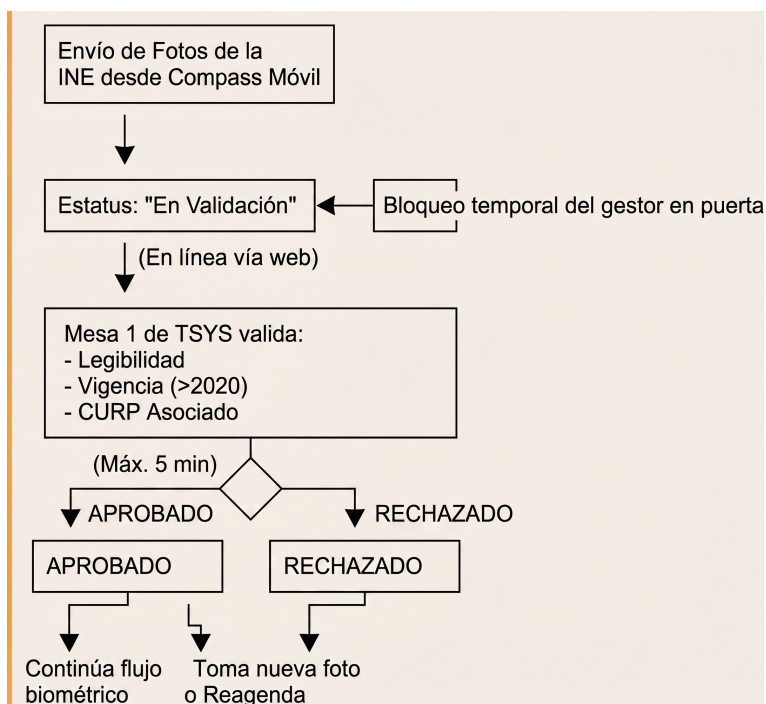
Antes de enviar

Si una imagen no permite leer los datos, repite la toma. La velocidad nunca reemplaza la legibilidad.

4

Interacción con la Mesa 1 de TSYS

Al enviar frente y reverso, Compass muestra el estatus de espera: “Espere, las imágenes están siendo validadas y está en validación”. Durante este periodo, el avance permanece bloqueado hasta recibir el dictamen.



4.1 Validaciones de la Mesa 1

Legibilidad	Vigencia	Domicilio	CURP asociado
Imagen nítida y sin reflejos.	Año posterior a 2020.	Revisión para posible flujo corto.	Cruce sistémico sin alertas.

4A

SLA y contingencias en puerta

SLA máximo

La Mesa 1 cuenta con hasta 5 minutos para aprobar o rechazar las imágenes.

Resultados posibles

Resultado	Qué ocurre	Acción del gestor
Aprobado	Compass cambia a "Identificación Aprobada".	Continúa con el flujo biométrico autorizado.
Rechazado	La Mesa informa que la evidencia no cumple.	Toma una nueva foto o aplica la disposición indicada.
Demora	La respuesta no llega dentro del tiempo esperado.	Mantén informado al cliente y conserva el estatus.
Pérdida de red	No es posible mantener la validación en línea.	Ofrece el reagendamiento y tipifica Reagenda en Compass.

Script de servicio ante una demora

Comunicación

"Estimado cliente, nos encontramos validando su información directamente con los sistemas de seguridad del banco; le pido unos momentos de su valioso tiempo."

Conducta esperada

- Mantén la calma y evita prometer una aprobación.
- No abandones el estatus de espera para intentar canales no autorizados.
- Si el cliente ya no dispone de tiempo, ofrece el reagendamiento de forma cordial.
- Registra la acción final en Compass para conservar la trazabilidad.

5

Validación del comprobante de domicilio

Después de la aprobación de la identificación, Compass dirige la visita a la validación del domicilio. Existen tres rutas independientes; la elección depende de la situación documental del tarjetahabiente.

Flujo	Cuándo aplica	Evidencia principal	Responsable de la carga
A · INE	La dirección de la INE coincide con el domicilio actual.	INE previamente aprobada.	El sistema la asocia al expediente.
B · Impreso	El cliente presenta un recibo físico permitido.	Foto legible del comprobante original.	El gestor, desde Compass Móvil.
C · Digital	El cliente tiene un PDF o imagen en su dispositivo.	Archivo cargado mediante Portal TH.	El cliente, desde la liga recibida por SMS.

Regla de decisión

1. Pregunta si la dirección de la INE aprobada corresponde al domicilio actual.
2. Si coincide, evalúa el flujo corto de INE.
3. Si no coincide, solicita un comprobante impreso permitido.
4. Si solo existe versión digital, activa el flujo de auto-carga mediante SMS.

Protección de datos

El gestor no debe recibir el archivo digital en su correo, mensajería instantánea ni dispositivo personal.

5A

Flujo A · INE como comprobante

Flujo corto de comprobación

Este flujo se utiliza cuando el cliente habita en la misma dirección impresa en la INE que ya fue aprobada por la Mesa 1.

1. Confirma verbalmente con el cliente que la dirección de la INE es su domicilio actual.
2. Ubica en Compass la pregunta “¿Desea usar la INE como comprobante de domicilio?”.
3. Marca la opción como “Verdadero” (True).
4. Verifica que el sistema asocie la identificación aprobada como comprobante del expediente.
5. Continúa sin capturar un documento secundario.

Ventaja operativa

Flujo optimizado

Evita una captura adicional y reduce el tiempo de la visita, sin omitir la validación documental.

Verifica antes de seleccionar

- ☐ La INE ya fue aprobada por la Mesa 1.
- ☐ La dirección impresa coincide exactamente con el domicilio actual.
- ☐ El cliente acepta utilizar la INE como comprobante.
- ☐ La bandera correspondiente está disponible en Compass.

5B

Flujo B · Comprobante impreso

Si la dirección de la INE no corresponde al domicilio actual o el flujo corto no está disponible, solicita un comprobante físico original.

Documentos permitidos

Teléfono fijo	Agua	Predial	Luz	Gas
Permitido	Permitido	Permitido	Permitido	Permitido

Reglas de aceptación

1. Vigencia: fecha de emisión menor a 90 días (3 meses).
2. Emisor: empresa formal prestadora de uno de los servicios permitidos.
3. Pertenencia: responde la pregunta de Compass sobre si el comprobante pertenece a una empresa.
4. Legibilidad: dirección, nombre del emisor y fecha deben visualizarse claramente.
5. Captura: fotografía el documento original desde Compass y envíalo a validación.

No aceptes

Documentos distintos a los listados, documentos con antigüedad superior a 90 días o imágenes ilegibles.

Control previo a la fotografía

- ☐ El documento corresponde a un servicio permitido.
- ☐ La fecha de emisión está dentro de los 90 días.
- ☐ La dirección es visible y completa.
- ☐ La hoja está extendida, sin dobleces que oculten información.

5C

Flujo C · Comprobante digital

Cuando el cliente no tiene el recibo impreso, pero conserva un PDF o una imagen del documento en su teléfono, utiliza el protocolo de auto-carga segura.

1. Selecciona “Sí” en “¿El cliente cuenta con comprobante de domicilio digital?”.
2. El sistema TSM envía un SMS con una liga única al teléfono del cliente.
3. El tarjetahabiente abre el enlace y accede al Portal TH de TSYS.
4. El cliente selecciona y carga directamente el PDF o la imagen.
5. Compass permanece en espera hasta registrar la carga y recibir el dictamen.

Responsabilidades

Gestor	Tarjetahabiente	Sistema / Mesa
Activa la opción correcta, explica el proceso y espera la respuesta.	Abre la liga y carga el archivo desde su propio dispositivo.	Recibe el archivo, registra la carga y emite el dictamen.

Prohibido

Pedir que el cliente reenvíe el archivo a un correo personal o chat del gestor, o tomar una fotografía de la pantalla como sustituto del flujo digital.

5D

Práctica guiada · Decide el flujo

Lee cada situación y marca la ruta que corresponde. Después explica qué evidencia debe quedar registrada.

Situación	Flujo A	Flujo B	Flujo C
La dirección de la INE aprobada coincide con el domicilio actual.	☐	☐	☐
El cliente presenta un recibo de luz impreso de hace 45 días.	☐	☐	☐
El cliente tiene un PDF de su recibo telefónico en el celular.	☐	☐	☐
La INE no coincide y el recibo de agua tiene 120 días.	☐	☐	☐
El cliente desea enviar el PDF al WhatsApp del gestor.	☐	☐	☐

Criterio de respuesta

- Flujo A: únicamente cuando la INE aprobada coincide con el domicilio actual.
- Flujo B: comprobante físico permitido, vigente y legible.
- Flujo C: documento digital cargado directamente por el cliente mediante el Portal TH.
- Si la evidencia no cumple, no la sustituyas por un canal personal; registra la disposición autorizada.

Evidencia que debe quedar registrada

C

Lista de verificación de la visita

Momento	Control	Verificado
Arribo	Check-In ejecutado antes del contacto.	☐
Identidad	INE original y vigencia posterior a 2020.	☐
Datos	Nombres y apellidos cotejados/corregidos.	☐
Captura	Frente y reverso legibles desde Compass.	☐
Mesa 1	Dictamen recibido y estatus registrado.	☐
Domicilio	Flujo A, B o C elegido correctamente.	☐
Cierre	Acción final documentada en la orden.	☐

Puntos de no retorno

Detén el proceso

Si falta conectividad para registrar el Check-In, la INE no cumple vigencia, las imágenes son ilegibles o el comprobante no cumple los criterios establecidos.

Compromiso de servicio

- ☐ Explico cada espera sin revelar información técnica innecesaria.
- ☐ Protejo los documentos y datos personales del cliente.
- ☐ No improviso canales alternos.
- ☐ Mantengo una comunicación cordial y registro cada acción.

E

Glosario técnico del Módulo 7

Término	Definición
Check-In	Registro geolocalizado de ubicación y marca de tiempo al iniciar la visita.
Compass Móvil	Aplicación de campo utilizada para gestionar la orden, evidencias y estatus.
Mesa 1 de TSYS	Centro de validación documental síncrona encargado de aprobar o rechazar imágenes.
SLA	Tiempo máximo comprometido para emitir una respuesta; en esta validación, 5 minutos.
Flujo corto	Uso de la INE aprobada como comprobante cuando la dirección coincide.
Portal TH	Portal seguro al que accede el tarjetahabiente mediante una liga enviada por SMS.
Comprobante digital	PDF o imagen cargada directamente por el cliente en el Portal TH.
Trazabilidad	Registro verificable de acciones, tiempos, evidencias y resultados de la visita.

Conceptos que debo recordar

1. _____
2. _____
3. _____

F

Compromiso personal y cierre

La acción que aplicaré en mi siguiente visita es:

Constancia de revisión

Nombre del participante: _____

Empresa de mensajería: _____

Fecha: _____ Firma: _____

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!

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.