



Tarjeta de Referencia Rápida - Módulo 5: Protocolos de Servicio y Calidad de Atención

Concepto / Protocolo	Pauta de Actuación y Script de Cortesía Oficial
1. 7 Momentos de Servicio	Secuencia estandarizada de interacciones en última milla para equilibrar empatía comercial con rigurosidad tecnológica.
2. Momento 1: Presentación	Saludar cordial, mostrar gafete de mensajería visible y explicar brevemente las características de la entrega de Tarjeta Inmediata.
3. Momento 2: Documentos	Confirmación física e inicial en la puerta del cliente de que cuenta con su INE original y comprobante impreso válido.
4. Momento 3: Validación INE	Captura nítida de frente y reverso de la identificación dentro de Compass Móvil para validación en línea de Mesa 1 (SLA 5 min).
5. Momento 4: Biométricos	Autenticación síncrona en MBIO (código 2002) para cotejar huellas dactilares contra las bases de datos de Banorte y el INE.
6. Momento 5: Contrato Digital	Recaudación obligatoria de un total de 6 firmas digitales individuales en Compass Móvil para integrar el expediente normativo.
7. Momento 6: Activación	Cierre de orden que consume el servicio MCA M940 en Altamira para personalizar y asociar en caliente el plástico genérico.
8. Momento 7: Promoción	Comunicación del beneficio comercial de bienvenida del monedero Pluxee una vez que la tarjeta esté activa.

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.

Concepto / Protocolo	Pauta de Actuación y Script de Cortesía Oficial
9. Llamada de Activación	Indicar al cliente llamar al número oficial de Banorte para que configure su NIP siguiendo las instrucciones verbales.
10. Demora de Sistema	<i>"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."</i>
11. Criterio de Reagenda	Ofrecer reagendamiento si el proceso excede el tiempo disponible del cliente o falla la red, actualizando el calendario en Compass.
12. Comprobante Inválido	<i>"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."</i>
13. Negativa a Biometría	<i>"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 para proteger su identidad y validar su entrega."</i>
14. Retorno de Plásticos	No entregar plásticos sin biometría o firmas; resguardar el plástico genérico y reincorporarlo al stock disponible sin generar mermas.
15. Acuse de Entrega	No lleva firma autógrafa digital del cliente en Compass Móvil; se convalida con un folio automático del sistema y firma del gestor (finder).

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.