



MANUAL DEL PARTICIPANTE

Módulo 9.

Contratos, cierre de orden e incidencias.

Plan Integral de Capacitación de Gestores TSYS

PÚBLICO OBJETIVO

Gestores de entrega y personal operativo 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 acompaña tu aprendizaje sobre la formalización contractual de la Tarjeta Inmediata, el cierre de la orden en Compass Móvil y la atención de incidencias en campo. Su propósito es ayudarte a ejecutar cada decisión con seguridad, trazabilidad y una comunicación clara con el tarjetahabiente.

IMPORTANTE

Este material tiene fines formativos y resume el proceso descrito en el contenido fuente. En la operación real deben respetarse las autorizaciones del sistema, los protocolos vigentes de TSYS y los canales formales de la empresa de mensajería.

¿Cómo usar este manual?**Antes de iniciar**

Confirma que el dispositivo, Compass Móvil, el lector MPIO y la conectividad estén disponibles.

Durante el módulo

Lee cada tema, revisa las reglas críticas y relaciona el contenido con situaciones reales de visita.

Al practicar

Utiliza los guiones, listas de verificación y casos para ensayar decisiones y explicaciones al cliente.

Al finalizar

Responde la autoevaluación, revisa la clave y registra el compromiso que aplicarás en campo.

ENFOQUE

Aprendizaje para adultos: contenido directo, práctica situada, reflexión sobre riesgos y aplicación inmediata en la operación.

A Contenido

Sección	Tema	Resultado esperado
1	Recaudación de firmas digitales	Reconocer las firmas obligatorias y actuar ante una negativa.
2	Firma de acuse de entrega	Distinguir el acuse de Tarjeta Inmediata del proceso nominativo.
3	Activación e integración tecnológica	Explicar el cierre de orden, MCA M940, Altamira y MW40.
4	Primera compra	Comunicar la promoción de bienvenida con claridad y sin omitir condiciones.
5	Excepciones y reagenda	Aplicar la reprogramación y conservar la gobernanza del inventario.
6	Práctica y autoevaluación	Resolver casos, verificar el dominio y definir próximos pasos.

DURACIÓN SUGERIDA

Lectura y análisis: 45 minutos · Práctica guiada: 30 minutos · Autoevaluación y cierre: 15 minutos.

B Ruta de aprendizaje del módulo

Objetivo general

AL FINALIZAR PODRÁS

Ejecutar el proceso de formalización y cierre de una entrega, explicar al cliente los pasos esenciales y aplicar el protocolo de reagenda cuando la operación no pueda concluir.

Objetivos específicos

- Identificar las firmas digitales obligatorias y las condiciones del Formato de Domiciliación.
- Distinguir quién firma el acuse de Tarjeta Inmediata y qué datos deben verificarse.
- Describir la secuencia tecnológica que personaliza el plástico y libera la línea de crédito.
- Aplicar el guion de primera compra de manera clara, responsable y orientada al cliente.
- Resolver ausencias, errores documentales y biometría no exitosa mediante el protocolo de reagenda.

Antes de comenzar

- ☐ Conozco el flujo previo de validación documental y biométrica.
- ☐ Identifico el plástico genérico clásico tipo A10 y su código QR.
- ☐ Reconozco los canales y responsables de escalamiento operativo.
- ☐ Tengo disponible un dispositivo para practicar el recorrido en Compass Móvil.

1

Recaudación de firmas digitales en Compass Móvil

La formalización contractual se habilita después de la validación documental y biométrica.

Una vez aprobadas la documentación y las huellas dactilares, Compass Móvil habilita la sección de formalización contractual. El gestor guía al tarjetahabiente para que estampe sus firmas autógrafas digitales directamente en la pantalla táctil del dispositivo.

Protocolo de firmas obligatorias

Documento	Aplicación en campo	Condición
Solicitud de Tarjeta de Crédito	El cliente firma cuatro apartados específicos para formalizar la apertura del crédito, las condiciones del producto y los consentimientos correspondientes.	Cuatro firmas obligatorias; no se cierra la orden si falta una.
Formato de Actualización de Datos (FAD)	Valida que los datos demográficos capturados o corregidos coincidan con la voluntad del cliente y su identificación.	Firma obligatoria cuando el flujo la presenta.
Formato de Domiciliación	Formaliza la domiciliación vinculada al producto.	Solo se muestra y firma si el producto es "Banorte Conmigo".

REGLA CRÍTICA

Si el tarjetahabiente no autoriza la contratación o se niega a firmar, no es posible continuar. El gestor debe explicarlo con amabilidad y cancelar la entrega en Compass Móvil; la orden se tipifica como Devolución / Cancelación TH.

1 Práctica guiada: expediente listo para formalizar

A

Semáforo de preparación técnica

Nivel	Verificación	Decisión
ROJO	Falta aprobación digital de la Mesa 1 para INE o comprobante, o el cliente rechaza firmar la Solicitud de TDC.	Detener y aplicar el estatus correspondiente.
AMARILLO	El cliente tiene dudas sobre la domiciliación, el uso de datos o los textos legales.	Aclarar y permitir la lectura completa antes de solicitar la firma.
VERDE	Biometría MBIO exitosa, QR asociado y cliente preparado para firmar.	Continuar con la formalización.

Lista de verificación antes de cerrar

- ☐ Confirmé que la validación documental y biométrica fue aprobada.
- ☐ Verifiqué que las cuatro firmas de la Solicitud de TDC estén completas.
- ☐ Confirmé la firma del FAD cuando el sistema la solicitó.
- ☐ Validé si el producto requiere Formato de Domiciliación.
- ☐ Permití que el cliente leyera y resolviera sus dudas antes de firmar.
- ☐ No avancé con firmas faltantes ni sustituí la voluntad del cliente.

REFLEXIÓN

¿Qué riesgo contractual y operativo se evita al verificar cada firma antes de cerrar la orden?

2 Firma de acuse de entrega

El acuse constituye la evidencia física y digital de que el plástico genérico clásico tipo A10 fue entregado al titular. En la Tarjeta Inmediata, el acuse cambia de forma sustancial respecto de una entrega nominativa tradicional.

Sin firma del cliente El acuse de Tarjeta Inmediata no lleva firma autógrafa digital del tarjetahabiente.	Folio automático Compass Móvil genera un folio electrónico único para certificar la entrega.
Firma del gestor El documento se valida con la firma digital del gestor de entrega o finder.	Verificación visual Antes de firmar, el gestor comprueba que los datos del encabezado sean correctos.

Campos que deben coincidir

- ☐ Nombre del cliente.
- ☐ Número de cliente y CURP.
- ☐ Últimos cuatro dígitos de la tarjeta genérica asignada.
- ☐ Tipo de producto: clásica.
- ☐ Nombre de la sucursal de la mensajería.

RESPONSABILIDAD

La firma del gestor valida la revisión del acuse y la entrega del plástico; por ello, no debe estamparse antes de comprobar los campos visibles en pantalla.

2A Ejercicio: identifica la diferencia

Criterio	Tarjeta Inmediata	Entrega nominativa tradicional
Firma del cliente	No se solicita en el acuse.	El cliente firmaba el acuse en pantalla.
Folio	El sistema genera un folio electrónico automático.	Depende del flujo tradicional.
Firma del gestor	Es la firma digital que formaliza el acuse.	Forma parte del proceso operativo correspondiente.
Punto de control	Verificar encabezado, producto y últimos cuatro dígitos.	Seguir los controles del flujo nominativo.

Caso breve

Compass Móvil muestra el acuse con el nombre correcto, pero los últimos cuatro dígitos no coinciden con el plástico que el gestor tiene en mano. El cliente está listo para recibir y la ruta tiene retraso.

DECISIÓN ESPERADA

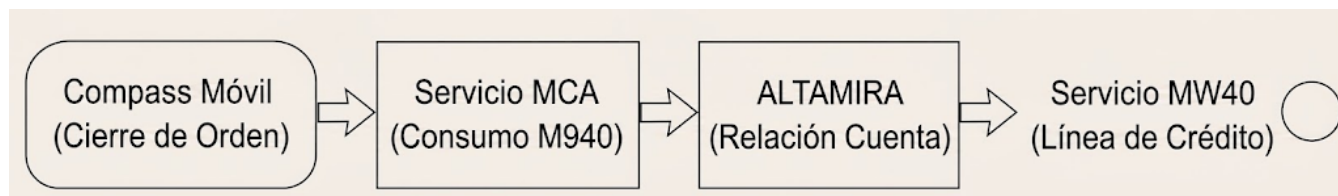
No firmar ni cerrar. Detener el flujo, confirmar la asociación del plástico y utilizar el canal operativo correspondiente. La presión de tiempo no elimina el control.

Anota qué explicarías al cliente mientras se valida la incidencia:

3

Activación en línea e integración tecnológica

El cierre exitoso de la orden en Compass Móvil detona integraciones en tiempo real entre las plataformas de TSYS y los servidores centrales de Banorte para personalizar el plástico.



Secuencia general

- 1. Cierre en Compass Móvil.** El gestor concluye la orden con las firmas completas.
- 2. Consumo del servicio MCA M940.** El sistema envía la petición transaccional con el número del plástico genérico, el código SIC, el canal de venta ADF y los datos biométricos recolectados.
- 3. Relación en Altamira.** La tarjeta genérica se vincula con la cuenta, el número de cliente y el expediente digital.
- 4. Consumo del servicio MW40.** Tras la personalización correcta, se libera la línea de crédito asignada.

TRAZABILIDAD

El gestor no ejecuta manualmente estos servicios; su responsabilidad es cerrar la orden con información y firmas completas para que la integración se procese correctamente.

3A Qué ocurre después del cierre

MCA M940

Módulo de Control de Autorizaciones consumido al cerrar la orden para iniciar la asociación del plástico genérico con el expediente.

Altamira

Relaciona el plástico con la cuenta y actualiza su condición a entregada / activada.

MW40

Se ejecuta después de la personalización exitosa para liberar la línea de crédito total.

Correo automático

Banorte envía al tarjetahabiente su expediente formal digitalizado.

Documentos enviados al cliente

- Copia digitalizada de la Solicitud de Tarjeta de Crédito.
- Contrato formal de adhesión.
- Carátula del producto financiero.
- Tabla oficial de tasas y comisiones del banco.

MENSAJE AL CLIENTE

El plástico ya se encuentra personalizado en el sistema y listo para continuar con el proceso de uso. El gestor debe proporcionar el número telefónico oficial de Banorte e indicar la llamada de activación; la firma digital y el NIP se configuran conforme al canal autorizado en sucursal o cajero automático.

Verificación de comprensión

- ☐ Puedo explicar la diferencia entre personalizar el plástico y liberar la línea.
- ☐ Sé que el expediente formal se envía automáticamente por correo.
- ☐ Evito prometer tiempos o resultados distintos de los confirmados por el sistema.

4 Introducción a la primera compra

Después de la activación y entrega, el gestor cumple una función de orientación comercial al explicar la promoción de bienvenida descrita en el material del módulo.

Elemento	Información que debe comunicarse
Beneficio	Bonificación de \$500 pesos en el monedero digital Pluxee.
Condición de compra	Realizar una primera compra única mínima de \$100 pesos con la nueva tarjeta.
Momento	Después de confirmar que la tarjeta se encuentra activa y lista para transaccionar.
Forma de explicación	Clara, completa, sin presión y verificando que el cliente comprendió las condiciones.

Guion sugerido

SCRIPT

“Muchas felicidades, su tarjeta ya se encuentra activa en el sistema y lista para transaccionar. Banorte le ofrece una promoción de bienvenida: al realizar su primera compra de por lo menos \$100 pesos en un establecimiento comercial, recibirá una bonificación de \$500 pesos en su monedero Pluxee. ¿Desea que le explique nuevamente las condiciones para aprovecharla?”

BUENA PRÁCTICA

Presenta la promoción como información de valor y confirma la comprensión; no omitas la compra mínima ni transformes la explicación en presión de venta.

4A Práctica de comunicación con el cliente

Role play en parejas

Rol	Instrucción
Gestor	Explica la activación y la promoción en menos de 60 segundos. Incluye el monto mínimo y la bonificación.
Cliente	Pregunta dónde recibirá la bonificación, cuánto debe comprar y qué debe hacer con su NIP.
Observador	Registra si la explicación fue clara, completa, respetuosa y sin promesas no confirmadas.

Lista de cotejo

- ☐ Confirmó que la entrega y el cierre fueron exitosos.
- ☐ Mencionó la primera compra única mínima de \$100 pesos.
- ☐ Mencionó la bonificación de \$500 pesos en Pluxee.
- ☐ Diferenció la promoción de la configuración del NIP.
- ☐ Utilizó lenguaje sencillo y verificó dudas.
- ☐ Evitó garantizar condiciones no mostradas o confirmadas.

Retroalimentación del observador:

5

Gestión de excepciones y proceso de reagenda

No todas las visitas concluyen con una entrega exitosa. La reagenda se utiliza cuando la operación no puede continuar de forma segura y el cliente acepta programar una nueva visita.

Escenario	Evidencia operativa	Acción
Cliente ausente	Después del check-in y de una espera prudente, el cliente no se localiza en el domicilio.	Registrar la situación y aplicar el flujo de reagenda.
Error documental crítico	INE con año anterior a 2020 —según el criterio del material fuente—, tachaduras, discrepancias severas o rechazo definitivo de Mesa 1.	Explicar el motivo técnico y proponer una nueva visita.
Biometría no exitosa	MBIO reporta huellas ilegibles o desgaste severo después de agotar tres reintentos.	No entregar; aplicar el protocolo de reagenda.

PRINCIPIO

La reagenda protege al cliente y a la operación. No es una sanción ni un atajo para evitar controles documentales o biométricos.

Guion de cortesía

“Para proteger su cuenta, el sistema requiere que la validación documental y biométrica concluya correctamente. Hoy no es posible continuar; si usted lo desea, puedo registrar una nueva fecha y turno para realizar nuevamente la visita.”

5A Cómo opera la reagenda en el sistema

- 1. Explicación asertiva.** El gestor comunica el motivo técnico con calma y cortesía.
- 2. Confirmación del cliente.** Pregunta si desea programar una nueva visita.
- 3. Actualización del calendario.** Registra fecha y turno —mañana, tarde o noche— en Compass Móvil.
- 4. Sincronización en línea.** El sistema actualiza la capacidad de entrega para una nueva asignación de ruta.
- 5. Cierre del control físico.** El plástico genérico no personalizado regresa al resguardo de la mensajería.

Gobernanza del inventario virtual

Desasociación virtual El sistema desmarca el código QR porque el plástico no fue personalizado ni asociado a una cuenta.	Estatus disponible La tarjeta genérica permanece disponible o virgen en el inventario físico del gestor.
Retorno al resguardo Al finalizar la jornada, el gestor devuelve físicamente el plástico a la mensajería.	Nueva asignación El administrador puede asignarlo posteriormente a otra orden, evitando mermas y desperdicio.

NO CONFUNDIR

Reagendar la visita no significa reservar el mismo plástico para el cliente. Mientras permanezca genérico y sin personalizar, regresa al stock disponible.

5B

Ruta de decisión ante una visita no concluida

Pregunta de control	Sí	No
¿El cliente está presente y puede continuar?	Verificar documentos.	Aplicar ausencia y flujo de reagenda.
¿Los documentos cumplen y Mesa 1 aprueba?	Continuar con biometría.	Explicar rechazo y proponer reagenda.
¿La biometría MBIO fue exitosa?	Continuar con formalización.	Agotar reintentos; después, reagendar.
¿El cliente acepta firmar todos los documentos requeridos?	Completar firmas y acuse.	Cancelar entrega / Cancelación TH.
¿El cierre fue exitoso?	Explicar activación y primera compra.	No entregar; utilizar el canal de incidencia.

Controles que nunca deben omitirse

- ☐ No entregar sin aprobación documental y biométrica.
- ☐ No sustituir una firma faltante ni firmar en nombre del cliente.
- ☐ No cerrar si el plástico o los datos del acuse no coinciden.
- ☐ No retener como asignado un plástico genérico desasociado.
- ☐ No confrontar al cliente; explicar el control y ofrecer el siguiente paso autorizado.

C Casos de aplicación

Caso 1 · Duda contractual

El cliente detiene la firma del Formato de Domiciliación porque no comprende por qué aparece en pantalla. ¿Qué debes revisar y cómo explicarías el siguiente paso?

Caso 2 · Biometría no exitosa

Después de tres reintentos, MBIO continúa reportando huellas ilegibles. El cliente pide que le entregues la tarjeta porque ya presentó su INE.

Caso 3 · Acuse inconsistente

Los últimos cuatro dígitos del acuse no coinciden con el plástico. La aplicación todavía permite avanzar.

CRITERIO DE REVISIÓN

La respuesta es correcta si protege la voluntad del cliente, mantiene los controles documentales y biométricos, evita un cierre inconsistente y utiliza el estatus o canal autorizado.

D Compromiso personal

La acción concreta que aplicaré inmediatamente después de este módulo es:

Constancia de revisión

Nombre del participante:

Empresa de mensajería / plaza:

Fecha:

Firma:

MI COMPROMISO

Aplicaré los controles aun cuando exista presión de tiempo, explicaré al cliente cada decisión y utilizaré el canal autorizado ante cualquier inconsistencia.

E Glosario técnico

Término	Definición en el contexto del módulo
FAD	Formato de Actualización de Datos que valida cambios demográficos mediante firma digital.
MCA M940	Módulo de Control de Autorizaciones consumido al cerrar la orden para iniciar la asociación del plástico con el expediente.
MW40	Servicio posterior a la personalización exitosa que libera la línea de crédito.
Altamira	Plataforma donde se relacionan el plástico, la cuenta, el cliente y el expediente.
MBIO	Lector y flujo de verificación de huellas dactilares utilizado en campo.
Reagenda	Acción en Compass Móvil que programa una nueva visita y actualiza el calendario dinámico.
Pluxee	Monedero digital vinculado a la promoción de bienvenida descrita en el módulo.
Tarjeta genérica A10	Plástico clásico sin personalizar que permanece disponible hasta su asociación exitosa.
TH	Tarjetahabiente.

NOTA

Los nombres de servicios y plataformas se presentan conforme al material fuente. Ante cambios operativos, prevalecen las instrucciones vigentes emitidas por los canales formales.

E Notas del participante

E Notas y cierre

PORTAL OFICIAL

www.m6consultores.com

M6 Consultores en Estrategia Empresarial S.A.S. de C.V.

La consultoría no es consejo, ¡es acción!