

Manual de Inducción a Cliente Nuevo

Plantilla controlada del SGC Altum. Manual interno de uso del Project Lead Altum cuando se firma un nuevo cliente. Cubre las primeras 2 semanas de trabajo.

Versión: 1.0 — Fecha: 2026-05-09 — Audiencia: equipo Altum.

Objetivo

Garantizar que cada cliente nuevo se onboardea con calidad consistente, trazabilidad documental y máxima eficiencia del equipo Altum.

Antes del día 0 — preparación

Acción	Responsable	Plazo
Confirmar suscripción del Contrato Marco y Anexos	Director Altum	Día -1
Identificar al equipo asignado (matriz de competencias)	Director Altum + PL	Día -1
Asignar el cliente en <code>altum-core/operativa/equipo.md</code>	Director Altum	Día -1
Aprobación de competencias del equipo asignado	Dirección	Día -1

Día 0 — firma del Contrato

Acción	Responsable
Confirmar recepción del Contrato firmado	Director Altum
Crear estructura del cliente (ver siguiente sección)	Project Lead Altum
Provisión de carpeta segura del cliente (drive cifrado)	Tech Lead Altum
Envío del email de bienvenida (template <code>email-07-bienvenida-cliente-firmado.md</code>)	Director Altum
Envío de la solicitud formal de documentos del onboarding	Project Lead Altum
Agendar kickoff (próximos 7-10 días)	Project Lead Altum
Apertura del primer ADR del cliente (decisión de arranque)	Project Lead Altum
Emisión de factura del 20% inicial	Director Altum

Cómo configurar la carpeta del cliente en la matriz

```
cd altum/clients
# 1. Crear directorio del cliente
mkdir -p <slug>/{vault,deliverables,scripts,exports}

# 2. Crear estructura del vault
cd <slug>/vault
mkdir -p 01-Cliente 02-Stakeholders 03-Procesos 04-Productos \
        05-Sistemas 06-Proveedores 07-Marca 08-Finanzas 09-Personas \
        10-Comercial 11-Operativa/{decisiones,actas} \
        12-Calidad-SGC/{no-conformidades,trazabilidad}

# 3. Crear el CLAUDE.md local del cliente (siguiente paso)
# 4. Inicializar el vault con notas base (siguiente paso)
```

Cómo personalizar el CLAUDE.md del cliente

Cada cliente debe tener un `CLAUDE.md` en `clients/<slug>/CLAUDE.md` que combine la identidad de Altum con el contexto específico del cliente.

Estructura mínima:

1. **Datos del cliente:** razón social, RUC, sector, geografía.

2. **Sponsor y stakeholders clave:** nombres y roles.
 3. **Servicio contratado y alcance:** referencia al Anexo I.
 4. **Equipo Altum asignado:** nombres y roles.
 5. **Plazos críticos:** fecha de cada hito, próximo Comité Ejecutivo, próxima Demo.
 6. **Restricciones específicas del cliente:** información sensible (productos, proveedores, personas) que no debe filtrarse.
 7. **Voz aplicada:** ¿cliente premium / popular / técnico / familiar? Ajustar la voz Altum a sus códigos.
 8. **Confidencialidad:** prohibida cualquier exposición a terceros sin autorización.
-

Cómo aplicar el cuestionario de descubrimiento

El cuestionario en `altum-core/plantillas/cuestionario-descubrimiento.docx` se aplica en dos modalidades:

Modalidad 1 — Autoaplicación

El CLIENTE rellena el documento por su cuenta y lo devuelve. Útil si el sponsor está muy ocupado y delega áreas concretas en su equipo.

Modalidad 2 — Aplicación asistida

Project Lead Altum lo aplica en una serie de 3-5 sesiones de 90 min cada una con personas distintas del equipo del cliente. Más profundo, permite leer entre líneas, recoger detalles que el sponsor no ve.

Recomendación interna: para clientes > USD 50,000 de inversión, aplicación asistida obligatoria. Para auditorías rápidas y proyectos menores, autoaplicación + 1 sesión de validación.

Cómo hacer el kickoff

Seguir la plantilla `altum-core/plantillas/onboarding-cliente/protocolo-kickoff.md`.

Errores comunes a evitar (resumidos):

1. No empezar tarde.
 2. No saltarse el bloque de riesgos.
 3. No prometer plazos no cubiertos por contrato.
 4. No firmar minuta sin revisar.
 5. Registrar la sesión con autorización.
-

Cómo dejar listos los comités recurrentes en agenda

Dentro de los **30 minutos siguientes al kickoff**, el Project Lead Altum envía las invitaciones de calendario para:

- **Comité Ejecutivo Mensual:** último viernes de cada mes, 90 min.

- **Comité de Modernización Semanal:** día y hora pactados, 60 min.
- **Demo quincenal:** cada dos viernes, 60 min.
- **Stand-up diario (opcional):** 15 min.

Asistentes según protocolo. Responder a las invitaciones es obligatorio para todos los miembros del equipo Altum dentro de 24h.

Las primeras 2 semanas — checklist diario

Semana 1

Día	Foco
Lunes (Día 0)	Firma + bienvenida + solicitud documentos + agenda kickoff
Martes	Configurar carpeta + CLAUDE.md cliente + drive seguro
Miércoles	Kickoff + minuta firmada + ADR
Jueves	Recepción primeros documentos cat. 1 + análisis legal previo
Viernes	Primer Comité de Modernización + plan semana 2

Semana 2

Día	Foco
Lunes	Recepción cat. 2 (financiero) + análisis financiero previo
Martes	Aplicación cuestionario sesión 1 con Sponsor
Miércoles	Sesión 2 con champions de área
Jueves	Sesión 3 con personas operativas clave
Viernes	Comité Modernización + síntesis + primer mini-entregable

Errores comunes a evitar (durante el onboarding)

1. **Dejar pasar plazos del checklist sin escalamiento.** Si el cliente no entrega documentos cat. 1 en 5 días, escalar a Sponsor el día 6.
2. **Hablar en voz Altum sin observar la voz del cliente.** Aprende su código (premium / popular / técnico / familiar) antes de redactar tus primeros entregables.
3. **Saltarse las sesiones con personas operativas.** Los manuales reales se construyen escuchando a quien hace, no a quien dirige.
4. **No abrir el primer ADR.** El primer ADR registra cómo arranca el proyecto. Si no se abre, la trazabilidad nace coja.

5. **No verificar accesos antes de prometer entregables.** Si no tienes acceso al sistema X, no comprometas el entregable que depende de X.
6. **Producir entregables sin DoD.** Cada entregable cumple el Definition of Done documentado en [altum-core/metodologia/](#).
7. **No llevar a Comité Ejecutivo el estado financiero.** El Sponsor necesita ver % presupuesto ejecutado y próximas facturas en cada Comité.

Indicadores de calidad del onboarding

Indicador	Meta
Documentos cat. 1 recibidos en plazo	100%
Documentos cat. 2 recibidos en plazo	≥ 80%
Documentos cat. 3-8 recibidos en plazo	≥ 70%
Kickoff realizado en ≤ 10 días desde firma	100%
Primer Comité de Modernización en ≤ 14 días desde firma	100%
ADR de arranque registrado	100%
NPS del cliente al cierre del onboarding (4 semanas)	≥ 8/10

Manual SGC ISO 9001:2015. Mejora continua: cualquier Project Lead que detecte una mejora aplicable a este manual la propone al cierre de cada cliente, en sprint review semanal.