



M É T O D O

ALSEDA

MANUAL DE PROTOCOLOS INTERNOS

ANDREA BARBOZA LINGERI

01

PROTOSCOLOS EMPRESARIALES

PROTOSCOLO INTERNO · MÉTODOS ALSEDA · 2026

PROPÓSITO

Este protocolo define el marco de actuación empresarial de Método ALSEDA: cómo se toman decisiones, cómo se estructura el trabajo y cuáles son los principios no negociables que rigen la operación.

PRINCIPIOS OPERATIVOS

- Toda decisión responde a una lógica estructural, no al impulso.
- La estructura interna tiene prioridad sobre la urgencia externa.
- Ningún proceso se delega sin que exista un protocolo claro que lo respalde.
- La coherencia entre lo que se dice y lo que se hace es innegociable.
- El caos no se gestiona: se elimina mediante diseño.

ESTRUCTURA DE TOMA DE DECISIONES

Nivel 1	Decisiones operativas diarias — Andrea Barboza (sin consulta necesaria)
Nivel 2	Decisiones de proyecto — Revisión con el colaborador implicado
Nivel 3	Decisiones estratégicas — Análisis, reflexión y validación personal antes de ejecutar

REGLAS DE OPERACIÓN

1. Cada proyecto activo tiene asignado un espacio en Notion con su estado actualizado.
2. Ningún trabajo se inicia sin propuesta o acuerdo documentado.
3. Toda reunión tiene agenda previa y acta posterior.
4. Los plazos acordados se cumplen o se renegocian con antelación mínima de 48h.
5. Los colaboradores externos trabajan siempre bajo contrato por proyecto.

"Construyo estructura donde otros improvisan." — Método ALSEDA

02

PROTOCOLO DE ONBOARDING

PROTOCOLO INTERNO · MÉTODO ALSEDA · 2026

PROPÓSITO

Garantizar que cada cliente nuevo entre al sistema ALSEDA de forma ordenada, con expectativas claras, información completa y una primera experiencia que refleje los valores de la marca.

FASE 1 — PRIMER CONTACTO

Cuando un potencial cliente muestra interés, se activa el siguiente flujo:

1. Respuesta al contacto en un máximo de 24 horas (email o WhatsApp según canal de entrada).
2. Envío de mensaje de bienvenida breve con confirmación de disponibilidad.
3. Agendamiento de llamada de diagnóstico (reunión online para detectar las necesidades reales).

FASE 2 — LLAMADA DE DIAGNÓSTICO

Duración	60 minutos máximo
Formato	Reunión online (videollamada)
Objetivo	Detectar dónde se rompe la operación del negocio del cliente
Resultado	Informe de diagnóstico operativo o propuesta de servicio

Durante la llamada se exploran: estructura actual, flujos de trabajo, equipo, puntos de fricción y objetivos reales del fundador.

FASE 3 — FORMALIZACIÓN

1. Envío de propuesta de servicio en plazo máximo de 48h tras la llamada.
2. Confirmación de condiciones, plazos y entregables.
3. Firma de contrato o acuerdo de colaboración.
4. Alta del cliente en Notion: carpeta de proyecto, estado, hitos y documentación.
5. Envío de bienvenida oficial con información de acceso y canal de comunicación habitual.

*El onboarding no es un trámite. Es la primera experiencia real del cliente con el sistema ALSEDA.
Debe ser impecable.*

03

PROTOCOLO DE TAREAS Y FUNCIONES

PROTOCOLO INTERNO · MÉTODO ALSEDA · 2026

PROPÓSITO

Definir cómo se gestionan las tareas dentro de Método ALSEDA, quién hace qué y cómo se garantiza que ningún trabajo caiga en el vacío operativo.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Notion	Centro de operaciones: proyectos activos, estado, documentación y base de conocimiento
Trello	Tablero de tareas por proyecto: columnas En espera / En curso / Revisión / Cerrado
Excel / Sheets	Seguimiento de datos, métricas, presupuestos y registros estructurados

ESTRUCTURA DE TAREAS

Toda tarea debe tener, como mínimo:

1. Descripción clara de qué se debe hacer.
2. Responsable asignado (Andrea o colaborador específico).
3. Fecha límite de entrega.
4. Proyecto al que pertenece.

FUNCIONES DE LA DIRECTORA

1. Diagnóstico operativo y diseño de estructura interna del cliente.
2. Dirección y supervisión de todos los proyectos activos.
3. Comunicación directa con clientes en todas las fases.
4. Gestión de la marca: contenido, redes sociales y presencia digital.
5. Coordinación de la red de colaboradores externos.
6. Toma de decisiones operativas y estratégicas.

FUNCIONES DE COLABORADORES EXTERNOS

1. Ejecutan las tareas definidas y acotadas en el contrato de proyecto.
2. Reportan avances y bloqueos a través de Notion compartido o email.
3. No toman decisiones que afecten al cliente sin validación previa de Andrea.
4. Respetan los plazos acordados. Cualquier desviación se comunica con 48h de antelación.

04

PROTOCOLO DE REDES SOCIALES Y CONTENIDOS

PROTOCOLO INTERNO · MÉTODO ALSEND A · 2026

PROPÓSITO

Establecer cómo se planifica, crea y publica el contenido de Método ALSEND A en LinkedIn e Instagram, garantizando coherencia con la identidad de marca en cada pieza.

CANALES ACTIVOS

LinkedIn	Canal principal. Audiencia: empresarios, fundadores y directivos. Contenido: autoridad, sistema, operaciones.
Instagram	Canal secundario. Audiencia: emprendedores conscientes. Contenido: marca personal, proceso, valores.

RESPONSABLE

Andrea Barboza gestiona personalmente todo el contenido. No se delega la voz de la marca a terceros sin revisión y aprobación explícita.

REGLAS DE CONTENIDO

- Todo contenido refleja los valores de marca: sistema, claridad, autoridad, orden, coherencia.
- No se publica contenido motivacional, genérico ni intercambiable con otra marca.
- Las fuentes tipográficas y la paleta de color siguen el Manual de Identidad.
- Cada publicación tiene un objetivo claro: educar, posicionar o generar contacto.
- No se responde a comentarios negativos de forma reactiva. Se reflexiona antes de contestar.

FLUJO DE CREACIÓN DE CONTENIDO

Paso 1	Planificación semanal: definir 2-3 temas alineados con el posicionamiento de la semana
Paso 2	Redacción del copy siguiendo el tono del Manual (directa, precisa, sin ruido)
Paso 3	Diseño de la pieza visual usando Cormorant Garamond + Jost y paleta ALSEND A
Paso 4	Revisión de coherencia con la identidad antes de publicar
Paso 5	Publicación y seguimiento de interacciones en las primeras 2 horas

La marca ALSEND A habla desde la experiencia real. Cada publicación debe poder responder a la pregunta: ¿esto lo diría alguien con 25 años de gestión real?

05

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN

PROTOCOLO INTERNO · MÉTODO ALSENDA · 2026

PROPÓSITO

Definir cómo se comunica Método ALSENDA con clientes, colaboradores y terceros, estableciendo canales, tiempos de respuesta y estándares de tono en cada interacción.

CANALES Y USOS

Email	Comunicación formal, envío de propuestas, contratos, informes y actas. Respuesta máxima: 24h.
WhatsApp	Comunicación urgente o de seguimiento rápido con clientes activos. Respuesta máxima: 24h en horario laboral.
Videollamada	Reuniones de diagnóstico, seguimiento de proyecto y cierre. Siempre con agenda previa.
Notion	Coordinación con colaboradores externos: estado de tareas, documentación y avances.

ESTÁNDAR DE RESPUESTA

Tiempo máximo	24 horas en días laborables
Urgencias	Se gestionan por WhatsApp. Definir como urgencia solo lo que no puede esperar 24h.
Fuera de horario	No se responde fuera del horario laboral salvo causa mayor. Se gestiona expectativa con el cliente desde el onboarding.

TONO EN LAS COMUNICACIONES

- Directo y preciso: sin rodeos, sin relleno.
- Profesional sin ser frío: cercanía estructurada.
- Sin lenguaje de coach: nada de "¡Genial!", "¡Perfecto!" vacíos.
- Honesto aunque incomode: si algo no funciona, se dice con claridad y solución.
- Sin sobreexplicaciones: la información necesaria y nada más.

GESTIÓN DE CONFLICTOS

1. Escuchar sin reaccionar en caliente. Esperar mínimo 1 hora antes de responder una queja.
2. Responder por el canal más formal disponible (subir de WhatsApp a email si es necesario).
3. Aportar siempre una solución concreta, no una disculpa vacía.
4. Documentar el incidente y la resolución en Notion.

06

PROTOCOLO DE ORGANIZACIÓN Y HERRAMIENTAS

PROTOCOLO INTERNO · MÉTODO ALSEND A · 2026

PROPÓSITO

Definir cómo se organiza el trabajo interno de Método ALSEND A, qué herramienta se usa para cada función y cómo se mantiene el sistema actualizado y operativo.

ECOSISTEMA DE HERRAMIENTAS

Notion	Centro de operaciones central. Proyectos activos, base de conocimiento, plantillas, actas, onboarding de clientes.
Trello	Gestión visual de tareas por proyecto. Tablero Kanban con columnas: Pendiente / En curso / Revisión / Completado.
Excel / Sheets	Registro de datos: facturación, métricas de proyectos, seguimiento de clientes, presupuestos.
Email	Comunicación formal, archivo de propuestas y contratos.
WhatsApp	Comunicación rápida con clientes activos y colaboradores en fases de proyecto.

REGLAS DE ORGANIZACIÓN DIGITAL

- Cada proyecto tiene su propio espacio en Notion desde el primer día.
- Ningún archivo crítico se guarda solo en el escritorio o en mensajes de WhatsApp.
- Los documentos entregables al cliente se nombran con formato: ALSEND A_NombreCliente_TipoDoc_Fecha.
- Trello se revisa cada lunes al inicio de la jornada y cada viernes al cierre.
- Al cerrar un proyecto, la carpeta de Notion se archiva y se registra en el histórico.

ACCESO DE COLABORADORES

Notion	Acceso compartido solo a la carpeta del proyecto en curso. Sin acceso a proyectos de otros clientes.
Trello	Acceso al tablero del proyecto asignado durante la duración del contrato.
Email	Comunicación formal al inicio y cierre del proyecto, y para entrega de documentación.

*Un sistema bien organizado no necesita buscadores.
Cada documento está donde debe estar porque existe una estructura que lo define.*

07

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PROTOCOLO INTERNO · MÉTODO ALSEDA · 2026

PROPÓSITO

Garantizar que cada cliente de Método ALSEDA recibe una atención coherente con los valores de la marca: precisa, profesional, honesta y orientada a resultados reales.

FASES DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Captación	Primer contacto, respuesta en 24h, agendamiento de llamada de diagnóstico.
Diagnóstico	Reunión online para detectar necesidades reales. Sin compromisos en esta fase.
Propuesta	Envío de propuesta estructurada en 48h tras el diagnóstico.
Proyecto activo	Ejecución con seguimiento regular, comunicación fluida y entregables definidos.
Cierre	Entrega formal, revisión de resultados, archivo de proyecto y encuesta de satisfacción.

ESTÁNDARES DE ATENCIÓN

- Tiempo de respuesta máximo: 24 horas en días laborables.
- Canal habitual: email para lo formal, WhatsApp para el seguimiento rápido.
- El cliente siempre sabe en qué fase está su proyecto y qué viene después.
- No se hacen promesas que no se puedan cumplir.
- Si algo no va según lo previsto, se comunica con honestidad y con solución.

QUÉ NO HACE ALSEDA CON SUS CLIENTES

- No complace por evitar conflicto si la situación no lo merece.
- No acepta proyectos fuera del ámbito de estructura y operaciones.
- No trabaja con clientes que no estén dispuestos a implementar los cambios diseñados.
- No ofrece motivación ni estrategia genérica. Solo estructura real.

GESTIÓN DE INSATISFACCIÓN

- Escuchar sin defensas. Entender qué falló realmente.
- Proponer una solución concreta en 24h.
- Documentar el caso para mejorar el protocolo si es necesario.
- No escalar el conflicto. Resolver con claridad y sin drama.

Tu negocio tiene estructura o tiene caos. Nosotros construimos la primera. — Método ALSEDA

