

# Contratos, Templates y SOPs: Tu Negocio con Estructura Real

Cómo proteger tu negocio legalmente, documentar tus procesos y construir un sistema que funcione sin que vos estés presente en cada paso.

■ ■ Al terminar: tu negocio tiene protección legal, procesos documentados y estructura real.

## POR QUÉ EL 80% DE EMPRENDEDORES DIGITALES TRABAJA SIN CONTRATOS

Y qué les pasa cuando algo sale mal.

### Sin contrato de servicios

Consecuencia real: Cliente exige trabajo fuera de scope. No podés probar qué acordaron. Terminás trabajando el doble sin pago adicional.

### Sin política de reembolso

Consecuencia real: Un cliente furioso hace un chargeback. Perdés el dinero Y la plataforma te penaliza o suspende la cuenta.

### Sin NDA

Consecuencia real: Le contás tu metodología a un cliente potencial. No compra. Copia tu sistema y lo vende como propio.

## Sin términos y condiciones

Consecuencia real: Tus redes, tu web o tu plataforma puede suspenderte por 'violación de términos' que no especificaste.

# LAS 8 CLÁUSULAS ESENCIALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS

#	Cláusula	Qué debe decir
01	Alcance del servicio	Qué incluye exactamente + qué NO incluye (evita scope creep)
02	Entregables y plazos	Qué vas a entregar, en qué formato y cuándo
03	Condiciones de pago	Monto, método, fecha de vencimiento y penalidad por retraso
04	Revisiones y cambios	Cuántas revisiones incluye + cómo se cotizan adicionales
05	Propiedad intelectual	Quién es dueño de qué (antes y después del trabajo)
06	Confidencialidad	Información que no puede compartirse ni usarse fuera del proyecto
07	Resolución de conflictos	Jurisdicción, mediación o arbitraje antes de ir a juicio
08	Cancelación y reembolsos	Condiciones exactas: cuándo se puede cancelar y qué se devuelve

■ **Prompt para Claude:** 'Redactá un contrato de prestación de servicios de [tu servicio] para [tipo de cliente]. Incluí las 8 cláusulas esenciales. Lenguaje simple, profesional y válido para Latinoamérica y EEUU.'

## QUÉ ES UN SOP Y POR QUÉ CAMBIA TODO

SOP = Standard Operating Procedure. Es el documento que dice cómo se hace algo en tu negocio, paso a paso, para que cualquiera pueda hacerlo igual que vos.

- Sin SOP: vos hacés todo porque 'es más rápido hacerlo yo'. Nunca podés delegar.
- Con SOP: cualquier persona puede aprender a hacer el proceso en 30 min. Podés escalar.
- Regla de oro: si hacés algo más de 3 veces, documentalo.
- El SOP no tiene que ser largo — una lista de 10 pasos con screenshots es suficiente

# LOS 5 SOPS QUE TODA EMPRESA DIGITAL NECESITA

## 01

### SOP de Atención al Cliente

- Cómo responder consultas por WhatsApp/email: tiempo de respuesta, tono, escalado
- Preguntas frecuentes con respuestas estándar
- Cuándo derivar a humano (vos o tu equipo)
- Herramienta: Notion page + Claude para actualizar respuestas mensualmente

## 02

### SOP de Onboarding de Cliente Nuevo

- Paso 1: email/mensaje de bienvenida (template listo)
- Paso 2: enviar accesos, materiales e instrucciones
- Paso 3: llamada de kickoff (agenda y checklist)
- Paso 4: check-in a los 7 días
- Resultado: todos los clientes tienen la misma experiencia excelente

## 03

### SOP de Producción de Contenido Semanal

- Lunes: 30 min — 3 ideas del contenido de la semana con Claude
- Martes: 1 hora — grabación en bloque
- Miércoles: 30 min — edición con CapCut
- Jueves: 20 min — subir y schedulear con Later
- Resultado: nunca más 'no sé qué publicar hoy'

## 04

### SOP de Cobro y Facturación

- Cómo enviar el link de pago según el monto y el cliente
- Qué hacer cuando un pago falla (secuencia automática de recordatorio)
- Cómo registrar el ingreso en tu planilla/CRM
- Cuándo y cómo emitir comprobante o factura

# 05

## SOP de Lanzamiento (Curso/Comunidad/Oferata)

- Semana -2: crear contenido de warmup, preparar assets
- Semana -1: emails y mensajes de lista caliente
- Día 0: abrir carrito, post de lanzamiento, DMs
- Día 1-5: seguimiento a cada lead, contenido de valor diario
- Día 7: cierre con urgencia real — puerta se cierra

## HERRAMIENTAS PARA DOCUMENTAR TU NEGOCIO

Herramienta	Para qué	Tiempo de setup
Notion	Base central: SOPs, templates, CRM, calendario	2-3 horas inicial
Loom	Grabar procesos en video para el equipo — más rápido que escribir	5 minutos por video
Claude AI	Generar contratos, SOPs y templates desde un prompt	Minutos
Docusign / Adobe Sign	Firma digital legal de contratos — sin impresoras	Gratis hasta 3/mes
Google Drive	Almacén de templates, contratos firmados, archivos	Siempre disponible

■ **En la comunidad encontrarás el pack completo: contrato de servicios editable, 5 SOPs listos para copiar y la plantilla de Notion 'Sistema Operativo de tu Empresa'. \$17/mes — [skool.com/comunidad-skool-basis](https://skool.com/comunidad-skool-basis)**