



# Soporte para llegar a su destino



# Índice

## 28 Ventas

- Puntos de venta
- Venta en instituciones educativas
- Pasarela de pagos

## 31 Entregas

- Servicio a domicilio
- *Pick up*

## 32 Atención al cliente

- Vía telefónica y chat
- Redes sociales
- Unidad de Gestión y Seguimiento de Ecosistemas Educativos

## 34 Soporte digital

- Contact Center
- Activaciones digitales

## 35 Formación y acompañamiento

- Servicios pedagógicos
- Santillana Transforma
- Apoyo a familias

## 38 Integraciones y otros servicios

- Marketing Assist





¡Contamos con  
un grupo de

**expertos**

**enfocados en diseñar soluciones**  
que se adapten a sus necesidades!



### **Asesor comercial**

Guía el proceso de mejora continua sugiriendo los mejores sistemas y programas para su institución.



### **Coach**

Capacita, asesora y acompaña el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es su aliado en la transformación educativa.



### **Especialista digital**

Le acompaña en la configuración, uso y adaptación de aspectos técnicos de nuestros Ecosistemas Educativos.



### **Gestor posventa**

Es su apoyo y en gestiones comerciales posventa y asegura el proceso para recibir sus materiales de manera efectiva.

# Conozca nuestros puntos de venta Santillana

Todas **nuestras tiendas están a su servicio** y en su ubicación más cercana. Si necesita más información acerca de los horarios en días festivos, consultas o dudas de materiales educativos puede contactarnos por medio de nuestras redes sociales, servicio al cliente o escribirnos vía WhatsApp.



## Edificio Plaza Vivar

6a Avenida y 10a Calle esquina, locales 9P y 10P, zona 1.

**Abierto todo el año**



## C. C. Plaza Villa Nueva

Calzada Concepción 5-26, zona 6, Villa Nueva, local 13.

**Abierto a partir del 2 de noviembre**



## C. C. Montserrat

Calzada San Juan 14-06, zona 4 de Mixco, local 71-F.

**Abierto a partir del 2 de noviembre**



## Horarios

### Noviembre a diciembre

Lunes a viernes

De 9:00 a 13:00 horas  
y de 14:00 a 17:00 horas

### Enero a marzo

Lunes a domingo

De 9:00 a 17:00 horas

*\*Sujeto a cambios.*



# Ventas en instituciones educativas

## ¿Cómo funciona?

Santillana transfiere sus productos a sus proveedores, en donde ellos solicitan se les facilite un salón de clases o un espacio apropiado para instalar el equipo necesario para la venta; de no ser posible, utilizan un toldo con cortinas plásticas que se ubicará en un área determinada por la institución.



### Formas de pago



**Tarjeta de crédito o débito** con cuotas de 3, 6 y 10 pagos VISA y BAC Credomatic.



**Efectivo**, dependerá de la ubicación del colegio.



**Boletas de depósito** emitidas y firmadas por el banco.



**Pago contra entrega** en efectivo.

 **2429 4300**

# Pasarela de pagos



¡Una **experiencia automatizada\*** de compra en línea, para padres de familia, con procesos sencillos y facilidades de pago!

Al comprar por la pasarela, el PIN del alumno en E-stela se activa automáticamente. Se entregará al responsable de cada institución educativa la lista con los usuarios y contraseñas de los estudiantes que hayan realizado su compra por este canal. Podrán acceder a la plataforma a partir de enero 2024.

[pagos.santillanacompartir.com.gt](https://pagos.santillanacompartir.com.gt)



## Formas de pago



Tarjeta de crédito o débito con cuotas de 3, 6 y 10 pagos.

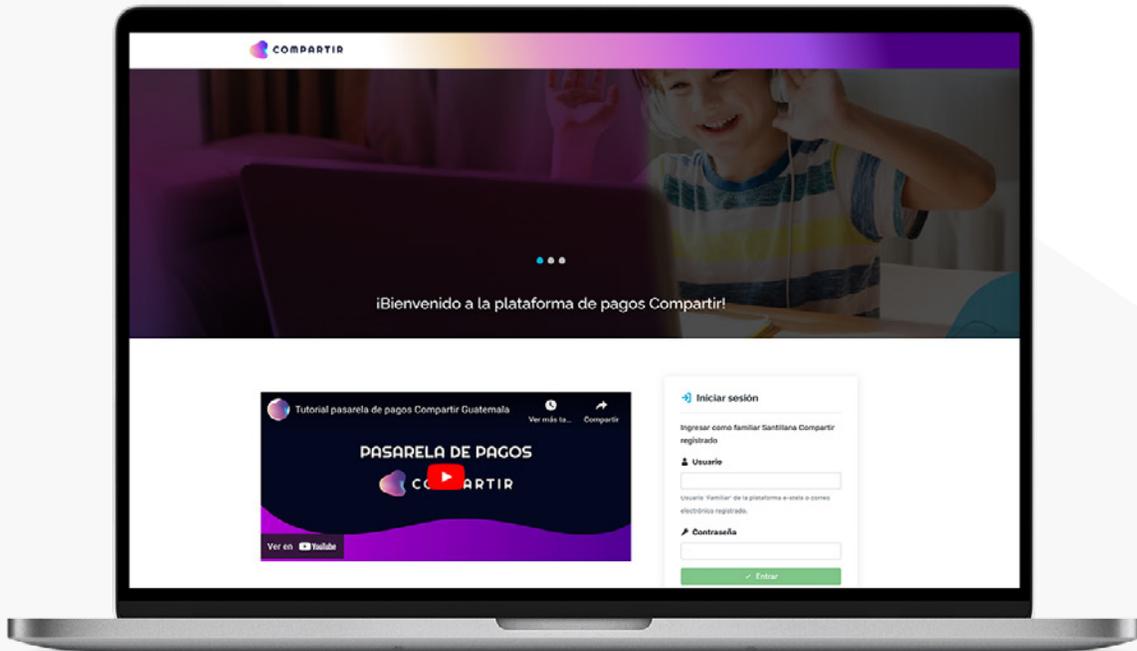


Pago contra entrega en efectivo.



## Servicio de entrega

A domicilio y *Pick Up*



 \*Servicio exclusivo para usuarios Compartir.

## A domicilio

### ¿Cómo funciona?

Al realizar la compra por medio de **Pasarela de pagos**, Santillana transfiere los productos a sus proveedores de paquetería para gestionar el envío correspondiente.

El distribuidor a cargo se comunica con el cliente por medio de un mensaje de texto o correo electrónico para informar sobre la fecha en que llegará su pedido.

Para **seguimiento** el cliente podrá revisar el estatus del pedido por medio de las diferentes aplicaciones de los proveedores de entrega:



**Q30** por envío  
a todo el país.

**Tiempo de entrega  
máximo de 5 días.**

Sujeto a existencias.

## Servicio pick-up

Para los padres de familia que adquieran su paquete escolar por medio de **Pasarela de pagos**, contamos con la posibilidad de *pick up*\*. Este servicio **sin costo** se realiza mediante un mensaje de texto en el cual se asignará día y horario, con el fin de agilizar y asegurar la entrega.

### La recolección se puede realizar en nuestras tiendas:

-  Edificio Plaza Vivar
-  C. C. Plaza Villa Nueva
-  Centro Comercial Montserrat

 \*Servicio disponible únicamente para compras realizadas por pasarela de pagos.



### Horarios

#### Noviembre a diciembre

Lunes a viernes  
De 9:00 a 13:00 horas  
y de 14:00 a 17:00 horas

#### Enero a marzo

Lunes a domingo  
De 9:00 a 17:00 horas

\*Sujeto a cambios.

## Vía telefónica y chat

**Estamos a las órdenes para atender todas sus dudas y necesidades:**

- Seguimiento de pedidos
- Precios y existencias de libros
- Información de títulos
- Quejas y reclamos de productos
- Horarios y puntos de venta
- Solicitud de muestras
- Solicitud de reunión o visita de un asesor educativo



### Horarios

**Lunes a viernes**

De 09:00 a 17:00 horas

 **2429 4300**



**¡Búsquenos en nuestras redes sociales!**



**Santillana Guatemala  
Compartir  
Richmond ELT Central America  
Loqueleo Santillana  
Editorial Norma Guatemala**



**Santillana  
Centroamérica Norte**



**Santillana Guatemala**

## Unidad de Servicio Posventa de Ecosistemas Educativos

Un equipo calificado de gestores velará por la implementación y cumplimiento de las fechas y acuerdos establecidos para procesos comerciales, formativos, digitales y de distribución. Nuestros agentes se mantendrán en comunicación constante con su institución educativa con el fin de realizar gestiones de cierre de mes, seguimiento de ventas, activaciones oportunas, proceso de comisiones, actualizaciones de documentación, contratos y solicitudes puntuales.

Nuestro **objetivo principal** es que la experiencia de compra e inicio operativo de los sistemas sea completamente satisfactoria para alumnos y padres de familia y con ello colaborar con la imagen institucional del colegio y la propuesta de valor que nuestros clientes ofrecen.



Aplica para:



## Contact Center

Contamos con una línea dedicada a atender y resolver dudas sobre el uso y manejo de nuestros servicios digitales. Disponible para directores, coordinadores, docentes y padres de familia.

### Comuníquese para recibir apoyo con relación a:

- Activación o extravío de pines
- Creación de usuarios
- Navegación en la plataforma
- Uso y manejo de aplicaciones
- Cambios de grado o sección según plataforma
- Cambios de código de libros
- Reportes de la plataforma
- Problemas con lecturas (Lectópolis)
- Canje y gestión de códigos

 **2429 4399**

### Horarios

**Lunes a viernes**  
De 08:00 a 17:00 horas



## Proceso para Activaciones Digitales

El proceso de incorporación dentro de nuestros Ecosistemas Educativos, está personalizado a su institución, considerando los tiempos y ajustes necesarios. Hemos **definido los siguientes pasos** para la Ruta de Implementación\*:

1. Diagnóstico de infraestructura.
2. Reunión inicial y presentación de servicios.
3. Formación y capacitación del Agente de Transformación Digital (ATD\*\*).
4. Acompañamiento en configuración.
5. Validación de la configuración en los ambientes digitales.
6. Reuniones de seguimiento.

Consulte a su asesor para conocer a su especialista digital; quien le orientará en el proceso digital.



\*\*Servicio válido para usuarios de Ecosistemas Educativos.  
\*\*El ATD es la persona que designa el colegio para atender temas de implementación digital.



## Formación académica

Contamos con la **unidad técnica-académica más robusta y profesional** a nivel Latinoamérica, logrando acompañar y guiar a nuestros colegios aliados en una exitosa transformación educativa. Estos servicios se encuentran integrados en todos nuestros Ecosistemas Educativos. Nuestros programas de formación han sido reconocidos por el DIGEACE, órgano regulador del Ministerio de Educación, reconociendo su calidad, estructura y alcances.

### Plan de servicios pedagógicos para usuarios de Ecosistemas Educativos\*:



**Diagnóstico, asesoría,**  
mentoring y coaching



**Seguimiento de Experiencias  
inmersivas para docentes  
activos:** Nuevas pedagogías  
y educación 4.0



**Micro-Learning**  
para Familias Brillantes



### E-Kit Multicanal

Kit digital con **recursos** para la formación ágil de docentes, alumnos y familias.



\*Puede optar por la formación continua para usuarios Santillana.



Para **mejorar la efectividad de la transformación** y hacer del proceso de formación una experiencia única, hemos desarrollado Transforma, **una herramienta gratuita** y completamente en línea, enfocada en la gestión, aprovechamiento y control de los servicios de formación, exclusiva para todos los usuarios de **Ecosistemas Educativos** Santillana.

Este entorno, brinda múltiples opciones de formación, respaldando los logros y consolidando todos los servicios y acompañamiento de nuestro equipo de formación en un Viaje de Transformación. Cada institución podrá crear su propia comunidad dentro de Transforma y dar seguimiento a los logros formativos de su equipo docente y directivo.

## Funciones:

### Medición de la efectividad y la satisfacción:

- ✓ Almacenamiento de históricos de todas las asesorías y retroalimentación por docentes y colegio.

### Formación y múltiples contenidos:

- ✓ Biblioteca de formaciones asincrónicas y medición de logros.
- ✓ Inscripción semi automática a cursos de RUFO - Rutas Formativas.

### Integración digital:

- ✓ Acceso a demos directamente a través de la plataforma.

### Gestor de servicios y facilitador de las acciones de formación:

- ✓ Fácil, dinámico con opción a impresión directa.
- ✓ Envío de notificaciones inmediatas por servicios y recordatorios.
- ✓ Integración directa a Zoom, Teams, Google Meet y otras plataformas de videollamada.



**Consulte con su coach educativo sobre todos los beneficios de Transforma o comuníquese a nuestro departamento de Servicio al cliente**

# Acompañamos y apoyamos a las familias en los desafíos presentes y futuros



**Compartir en Familia** es un sitio web que promueve la excelencia educativa y formativa a través de la integración de múltiples contenidos: artículos, *podcast*, *newsletters* y gran variedad de formatos de aprendizaje. Apoyamos a todas las familias de nuestra comunidad educativa para que acompañen a niños y jóvenes promoviendo el desarrollo de sus competencias y habilidades.

## Desarrollo de competencias y habilidades:

-  Emociones
-  Aprendizaje
-  Tecnología
-  Vida sana

familias  
brillantes 

De manera permanente, ofrecemos charlas guiadas por especialistas, orientadas a lograr el éxito del proceso colaborativo de los padres y la escuela en la educación de los estudiantes: tecnología, dispositivos y plataformas educativas, transformación digital, seguridad en las redes y temas especializados.

Cómo parte fundamental del proyecto llevamos a cabo un evento único, el **Congreso Virtual para Familias** donde expertos internacionales abordan temáticas de actualidad.

[compartirenfamilia.com](http://compartirenfamilia.com)

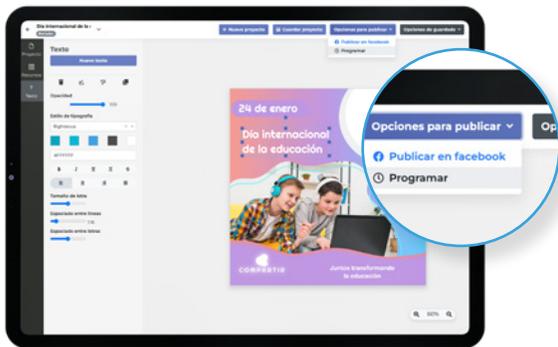


## Integraciones y otros servicios

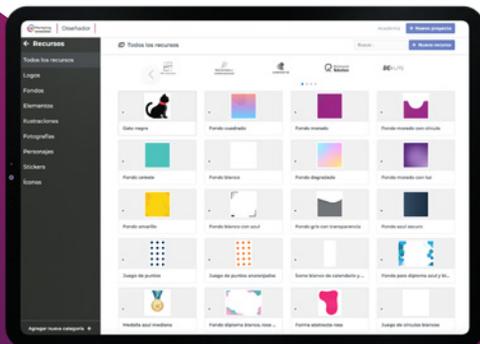


Una **herramienta de diseño digital sencilla e intuitiva** que da respuesta a las necesidades de promoción digital y marketing educativo de su colegio. Integra un espacio de formación con artículos, *podcast* y *webinars*, desarrollados por expertos en marketing educativo.

¡Puede **crear publicaciones** en tres pasos y programarlas directamente en la red social de su institución!



¡Integra sus **propias galerías** con recursos gráficos únicos de su centro educativo!



¡Especialícese en **Marketing Educativo** a través de artículos, *podcast* y *webinars* en nuestra Academia!

[santillanatransforma.com/#/marketing-assist](https://santillanatransforma.com/#/marketing-assist)



Si es usuario de nuestros **Ecosistemas Educativos** consulte por las capacitaciones especializadas al:

 **2429 4300**  
Extensión 328





¡Trabajamos hoy, desarrollando  
proyectos educativos que permitirán  
a los estudiantes tomar las mejores

**decisiones**  
mañana!



Aliados estratégicos  
de colegios que miran al futuro.



[catalogo.santillana.com.gt](http://catalogo.santillana.com.gt)

☎ 2429 4300