



SERVICIOS

2024





**Comprometidos con nuestra comunidad educativa** en hacer el proceso de compra una experiencia sencilla y segura.



## VENTAS **PÁG.03**

Puntos de venta  
Venta en Instituciones Educativas



## ATENCIÓN AL CLIENTE Y SOPORTE DIGITAL **PÁG.05**

Atención telefónica, WhatsApp y Redes Sociales.  
Contact Center.



## SOPORTE PEDAGÓGICO **PÁG.07**

Formación académica.  
Santillana Universal.

# PUNTOS DE VENTA

Ponemos a tu disposición **tres tiendas** en la ciudad capital.



## Edificio Plaza Vivar

6. a av. y 10. a calle esquina, nivel plaza, locales 9P y 10P, zona 1

Abierto todo el año.



## Centro Comercial Montserrat

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

Abierto a partir del 2 de noviembre.



## C.C. Plaza Villa Nueva

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

Abierto a partir del 2 de noviembre.



## Horarios

### Lunes a viernes\*

Noviembre a diciembre.

09:00 a.m. - 1:00 p.m.  
2:00 p.m. - 5:00 p.m.

### Lunes a domingo\*

Enero a marzo.

09:00 a.m. - 5:00 p.m.

\*Sujeto a cambios.



# VENTA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

## ¿Cómo funciona?

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



Para resolver dudas, comuníquese a nuestro **call center** o con su **asesor educativo**.

 **2429-4300**

## Formas de pago



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



**Efectivo**  
(Dependerá de la ubicación del colegio)



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



# ATENCIÓN TELEFÓNICA, WHATSAPP Y REDES SOCIALES

Estamos a sus órdenes para **atender dudas y necesidades**, tales como:

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



Búsquenos en  
nuestras **redes sociales**:



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



Santillana Centroamérica Norte

Número telefónico de apoyo

 2429-4300

 Horarios de atención

Lunes a Viernes

**8:00 a.m. - 5:00 p.m.**

\*Sujeto a cambios.

05

# APOYO PARA GESTIÓN Y MANEJO DE PLATAFORMAS: 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 familias.**

Comuníquese al  **2429-4399**  
para recibir apoyo en relación con:

- ✓ Activación o extravío de pines
- ✓ Creación de usuarios
- ✓ Navegación en la plataforma
- ✓ Uso y manejo de aplicaciones
- ✓ Cambios de grado o sección (depende de la plataforma)
- ✓ Cambios de código de libros (Lectópolis)
- ✓ Asesoría en creación de usuarios SISU (Santillana Universal)
- ✓ Problemas con lecturas (Lectópolis)
- ✓ Canje de códigos
- ✓ Gestión de códigos
- ✓ Orientación en uso de NAVEGA (Santillana Universal)

## Horarios de atención

Lunes a Viernes

**8:00 a.m. - 5:00 p.m.**

\*Sujeto a cambios.



# FORMACIÓN ACADÉMICA

Contamos con la unidad técnica-académica más robusta y profesional a nivel **Latinoamérica** para nuestros colegios aliados.

Los programas de formación han sido reconocidos por el **DIGEACE**, órgano regulador del Ministerio de Educación, reconociendo su calidad, estructura y alcances.

## Servicios pedagógicos disponibles:



### Formación continua

- Webinars de desarrollo profesional.
- Cursos de autoaprendizaje en Thinkific.



### E-Kit multicanal

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



\*Aplica para usuarios de Lectópolis, Richmond y Loqueleo Digital.





## Facilitador **pedagógico-digital\***

**Una propuesta pedagógica completa** que brinda asesoría a miembros de la comunidad educativa, proporcionando tips y herramientas para el máximo aprovechamiento de los recursos.



Planificación didáctica guiada.



E-Kit Universal que integra webinars, videotutoriales e infografías.



Desarrollo de experiencia de aprendizaje modelada.



Configuración digital asistida.

\*Servicio disponible durante el primer trimestre del ciclo escolar.



NOVEDAD

## Itinerario didáctico práctico a través del **Planificador Móvil**



Itinerario de 4 fases.



Acceso al libro del alumno con respuestas.



Planeación diaria, visible en cualquier dispositivo móvil.



Recomendaciones de enseñanza.



Detalle de recursos y actividades en la plataforma SISU.

**NAVEGA**  
SANTILLANA



