

MANUAL DE USUARIO FINAL

eCommerce Moderno - Guía Completa para Usuarios

Versión: 1.0.0

Fecha: 11 de Enero de 2025

Autor: Manus AI



TABLA DE CONTENIDOS


- [1. Introducción](#)
- [2. Primeros Pasos](#)
- [3. Navegación y Búsqueda](#)
- [4. Gestión de Cuenta](#)
- [5. Proceso de Compra](#)
- [6. Seguimiento de Pedidos](#)
- [7. Reseñas y Calificaciones](#)
- [8. Soporte y Ayuda](#)


1. INTRODUCCIÓN


1.1 Bienvenido al eCommerce Moderno

¡Bienvenido a nuestra nueva plataforma de comercio electrónico! Hemos diseñado esta experiencia pensando en ti, con una interfaz moderna, intuitiva y completamente responsiva que funciona perfectamente en cualquier dispositivo.

1.2 Características Principales

 **Experiencia de Compra Superior** - Navegación intuitiva y búsqueda inteligente - Carrito de compras persistente entre dispositivos - Proceso de checkout optimizado y seguro - Múltiples métodos de pago disponibles

 **Gestión de Cuenta Personalizada** - Perfil de usuario completo y personalizable - Historial detallado de pedidos - Lista de deseos y productos favoritos - Notificaciones personalizadas

 **Experiencia Multi-dispositivo** - Diseño responsivo para móvil, tablet y desktop - Sincronización automática entre dispositivos - Aplicación web progresiva (PWA) - Experiencia offline limitada

1.3 Requisitos del Sistema

Navegadores Compatibles: - Chrome 90+ (recomendado) - Firefox 88+ - Safari 14+ - Edge 90+

Dispositivos Móviles: - iOS 13+ (Safari) - Android 8+ (Chrome)


2. PRIMEROS PASOS

2.1 Crear una Cuenta

Paso 1: Acceder al Registro 1. Visita ecommerce.com 2. Haz clic en "Crear Cuenta" en la esquina superior derecha 3. O haz clic en "Registrarse" si aparece el formulario de login

Paso 2: Completar el Formulario Necesitarás proporcionar: - **Nombre completo:** Tu nombre y apellido - **Email:** Dirección de correo electrónico válida - **Contraseña:** Mínimo 8 caracteres con mayúsculas, minúsculas, números y símbolos - **Teléfono:** Número de contacto (opcional pero recomendado)

Paso 3: Verificación de Email 1. Revisa tu bandeja de entrada 2. Haz clic en el enlace de verificación 3. Tu cuenta estará lista para usar

 **Consejo:** Usa una contraseña única y segura. Recomendamos usar un gestor de contraseñas.

2.2 Iniciar Sesión

Desde la Página Principal: 1. Haz clic en "Iniciar Sesión" 2. Ingresa tu email y contraseña 3. Opcionalmente, marca "Recordarme" para sesiones futuras 4. Haz clic en "Entrar"

¿Olvidaste tu Contraseña? 1. Haz clic en "¿Olvidaste tu contraseña?" 2. Ingresa tu email 3. Revisa tu correo para el enlace de recuperación 4. Sigue las instrucciones para crear una nueva contraseña

2.3 Configuración Inicial del Perfil

Completar tu Perfil: 1. Ve a "Mi Cuenta" → "Perfil" 2. Agrega o actualiza: - Foto de perfil (opcional) - Información de contacto - Preferencias de comunicación - Dirección principal

Configurar Notificaciones: 1. Ve a "Mi Cuenta" → "Notificaciones" 2. Selecciona qué notificaciones deseas recibir: - Confirmaciones de pedidos - Actualizaciones de envío - Ofertas y promociones - Nuevos productos

3. NAVEGACIÓN Y BÚSQUEDA

3.1 Navegación Principal

Menú Principal: - **Inicio:** Página principal con productos destacados - **Categorías:** Navegación por categorías de productos - **Ofertas:** Productos en descuento y promociones especiales - **Nuevos:** Últimos productos agregados - **Marcas:** Navegación por marcas disponibles

Barra de Búsqueda: La barra de búsqueda está siempre visible en la parte superior y ofrece: - Búsqueda por texto libre - Sugerencias automáticas mientras escribes - Búsqueda por categoría - Filtros avanzados

3.2 Búsqueda Avanzada

Búsqueda por Texto: 1. Escribe el nombre del producto o palabras clave 2. Las sugerencias aparecerán automáticamente 3. Selecciona una sugerencia o presiona Enter

Filtros Disponibles: - **Precio:** Rango mínimo y máximo - **Categoría:** Selección múltiple de categorías - **Marca:** Filtrar por marcas específicas - **Calificación:** Productos con calificación mínima - **Disponibilidad:** Solo productos en stock - **Descuentos:** Solo productos en oferta

Ordenamiento: - Relevancia (por defecto) - Precio: menor a mayor - Precio: mayor a menor - Más nuevos primero - Mejor calificados - Más vendidos

3.3 Navegación por Categorías

Categorías Principales: Cada categoría tiene subcategorías organizadas jerárquicamente:

- Electrónicos
 - Smartphones
 - Laptops
 - Tablets
 - Accesorios
 - Audio

- Ropa y Moda
 - Hombre
 - Mujer
 - Niños
 - Zapatos
 - Accesorios

- Hogar y Jardín
 - Muebles
 - Decoración
 - Electrodomésticos
 - Jardín
 - Herramientas

Navegación Breadcrumb: Siempre puedes ver dónde estás y regresar fácilmente:

Inicio > Electrónicos > Smartphones > iPhone

3.4 Página de Producto

Información Disponible: - **Galería de imágenes:** Múltiples fotos del producto -

Descripción detallada: Características y especificaciones - **Precio:** Precio actual y precio anterior si hay descuento - **Disponibilidad:** Stock disponible y tiempo de entrega -

Variantes: Colores, tallas, modelos disponibles - **Reseñas:** Calificaciones y comentarios de otros usuarios

Acciones Disponibles: - **Agregar al carrito:** Con selección de cantidad - **Comprar ahora:** Ir directamente al checkout - **Agregar a favoritos:** Guardar para después - **Compartir:** En redes sociales o por email - **Comparar:** Con otros productos similares

4. GESTIÓN DE CUENTA

4.1 Panel de Usuario

Acceso al Panel: 1. Haz clic en tu nombre en la esquina superior derecha 2. Selecciona "Mi Cuenta" 3. O ve directamente a ecommerce.com/account

Secciones Disponibles: - **Dashboard:** Resumen de actividad reciente - **Perfil:** Información personal y preferencias - **Pedidos:** Historial y estado de pedidos - **Direcciones:** Gestión de direcciones de envío - **Métodos de Pago:** Tarjetas y métodos guardados - **Favoritos:** Productos guardados - **Notificaciones:** Configuración de alertas

4.2 Gestión de Perfil

Información Personal: - Nombre completo - Email (requiere verificación para cambios) - Teléfono - Fecha de nacimiento (opcional) - Género (opcional)

Preferencias: - Idioma de la interfaz - Moneda preferida - Zona horaria - Formato de fecha

Privacidad: - Visibilidad del perfil - Compartir reseñas públicamente - Recibir recomendaciones personalizadas - Permitir análisis de comportamiento

4.3 Gestión de Direcciones


Agregar Nueva Dirección: 1. Ve a "Mi Cuenta" → "Direcciones" 2. Haz clic en "Agregar Nueva Dirección" 3. Completa el formulario: - Nombre del destinatario - Dirección completa - Ciudad y código postal - País y región - Teléfono de contacto - Tipo de dirección (casa, oficina, otro)

Dirección Principal: - Marca una dirección como principal - Se usará por defecto en el checkout - Puedes cambiarla en cualquier momento

Editar o Eliminar: - Haz clic en el ícono de edición para modificar - Usa el ícono de papelera para eliminar - No puedes eliminar la dirección principal sin asignar otra

4.4 Métodos de Pago

Agregar Tarjeta: 1. Ve a "Mi Cuenta" → "Métodos de Pago" 2. Haz clic en "Agregar Tarjeta" 3. Ingresa los datos de forma segura: - Número de tarjeta - Fecha de vencimiento - Código de seguridad (CVV) - Nombre del titular

 **Seguridad:** Todos los datos de pago se encriptan y almacenan de forma segura. Nunca almacenamos el CVV.

Métodos Disponibles: - Tarjetas de crédito (Visa, MasterCard, American Express) - Tarjetas de débito - PayPal - MercadoPago - WebPay (Chile) - Transferencia bancaria

5. PROCESO DE COMPRA

5.1 Carrito de Compras

Agregar Productos: 1. Desde la página del producto, selecciona variantes si las hay 2. Elige la cantidad deseada 3. Haz clic en "Agregar al Carrito" 4. El producto se agregará y verás una confirmación

Gestionar el Carrito: - **Ver carrito:** Haz clic en el ícono del carrito - **Modificar cantidad:** Usa los botones + y - o escribe directamente - **Eliminar productos:** Haz clic en el ícono de papelera - **Guardar para después:** Mueve productos a favoritos

Información del Carrito: - Subtotal de productos - Impuestos aplicables - Costo de envío (calculado en checkout) - Total estimado

5.2 Proceso de Checkout

Paso 1: Revisión del Carrito 1. Verifica que todos los productos sean correctos 2. Confirma cantidades y variantes 3. Aplica cupones de descuento si los tienes 4. Haz clic en "Proceder al Checkout"

Paso 2: Información de Envío 1. Selecciona o agrega dirección de envío 2. Elige método de envío: - Envío estándar (3-5 días hábiles) - Envío express (1-2 días hábiles) - Envío premium (mismo día en ciudades principales) - Retiro en tienda (gratis)

Paso 3: Método de Pago 1. Selecciona método de pago preferido 2. Ingresa información de pago si es necesario 3. Verifica dirección de facturación 4. Aplica códigos promocionales

Paso 4: Confirmación 1. Revisa toda la información del pedido 2. Lee y acepta términos y condiciones 3. Haz clic en "Confirmar Pedido" 4. Recibirás confirmación inmediata

5.3 Cupones y Descuentos

Tipos de Descuentos: - **Porcentaje:** 10%, 20%, etc. sobre el total - **Monto fijo:** \$5.000, \$10.000 de descuento - **Envío gratis:** Sin costo de envío - **2x1:** Ofertas especiales en productos seleccionados

Cómo Aplicar Cupones: 1. En el carrito o checkout, busca "Código de descuento" 2. Ingresa tu código promocional 3. Haz clic en "Aplicar" 4. El descuento se reflejará inmediatamente

Condiciones Comunes: - Monto mínimo de compra - Productos específicos - Válido por tiempo limitado - Un cupón por pedido - No acumulable con otras ofertas

5.4 Confirmación y Recibo






Después de Confirmar: 1. Recibirás un email de confirmación inmediatamente 2. Se generará un número de pedido único 3. Se procesará el pago de forma segura 4. Recibirás actualizaciones por email y SMS

Información del Recibo: - Número de pedido - Fecha y hora de la compra - Detalles de productos - Información de envío - Método de pago utilizado - Total pagado

6. SEGUIMIENTO DE PEDIDOS

6.1 Estados del Pedido

Flujo Normal de un Pedido:

1. **Confirmado** 
2. Pedido recibido y confirmado
3. Pago procesado exitosamente
4. Preparando para envío
5. **En Preparación** 
6. Productos siendo empacados
7. Verificación de calidad
8. Generación de etiquetas de envío
9. **Enviado** 
10. Pedido despachado
11. Número de tracking disponible
12. En camino a destino
13. **En Tránsito** 
14. Paquete en movimiento
15. Actualizaciones de ubicación
16. Tiempo estimado de entrega
17. **Entregado** 
18. Paquete entregado exitosamente

19. Confirmación de recepción

20. Disponible para reseña

6.2 Seguimiento en Tiempo Real

Acceder al Seguimiento: 1. Ve a "Mi Cuenta" → "Pedidos" 2. Haz clic en el pedido que deseas rastrear 3. O usa el enlace en el email de confirmación

Información Disponible: - Estado actual del pedido - Ubicación en tiempo real (cuando está en tránsito) - Historial de movimientos - Tiempo estimado de entrega - Información del transportista - Número de tracking externo

Notificaciones Automáticas: - Email cuando el pedido es confirmado - SMS cuando el pedido es enviado - Notificación push cuando está cerca de entregar - Email de confirmación de entrega

6.3 Problemas con Pedidos

Pedido Retrasado: 1. Verifica el tiempo estimado original 2. Revisa actualizaciones en el tracking 3. Contacta al transportista si es necesario 4. Usa nuestro chat de soporte para ayuda

Pedido Dañado: 1. Toma fotos del paquete y productos dañados 2. Reporta el problema dentro de 48 horas 3. Usa "Reportar Problema" en tu pedido 4. Procesaremos reemplazo o reembolso

Pedido No Entregado: 1. Verifica la dirección de entrega 2. Consulta con vecinos o portería 3. Revisa si hay intentos de entrega fallidos 4. Contacta al transportista directamente

6.4 Devoluciones y Reembolsos

Política de Devoluciones: - 30 días para devoluciones sin preguntas - Productos deben estar en condición original - Embalaje original requerido - Algunos productos tienen restricciones

Proceso de Devolución: 1. Ve a "Mi Cuenta" → "Pedidos" 2. Selecciona el pedido y producto a devolver 3. Elige motivo de devolución 4. Imprime etiqueta de envío gratuita 5. Empaca y envía el producto

Tipos de Reembolso: - **Reembolso completo:** Dinero de vuelta al método de pago original - **Crédito en tienda:** Saldo para futuras compras (procesamiento más rápido) - **Intercambio:** Por otro producto de igual o mayor valor

7. RESEÑAS Y CALIFICACIONES

7.1 Sistema de Reseñas

¿Quién Puede Reseñar? - Solo usuarios que han comprado el producto - Una reseña por producto por usuario - Verificación automática de compra

Componentes de una Reseña: - **Calificación:** 1 a 5 estrellas - **Título:** Resumen breve de tu experiencia - **Comentario:** Descripción detallada (opcional) - **Fotos:** Hasta 5 imágenes del producto - **Recomendación:** ¿Recomendarías este producto?

7.2 Escribir una Reseña

Acceder a Reseñas: 1. Ve a "Mi Cuenta" → "Pedidos" 2. Busca productos entregados 3. Haz clic en "Escribir Reseña" 4. O ve directamente desde la página del producto

Consejos para Buenas Reseñas: - Sé honesto y específico - Menciona pros y contras - Incluye fotos si es relevante - Considera a otros compradores - Mantén un tono constructivo

Ejemplo de Reseña Útil:

★★★★★ "Excelente calidad y entrega rápida"

Compré este smartphone hace 2 semanas y estoy muy satisfecho. La batería dura todo el día, la cámara toma fotos increíbles y la pantalla es muy nítida. La entrega fue más rápida de lo esperado y el empaque estaba perfecto.

Pros: Batería duradera, excelente cámara, pantalla de calidad

Contras: Un poco pesado, pero nada grave

¿Lo recomendarías? Definitivamente sí.

7.3 Moderación y Calidad

Proceso de Moderación: - Revisión automática por IA - Verificación de contenido apropiado - Detección de reseñas falsas - Moderación humana cuando es necesario

Contenido No Permitido: - Lenguaje ofensivo o discriminatorio - Información personal de terceros - Contenido promocional o spam - Reseñas de productos no comprados - Información falsa o engañosa

Tiempo de Publicación: - Reseñas automáticamente aprobadas: Inmediato - Reseñas que requieren revisión: 24-48 horas - Notificación por email cuando se publique

7.4 Programa de Reseñas Verificadas

Beneficios de Reseñar: - **Puntos de fidelidad:** Gana puntos por cada reseña -


Descuentos exclusivos: Ofertas especiales para reviewers activos - **Acceso temprano:** Prueba productos antes del lanzamiento - **Comunidad:** Conecta con otros compradores


Niveles de Reviewer: - **Nuevo:** 1-5 reseñas - **Activo:** 6-20 reseñas - **Experto:** 21-50 reseñas - **Influencer:** 50+ reseñas de calidad


Recompensas por Nivel: - Descuentos progresivos - Envío gratis en más productos - Acceso a ventas privadas - Invitaciones a eventos especiales


8. SOPORTE Y AYUDA

8.1 Canales de Soporte

Chat en Vivo  - Disponible 24/7 - Respuesta inmediata - Soporte en español - Acceso desde cualquier página

Email  - soporte@ecommerce.com - Respuesta en 24 horas - Para consultas detalladas - Adjunta capturas si es necesario

Teléfono  - +56 2 1234 5678 - Lunes a viernes 9:00-18:00 - Sábados 10:00-14:00 - Para urgencias y problemas complejos

Centro de Ayuda  - Base de conocimientos completa - Tutoriales paso a paso - Preguntas frecuentes - Videos explicativos

8.2 Preguntas Frecuentes

Cuenta y Registro

P: ¿Puedo cambiar mi email después de registrarme? R: Sí, ve a "Mi Cuenta" → "Perfil" y actualiza tu email. Necesitarás verificar el nuevo email.

P: ¿Qué hago si olvido mi contraseña? R: Usa "¿Olvidaste tu contraseña?" en la página de login y sigue las instrucciones del email.

Pedidos y Pagos

P: ¿Puedo cancelar mi pedido? R: Sí, si el pedido aún no ha sido enviado. Ve a "Mis Pedidos" y usa la opción "Cancelar".

P: ¿Qué métodos de pago aceptan? R: Tarjetas de crédito/débito, PayPal, MercadoPago, WebPay y transferencia bancaria.

P: ¿Cobran por el envío? R: El costo varía según ubicación y método. Envío gratis en compras sobre \$50.000.

Productos y Stock

P: ¿Cómo sé si un producto está disponible? R: La disponibilidad se muestra en la página del producto. Si no está disponible, puedes activar notificaciones.

P: ¿Los precios incluyen impuestos? R: Sí, todos los precios mostrados incluyen IVA.

8.3 Resolución de Problemas Comunes

No Puedo Iniciar Sesión 1. Verifica que tu email sea correcto 2. Asegúrate de que Caps Lock esté desactivado 3. Intenta restablecer tu contraseña 4. Limpia cookies y cache del navegador 5. Contacta soporte si persiste el problema

El Sitio Web No Carga Correctamente 1. Actualiza la página (F5 o Ctrl+R) 2. Verifica tu conexión a internet 3. Prueba en modo incógnito/privado 4. Limpia cache y cookies 5. Prueba con otro navegador

No Recibo Emails de Confirmación 1. Revisa tu carpeta de spam/correo no deseado 2. Agrega nuestro email a tu lista de contactos 3. Verifica que tu email sea correcto en tu perfil 4. Contacta a tu proveedor de email 5. Usa nuestro chat para reenviar confirmaciones

Problemas con el Pago 1. Verifica que los datos de la tarjeta sean correctos 2. Asegúrate de tener fondos suficientes 3. Contacta a tu banco si la tarjeta es rechazada 4. Prueba con otro método de pago 5. Contacta soporte para asistencia

8.4 Políticas Importantes

Política de Privacidad - Protegemos tu información personal - No compartimos datos con terceros sin consentimiento - Puedes solicitar eliminación de tus datos - Cumplimos con regulaciones de protección de datos

Términos y Condiciones - Rigen el uso de nuestro sitio web - Se actualizan periódicamente - Notificamos cambios importantes - Disponibles en el footer del sitio

Política de Cookies - Usamos cookies para mejorar tu experiencia - Puedes gestionar preferencias de cookies - Algunas cookies son esenciales para el funcionamiento - Más información en nuestra política de cookies

8.5 Consejos de Seguridad

Protege tu Cuenta - Usa contraseñas únicas y seguras - No compartas tus credenciales - Cierra sesión en dispositivos públicos - Revisa regularmente tu actividad de cuenta

Compras Seguras - Verifica que la URL comience con "https://" - No ingreses datos de pago en emails - Usa redes WiFi seguras para comprar - Revisa tus estados de cuenta regularmente

Detecta Fraudes - Emails sospechosos pidiendo información personal - Ofertas demasiado buenas para ser verdad - Sitios web que imitan nuestro diseño - Llamadas pidiendo datos de tarjetas

Si Sospechas Fraude: 1. No proporciones información personal 2. Reporta inmediatamente a soporte 3. Cambia tu contraseña si es necesario 4. Contacta a tu banco si compartiste datos de pago

CONCLUSIÓN

¡Felicidades! Ahora tienes todo el conocimiento necesario para aprovechar al máximo nuestra plataforma de eCommerce. Hemos diseñado cada aspecto pensando en brindarte la mejor experiencia de compra posible.





Recuerda:

- **Explora:** Descubre nuevos productos y ofertas especiales
- **Personaliza:** Configura tu perfil y preferencias
- **Comparte:** Escribe reseñas y ayuda a otros compradores
- **Contacta:** Estamos aquí para ayudarte 24/7

Próximos Pasos:

1. **Completa tu perfil** para una experiencia personalizada
2. **Explora nuestras categorías** y encuentra productos que te interesen
3. **Suscríbete a notificaciones** para no perderte ofertas especiales
4. **Síguenos en redes sociales** para novedades y promociones exclusivas

¡Gracias por elegir nuestro eCommerce y esperamos que disfrutes de tu experiencia de compra!

¿Necesitas Ayuda? -  Chat en vivo: Disponible 24/7 -  Email: soporte@ecommerce.com -  Teléfono: +56 2 1234 5678 -  Centro de Ayuda: ecommerce.com/ayuda

Síguenos: - Facebook: @ecommercemoderno - Instagram: @ecommerce_moderno - Twitter: @ecommerce_cl - YouTube: eCommerce Moderno

Manual de Usuario Final

Versión: 1.0.0

Fecha: 11 de Enero de 2025

Autor: Manus AI