

SOVOS



---

Guía para clientes de Latinoamérica

# ¡Bienvenido a Sovos!



2025-2026

## Nuestra visión

Seguridad y confianza  
en un mundo regulado

Sovos provee soluciones de **clase mundial** para **su** negocio, que están integradas, automatizadas y que operan en tiempo real, para que pueda enfocarse en sus metas estratégicas con **total seguridad y confianza** de que sus obligaciones de cumplimiento se están logrando en un mundo cada vez más complejo y conectado.

# Nuestra misión

## Ser un aliado estratégico para nuestros clientes



Sovos fue fundada en 1979 y hoy está presente en la mayoría de los países de América y Europa, creciendo exponencialmente cada año gracias a las personas y tecnologías que se unieron a la compañía por medio de **adquisiciones estratégicas**.



Contamos con más de **300.000 clientes**, incluyendo a empresas de todos los tamaños que operan en más de **70 países**.



Sovos apuesta por invertir año a año en la **mejora continua** de sus soluciones y servicios, con la misión de apoyar a nuestros clientes siendo un aliado estratégico que optimiza los procesos empresariales y mantiene la continuidad operacional.



Compañía global  
con presencia en  
**14+ países**

**2,400+**  
**empleados**

Soporte para 100+  
países y 19.000+  
jurisdicciones

Un equipo de 100+  
abogados y expertos  
regulatorios

# Empresas y personas que han dado forma a lo que hoy es Sovos



# ¿Qué nos hace diferentes?



## Tecnología de clase mundial

- ◆ Plataforma segura de múltiples capas con detección avanzada de anomalías y alertas.
- ◆ Certificada y auditada, con un Centro de Operaciones de Seguridad que opera 24x7x365.
- ◆ Integración en la nube o nativa con SAP ECC, S/4HANA, ERP y otras plataformas.



## Experiencia en cumplimiento global

- ◆ Experiencia en más de 70 países y en el procesamiento de billones de transacciones anuales para las empresas.
- ◆ Hemos sido reconocidos por IDC como el líder en soluciones de software de compliance global de IVA/SUT.
- ◆ Contamos con +100 analistas y abogados tributarios ubicados en todo el mundo.



## Un socio confiable

- ◆ Partner con +175 plataformas en todo el mundo, como los principales ERP, P2P, O2C y AP Automation.
- ◆ Nos adaptamos a los modelos operativos preferidos por el cliente, a través de software, SaaS y servicios tecnológicos extendidos.
- ◆ La integración fluida con las plataformas tecnológicas acelera el ahorro de tiempo y dinero de la operación.

# Quiénes confían en nosotros

Empresas de todos los tamaños, incluidas la mitad del ranking Fortune 500

## Retail



## Servicios Financieros



## Aseguradoras



## Nuevos Negocios



# Las industrias que apoyamos



## Consumo Masivo

- Automotriz
- Productos de Consumo
- Retail y Distribución
- Turismo, Hostelería y Servicios



## Energía y Recursos Naturales

- Productos Industriales y Construcción
- Minería y Metales
- Petróleo, Gas & Químicos
- Energía y Utilities



## Servicios Financieros

- Banca y Mercado de Capitales
- Seguros
- Gestión de Inversiones
- Mercado Inmobiliario



## Sector Público

- Gobierno Civil
- Defensa, Seguridad y Justicia
- Salud y Asistencia Social
- Organizaciones y Fundaciones Internacionales
- Transporte



## Ciencia y Salud

- Salud
- Ciencias de Vida



## Telecomunicaciones

- Tecnología
- Telecomunicaciones, Medios y Entretenimiento

# Organigrama

## Líderes de Sovos Latinoamérica

**Sergio Severo**  
Managing Director - LATAM

<b>José Miguel Blázquez</b> Senior Sales Director, Chile	<b>Paulo Barbieri</b> VP, Technology	<b>Alberto Juárez</b> VP, Digital ID & Trust	<b>Alejandro Silva</b> General Manager, SMB	<b>Hannah Denford</b> Regional VP, Human Resources	<b>Marisol Arregoitia</b> VP, Finance Operations Transformation
<b>Sergio Quiroz</b> Sales Director, Chile	<b>Antonio Godoy</b> Senior Director, Customer Support, CTC	<b>Gerardo Lugo</b> Director, Customer Support, Trust	<b>José Sartore</b> Director, Professional Services, CTC	<b>Víctor Gómez</b> Director, Professional Services, Trust	<b>Leonardo Brussolo</b> Director, Product Management Compliance Network, Brazil
<b>Rafael Cavalcanti</b> Sales Director, Brazil	<b>Tomás Castañeda</b> Director, Product Development	<b>Gabriel Romero</b> Director, Trust Strategy	<b>Thassio Coutinho</b> Legal Director	<b>Eliana Amadio</b> Senior Renewals Manager	<b>Antônio Garcia</b> Sales Engineering Manager
<b>Marita Dávila</b> Sales Director, PE, CO, EC	<b>Florencia Punturero</b> Regional Marketing Director				
<b>Ariel Steiner</b> Sales Director, Mexico					

01

## Área Comercial



# Líderes equipo de Ventas

Su ejecutivo de cuenta será su primer punto de contacto con Sovos, sin embargo, si necesita escalar sus requerimientos a un nivel gerencial, contacte a los directores de nuestro equipo comercial.

## **José Miguel Blázquez**

Senior Sales Director - Chile  
[jose.blazquez@sovoso.com](mailto:jose.blazquez@sovoso.com)

## **Rafael Cavalcanti**

Sales Director - Brasil  
[rafael.cavalcanti@sovoso.com](mailto:rafael.cavalcanti@sovoso.com)

## **Marita Dávila**

Sales Director – Perú, Colombia,  
Ecuador  
[marita.davila@sovoso.com](mailto:marita.davila@sovoso.com)

## **Sergio Quiroz**

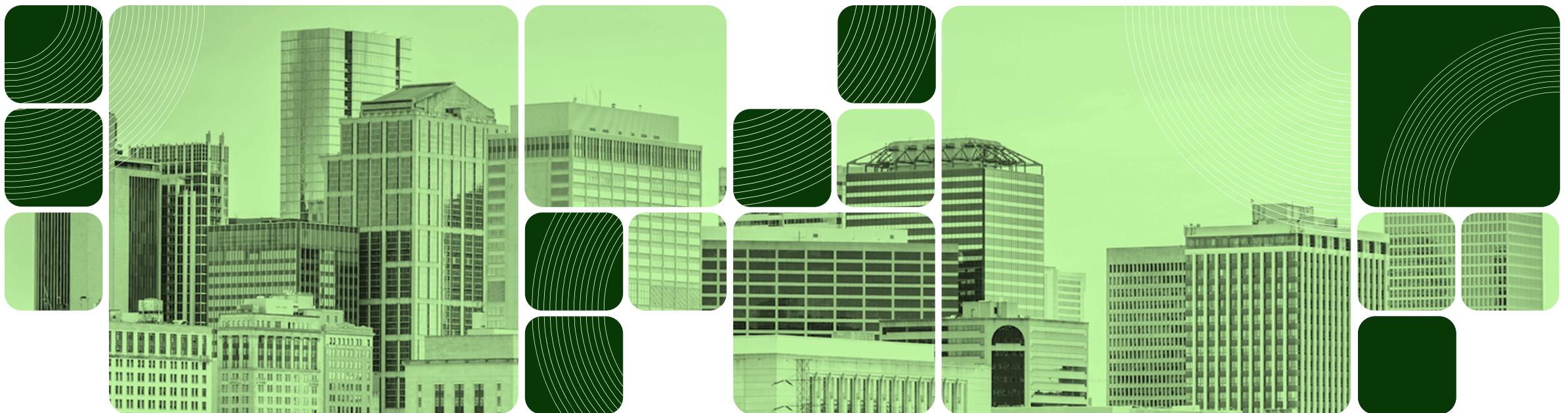
Sales Director - Chile  
[sergio.quiroz@sovoso.com](mailto:sergio.quiroz@sovoso.com)

## **Ariel Steiner**

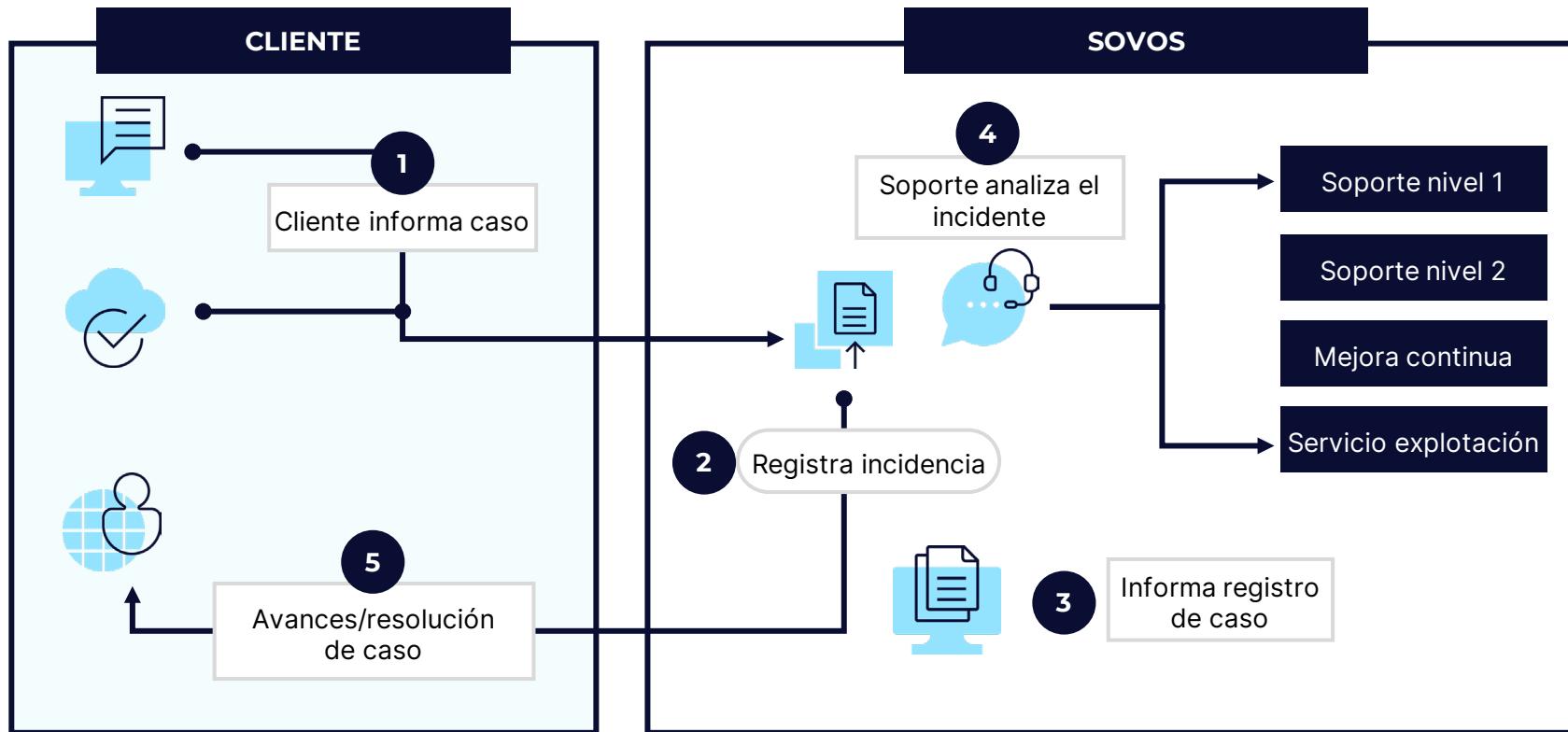
Sales Director - México  
[ariel.steiner@sovoso.com](mailto:ariel.steiner@sovoso.com)

02

## Área de Soporte



# Entregamos soporte continuo a nuestros clientes



# **Facturación Electrónica y Servicios de Confianza**

- Creación de un caso/ticket
- Número de contacto para horario inhábil
- Matriz de escalamiento



# Cómo crear un Caso de Soporte

Acceda al Portal de Soporte de Sovos para crear un ticket: <https://support.sovos.com>

**SOVOS**

## Welcome to Sovos Customer Support

Login with your Sovos profile to access Customer Support.  
Don't have a Sovos profile? [Register now.](#)

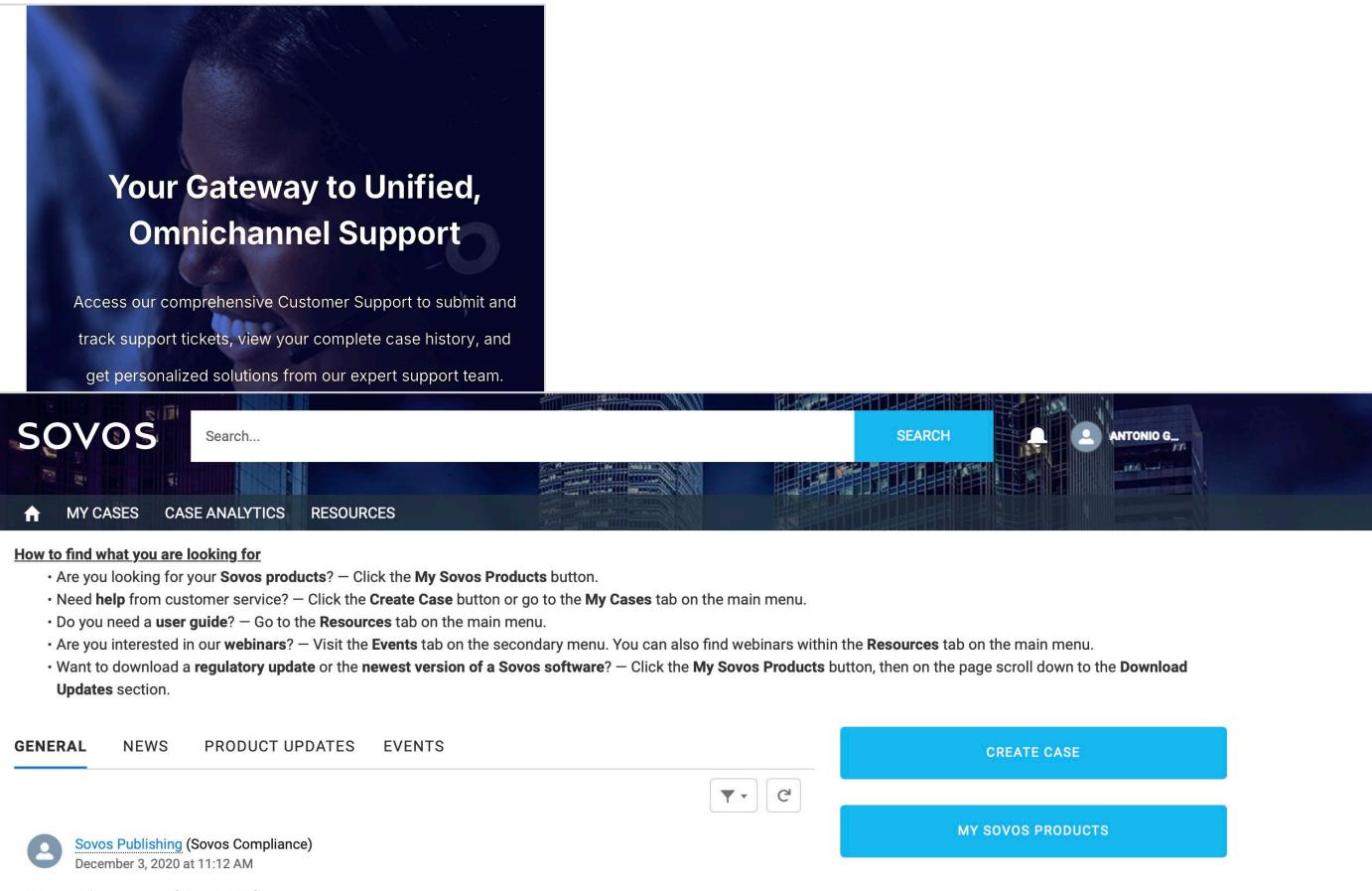
Email address  

Password

Remember me

[Forgot password](#)

[Log in](#)



Your Gateway to Unified, Omnichannel Support

Access our comprehensive Customer Support to submit and track support tickets, view your complete case history, and get personalized solutions from our expert support team.

**SOVOS** Search... SEARCH ANTONIO G.

MY CASES CASE ANALYTICS RESOURCES

**How to find what you are looking for**

- Are you looking for our **Sovos products**? — Click the **My Sovos Products** button.
- Need **help** from customer service? — Click the **Create Case** button or go to the **My Cases** tab on the main menu.
- Do you need a **user guide**? — Go to the **Resources** tab on the main menu.
- Are you interested in our **webinars**? — Visit the **Events** tab on the secondary menu. You can also find webinars within the **Resources** tab on the main menu.
- Want to download a **regulatory update** or the **newest version of a Sovos software**? — Click the **My Sovos Products** button, then on the page scroll down to the **Download Updates** section.

GENERAL NEWS PRODUCT UPDATES EVENTS

 Sovos Publishing (Sovos Compliance)  
December 3, 2020 at 11:12 AM

**CREATE CASE**  

**MY SOVOS PRODUCTS**

# Horario inhábil – números de Soporte

- El soporte fuera de horario está disponible 24X7 para incidentes con **Severidad 1 o 2** en productos en la nube (mire la política de Soporte en <https://sovos.com/support> para la definicion de severidades).
- Si cree tener un impacto de este tipo o tiene **Soporte Premium 24X7** contratado, debe ponerse en contacto con el siguiente número telefónico de atención que opera fuera de horario laboral: **+56 2 2840 3443**



# Matriz de Escalamiento Soporte – Factura Electrónica

Soluciones de Factura Electrónica: Acepta, Stupendo, Escontech y Reachcore

Chile, Perú, Ecuador y México	
Level	Contacto
Level 1	<b>Cristián Acuña</b> Manager, Customer Support cristian.acuna@sovoso.com +1 978-527-1019
Level 2	<b>Antonio Godoy</b> Senior Director, Customer Support antonio.godoy@sovoso.com +55 11 5116-1347
Level 3	<b>Lance Plumblee</b> Senior Director, Customer Support lance.plumblee@sovoso.com

Soluciones de Factura Electrónica: Paperless

Chile, Perú y Colombia	
Level	Contacto
Level 1	<b>Cristián Vinueza</b> Manager, Customer Support cristian.vinueza@sovoso.com +1 978-527-1038
Level 2	<b>Antonio Godoy</b> Senior Director, Customer Support antonio.godoy@sovoso.com +55 11 5116-1347
Level 3	<b>Lance Plumblee</b> Senior Director, Customer Support lance.plumblee@sovoso.com

Soluciones de Factura Electrónica: InvoiceWare y Compliance Network

Chile, Argentina, Costa Rica, Perú, Uruguay, República Dominicana, Ecuador, Colombia	
Level	Contacto
Level 1	<b>Felipe Ramírez</b> Manager, Customer Support felipe.ramirez@sovoso.com +1 978-527-1035
Level 2	<b>Antonio Godoy</b> Senior Director, Customer Support antonio.godoy@sovoso.com +55 11 5116-1347
Level 3	<b>Lance Plumblee</b> Senior Director, Customer Support lance.plumblee@sovoso.com

# Matriz de Escalamiento Soporte – Factura Electrónica (cont.)

Clientes de Brasil – eReceipt/InvoiceWare/Compliance  
Network/SPED/Reinf/Dfe/TaxFiscal

Brasil	
Level	Contacto
<b>Level 1</b>	<b>Mauricio Pedroso</b> Manager, Customer Support <a href="mailto:mauricio.pedroso@sovoso.com">mauricio.pedroso@sovoso.com</a> +55 11 5116-1354
<b>Level 2</b>	<b>Antonio Godoy</b> Senior Director, Customer Support <a href="mailto:antonio.godoy@sovoso.com">antonio.godoy@sovoso.com</a> +55 11 5116-1347
<b>Level 3</b>	<b>Lance Plumblee</b> Senior Director, Customer Support <a href="mailto:lance.plumblee@sovoso.com">lance.plumblee@sovoso.com</a>

# Matriz de Escalamiento Soporte – Servicios de Confianza

Solución servicios de confianza: TOC, Acepta DEC  
y Firma Electrónica

Chile y Peru	
Level	Contacto
Level 1	<b>Héctor López</b> Manager, Customer Support +52 55 4488-2157 hector.lopez@sovoso.com
Level 2	<b>Gerardo Lugo</b> Director, Customer Support +52 55 5475-6514 gerardo.lugo@sovoso.com
Level 3	<b>Lance Plumblee</b> Senior Director, Customer Support lance.plumblee@sovoso.com

# Política de Mantenimiento y Soporte

- Disponible en español, inglés y portugués en [sovoso.com/support](http://sovoso.com/support), y en [sovoso.com/portal](http://sovoso.com/portal).
- Para una mejor experiencia con **Soporte Sovos**, le sugerimos leer y tener como referencia [este documento](#).

En este documento encontrará información de ayuda como:

## Opciones de relacionamiento con Soporte

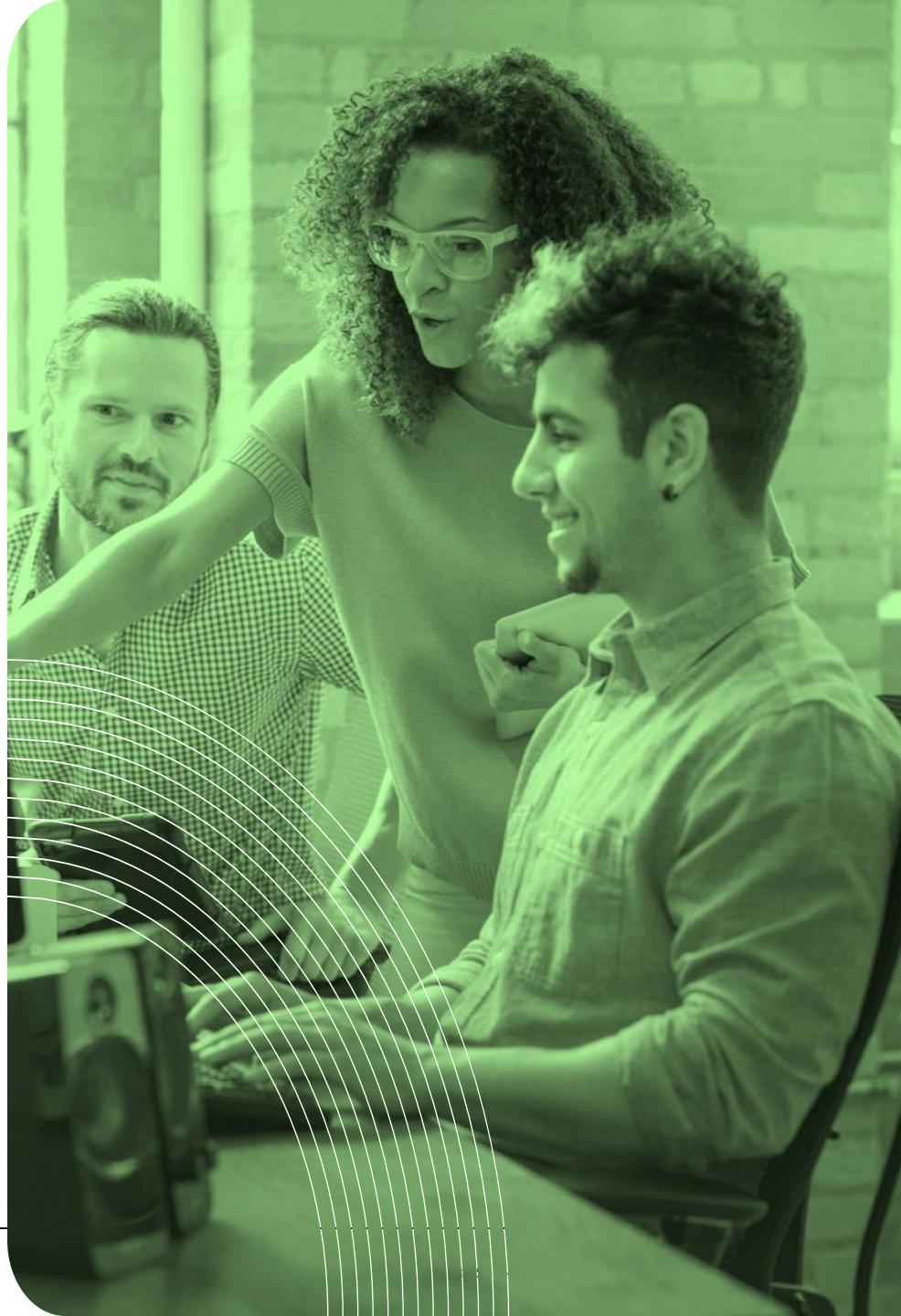
- ✓ Cuando abra un Caso, es crucial que adjunte toda la evidencia del incidente reportado o requerimiento, así como responder a Soporte Sovos cuando solicite información adicional.

## Acceso remoto

- ✓ Para evitar retrasos en la solución de problemas reportados, es fundamental que Soporte Sovos pueda acceder a sus servidores de aplicativos, middleware (e.g., RTC), y SAP. Si Soporte no puede acceder a esas aplicaciones, hará todo el esfuerzo para proceder con la investigación, pero debe entender que la resolución probablemente tomará más tiempo en resolverse.

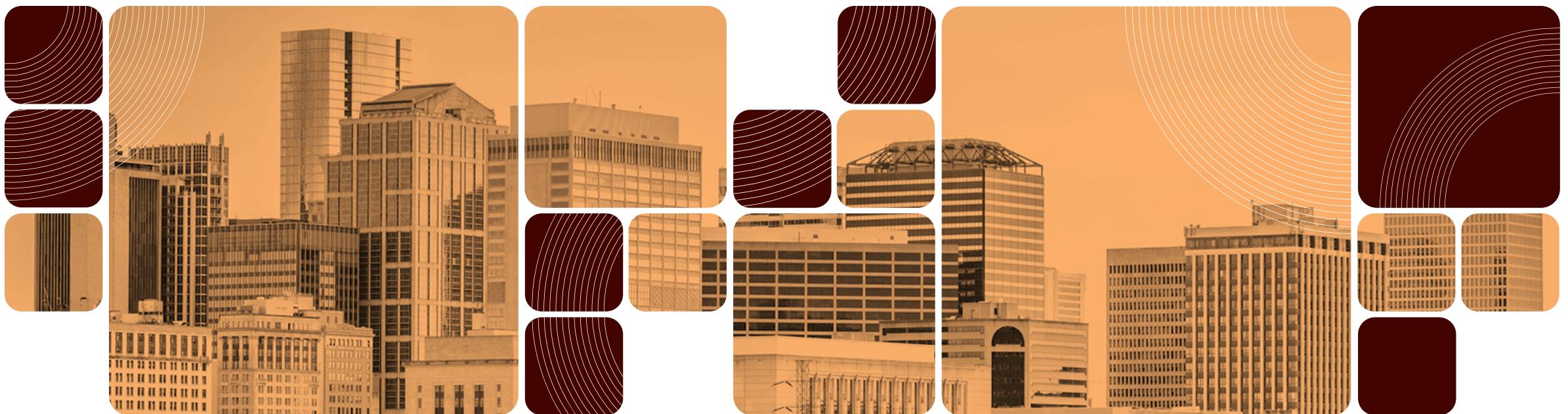
## Tiempo de respuesta

- ✓ El Soporte Sovos hará esfuerzos comerciales razonables para asegurar que a los casos presentados se les asigne el nivel correspondiente de severidad. El "tiempo de respuesta" es el tiempo que transcurre antes que un analista de soporte haga el contacto inicial con la persona que presentó el caso.
- ✓ El tiempo de respuesta no es una meta de resolución y no debe interpretarse como una garantía de servicio. Soporte Sovos hará uso de esfuerzos comerciales razonables para adherirse a los márgenes de tiempo establecidos en la Política de Mantenimiento y Soporte de Sovos. El Soporte Sovos no provee objetivos de resoluciones y el tiempo de respuesta no debe ser interpretado como un compromiso en lo que refiere a márgenes de tiempo para resolución de casos.



03

## Área de Servicios Profesionales



# Servicios Profesionales - Sovos Latinoamérica

En caso de solicitar ayuda durante la fase de implementación de su proyecto, escale su requerimiento a través de:



# ¿Cuándo solicitar Servicios Profesionales?

- Cuando adquiere un nuevo producto o implementación que no está incluido en el acuerdo o contrato vigente.
- Cuando el producto -estando en el contrato vigente- requiere cambios o nuevos requerimientos (Service Request) y además cuenta con un servicio de Soporte.



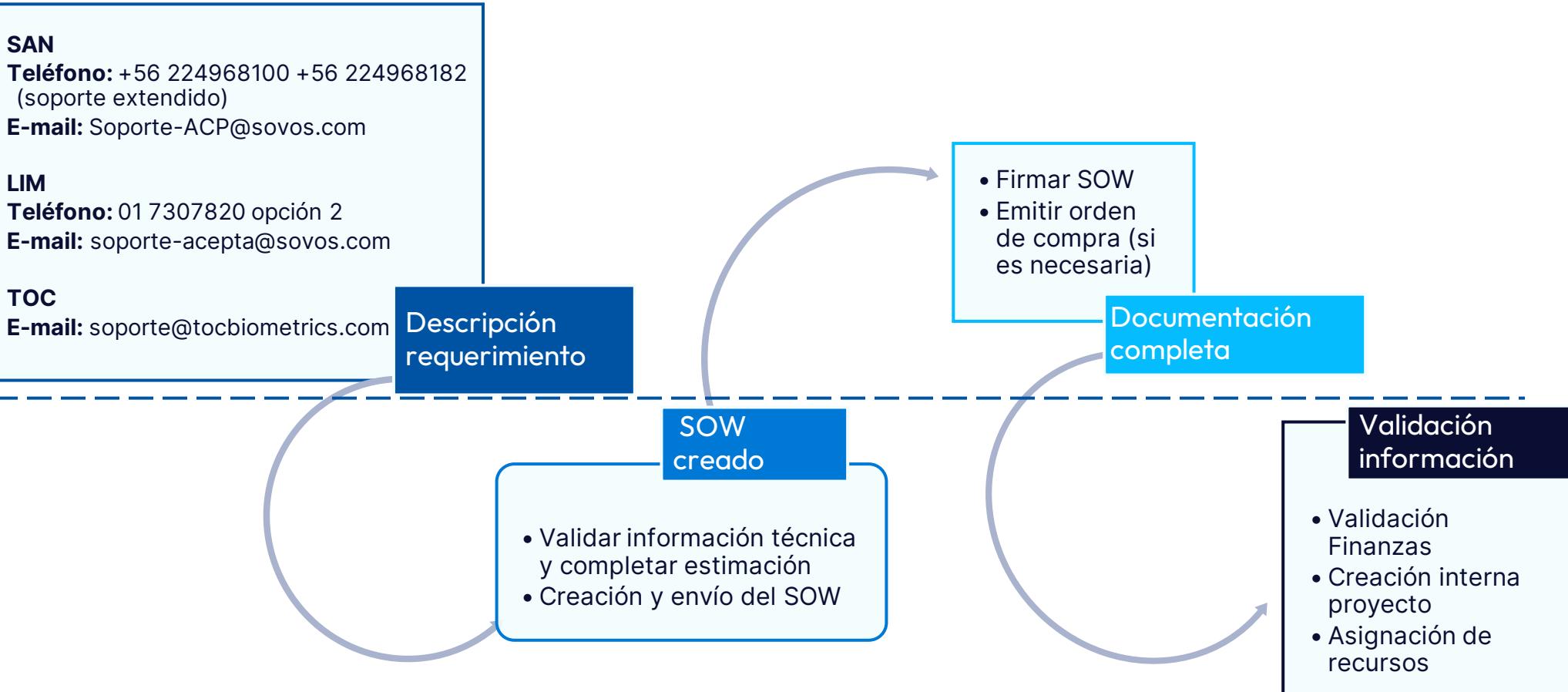
# Modelo de escalamientos de Servicios Profesionales

Región/Solución	Level 1 – PS Manager	Level 2 – PS Director
Perú, Ecuador, Colombia, Costa Rica, Panamá/ <b>Compliance Network</b>	<b>Edgar Arévalo</b> Manager, Professional Services edgar.arevalo@sovoso.com	<b>José Sartore</b> Director, Professional Services jose.sartore@sovoso.com
Brasil		<b>Joao Salisso</b> Director, Professional Services joao.salisso@sovoso.com
Chile, Argentina, Uruguay, México, República Dominicana/ <b>Compliance Network</b>	<b>Giorgio Traverso</b> Manager, Professional Services giorgio.traverso@sovoso.com  <b>Rubén Bravo</b> Manager, Professional Services ruben.bravo@sovoso.com	<b>José Sartore</b> Director, Professional Services jose.sartore@sovoso.com
LATAM/ <b>Compliance Network</b>	<b>Cristóbal Zamorano</b> Manager, Professional Services cristobal.zamorano@sovoso.com	<b>José Sartore</b> Director, Professional Services jose.sartore@sovoso.com
Chile, Perú, Colombia/ <b>Trust Services</b>	<b>Manuel Terraza</b> Supervisor, Professional Services manuel.terraza@sovoso.com	<b>Víctor Gómez</b> Director, Professional Services victor.gomez@sovoso.com

# Proceso del Service Request - Acepta

Ciiente

Sovos



# Service Request - Sovos

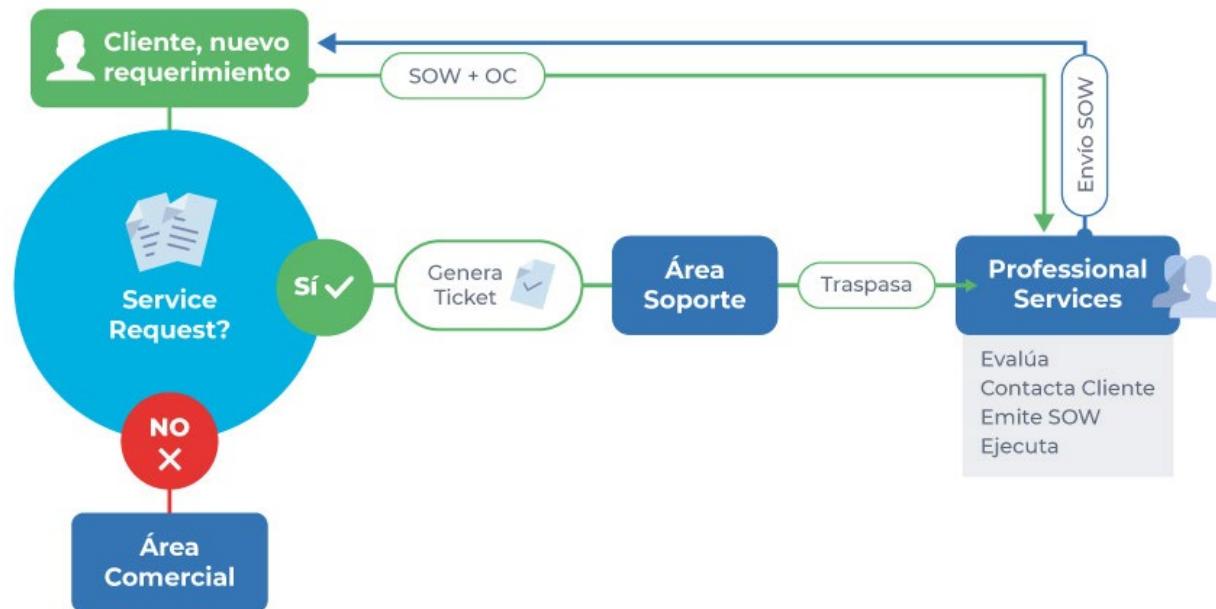
Service Request (control de cambio) corresponde a aquellos requerimientos de nuestros clientes para modificar elementos que se encuentran en productivo, por ejemplo:

- Modificación de **plantillas/mailing** de documentos tributarios.
- Inclusión de **nuevos tipos** de documentos tributarios electrónicos.
- Inclusión de nuevos **TAG o referencias** en documentos.
- Cambios de **arquitectura/software**.
- Implementación de **nuevo método** de integración.
- Habilitación de **nuevos módulos**.



# Flujo del Service Request - Sovos

El Service Request se genera exclusivamente mediante un ticket que debe enviar a nuestro equipo de soporte al correo **indicado según el país donde se encuentre**. Sovos evaluará su requerimiento y le enviará una cotización detallada antes de crear el SOW. En caso de ser aprobado el estimativo, se continuará con el proceso y se implementará su requerimiento.



**E-MAIL**  
**Chile:** [soporte-chile@sovoso.com](mailto:soporte-chile@sovoso.com)  
**Perú:** [soporte-peru@sovoso.com](mailto:soporte-peru@sovoso.com)  
**Colombia:** [soporte-colombia@sovoso.com](mailto:soporte-colombia@sovoso.com)

Creación de casos por e-mail  
Seguimiento a casos

# Canales de comunicación



[contacto-clientesLatam@sovos.com](mailto:contacto-clientesLatam@sovos.com)



<https://sovos.com/es/bienvenida-clientes-sovos/>



<https://www.linkedin.com/company/sovos-latam>



<https://www.linkedin.com/company/sovos-brasil/>

[sovos.com/es](http://sovos.com/es) - [sovos.com/pt-br](http://sovos.com/pt-br)

