



DOSSIER DE SERVICIOS CCM/CXM

Gobierno

Notificaciones ciudadanas masivas, documentos oficiales y comunicaciones que el Estado no puede permitirse que fallen.

El Estado genera millones de comunicaciones críticas: notificaciones tributarias, resoluciones, citaciones, certificados y comunicados oficiales. SOA Professionals ha trabajado con entidades públicas líderes como SUNAT para transformar sus comunicaciones en procesos eficientes, auditables y orientados al ciudadano.

Abril 2026 · Confidencial · soapros.pe

RETOS DE LA INDUSTRIA

Comunicaciones en Gobierno: los retos que conocemos

El Estado genera millones de comunicaciones críticas: notificaciones tributarias, resoluciones, citaciones, certificados y comunicados oficiales. SOA Professionals ha trabajado con entidades públicas líderes como SUNAT para transformar sus comunicaciones en procesos eficientes, auditables y orientados al ciudadano.

Reto	Descripción
Volumen masivo	Entidades como SUNAT, RENIEC o ministerios generan millones de documentos y notificaciones al año.
Validez legal	Los documentos oficiales deben cumplir requisitos formales, tener firma digital válida y trazabilidad completa.
Multicanalidad ciudadana	El ciudadano debe poder recibir comunicaciones por correo físico, email, portal web, app o notificación móvil.
Cambios normativos frecuentes	Las reformas tributarias y regulatorias exigen actualizar plantillas y textos legales en tiempos muy cortos.
Modernización sin interrupciones	Migrar sistemas legacy de impresión masiva sin afectar la operación crítica del Estado.

CASOS DE USO

Cómo lo resolvemos

Soluciones concretas para los retos más frecuentes del sector.

01	Notificaciones tributarias masivas <i>Generación y entrega de órdenes de pago, resoluciones y requerimientos con trazabilidad completa.</i>
02	Certificados y constancias digitales <i>Emisión bajo demanda con firma digital, QR de validación y entrega multicanal.</i>



03	Comunicaciones regulatorias <i>Actualizaciones normativas masivas con versionamiento y evidencia de lectura.</i>
04	Estados de deuda y cobranza <i>Documentos personalizados por contribuyente con detalle de obligaciones pendientes.</i>
05	Notificaciones de procesos administrativos <i>Citaciones, resoluciones y comunicados con acuse de recibo digital.</i>

PLATAFORMAS Y TECNOLOGÍA

Stack tecnológico recomendado

Seleccionamos la plataforma correcta para cada contexto. Nunca una solución única para todos.

- OpenText Exstream (SUNAT)
- Precisely EngageOne
- NexUx (notificaciones digitales)
- Integración con SUNAT CPE/SEE y plataformas de firma digital

IMPACTO DE NEGOCIO

Lo que cambia cuando trabajamos juntos

Resultado	Qué significa
Eficiencia operativa	Reducción de costos de impresión y distribución física mediante digitalización progresiva.
Trazabilidad 100%	Evidencia de generación, envío y recepción para auditorías y procesos legales.
Velocidad regulatoria	De semanas a días para implementar cambios normativos en plantillas y textos legales.
Experiencia ciudadana	Comunicaciones claras, accesibles y multicanal que reducen consultas y reclamos.

¿Listo para transformar las comunicaciones en Gobierno?

Una conversación de 30 minutos puede cambiar todo. Sin compromiso.

contacto@soapros.pe	soapros.pe
--	--