

Contrato de Prestación de Servicios No. SEFIPLAN/DA/AD/08/2021 que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo, por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación, a quien en lo sucesivo se le denominará "El Cliente", representado en este acto por la Mtra. Yohanes Teóclula Torres Muñoz en su carácter de Secretaria de Finanzas y Planeación y por la otra parte la persona física la C. Grecia Margarita González García, a quien en lo sucesivo se le denominará "El Prestador del Servicio", al tenor de las siguientes:

Declaraciones

I. "El Cliente" declara:

I.1. De conformidad con lo dispuesto por los Artículos 40 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 1, 2, 5 de la Constitución Política del Estado de Quintana Roo y 429 Fracción I del Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo es un Estado que forma parte integrante de la Federación y cuenta con personalidad jurídica propia.

I.2. Que la C. Yohanes Teóclula Torres Muñoz en su carácter de Secretaria de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo, acredita su personalidad con el nombramiento emitido a su favor por el C. Gobernador del Estado de Quintana Roo, y cuenta con las facultades para concurrir a la celebración del presente contrato, en términos de lo dispuesto en el artículo 92 y 116 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, 2,3,4,19 fracción III, 30 fracción VII y 33 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; 5, 9 y 10 fracciones I,X,XI y demás relativas del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Planeación.

I.3. Que para cubrir las obligaciones derivadas de este Contrato, cuenta con los recursos comprendidos dentro del Presupuesto Autorizado para el Ejercicio Fiscal 2021.

I.4. Que la clave de su Registro Federal de Contribuyentes es GEL-741008-GY9.

I.5. Que tiene domicilio en la Calle 22 de Enero No. 1, Palacio de Gobierno planta baja, Colonia Centro, C.P. 77000, de la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo.

I.6.- Que la modalidad de Adjudicación Directa por Excepción a la Licitación Pública del presente Contrato se determinó conforme a lo previsto en los artículos 19 inciso b) fracción II y 33 fracción XV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo; y aprobada en la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Secretaría de Finanzas y Planeación, de fecha 12 de Enero de 2021.

II. "EL PRESTADOR DE SERVICIO" DECLARA:

II.1. Que se encuentra en el Régimen de las Personas Físicas con Actividades Empresariales y Profesionales.

II.2. Que tiene por objeto entre otros, Agencias de Publicidad.

II.3. Que se identifica mediante Credencial para Votar de Clave de Elector Numero GNGRGR85073023M300.

II.4. Que la clave de su Registro Federal de Contribuyentes GOGG850730LD9.

II.5. Que cuenta con Registro del Padrón de Proveedores del Estado, en el folio número 1095 expedida por la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

II.6. Que tiene establecido su domicilio en calle Paseos del Sol, Manzana 4, Lote 10, entre Calle las Nieves y Avenida los Colegios Colonia Res Campestre Cancún del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, C.P. 77560, mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este Contrato.

II.7. Que bajo protesta de decir la verdad, manifiesta que no se encuentra en ninguno de los supuestos del artículo 39 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo, y que conoce plenamente el contenido y los requisitos que establece dicha Ley, así como las normas de calidad vigentes de la Dependencia normativa.

III. Declaran "Las Partes":

III.1. Que reconocen mutuamente su capacidad legal para celebrar el presente contrato, en virtud de haber quedado plenamente acreditadas en las anteriores declaraciones, y que en su celebración no existe dolo, mala fe, error o algún otro vicio del consentimiento que pudiera afectar su validez.

III.2. Que estando conformes con lo manifestado en las declaraciones que anteceden, ambas partes manifiestan su voluntad y se obligan en los términos de este Contrato de las disposiciones legales respectivas, con apego a las siguientes:

Cláusulas

Primera.- Objeto del Contrato. "El Cliente" adquiere de "El Prestador del Servicio" y este se obliga a proporcionar la Prestación del Servicio de Redes Sociales para Posicionamiento Publicitario del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ), de acuerdo a las especificaciones, alcance y características señaladas en el Anexo Único del presente contrato.

Segunda.- Monto del Contrato.- Ambas partes acuerdan que el pago del servicio objeto del presente contrato será, de \$496,551.72 (Son: cuatrocientos noventa y seis mil quinientos cincuenta y un pesos 72/100 M.N.) más el 16% de I.V.A. \$79,448.28 (Son: setenta y nueve mil cuatrocientos cuarenta y ocho pesos 28/100 M.N.) cuya suma asciende a un importe total de \$576,000.00 (Son: quinientos setenta y seis mil pesos 00/100 M.N.).

Tercera.- Defectos o vicios ocultos. "El Prestador del Servicio" será responsable de las deficiencias del servicio que lo haga impropio para el uso para el cual fue contratado.

Cuarta.- Forma de pago. Ambas partes acuerdan que los pagos se harán en diez exhibiciones vía transferencia electrónica de fondos, por conducto de la Tesorería General del Estado de Quintana Roo, a través de la Dirección de Caja de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, por lo que para el devengo correspondiente "El Prestador del Servicio" deberá proporcionar durante los primeros 5 días de cada mes a "El Cliente" la Representación Impresa del CFDI, XML y Validación del SAT, para poder cumplir los trámites en tiempo y forma; el devengo se realizara de acuerdo a la siguiente calendarización:

Pago	Mes	Subtotal	16% I.V.A.	Total
Primer	Marzo	\$124,137.93	\$19,862.07	\$144,000.00
Segundo	Abril	\$41,379.31	\$6,620.69	\$48,000.00
Tercer	Mayo	\$41,379.31	\$6,620.69	\$48,000.00
Cuarto	Junio	\$41,379.31	\$6,620.69	\$48,000.00
Quinto	Julio	\$41,379.31	\$6,620.69	\$48,000.00
Sexto	Agosto	\$41,379.31	\$6,620.69	\$48,000.00
Séptimo	Septiembre	\$41,379.31	\$6,620.69	\$48,000.00
Octavo	Octubre	\$41,379.31	\$6,620.69	\$48,000.00
Noveno	Noviembre	\$41,379.31	\$6,620.69	\$48,000.00
Decimo	Diciembre	\$41,379.31	\$6,620.69	\$48,000.00
		\$496,551.72	\$79,448.28	\$576,000.00

Quinta.- Vigencia y lugar.- "El Prestador del Servicio" se compromete a ejecutar el servicio mencionado en la cláusula primera, en el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2021, de acuerdo a los lugares y especificaciones señaladas en el anexo único que forma parte integral del presente instrumento jurídico.



SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y FINANZAS
SEFIPLAN



Sexta.- Impuestos y derechos. Los impuestos y derechos federales, estatales, municipales o de cualquier otra naturaleza, serán a cargo de "El Prestador del Servicio", con excepción del I.V.A.

Séptima. Garantía. Para garantizar el fiel y estricto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato "El Prestador del Servicio" se obliga a presentar a favor de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Quintana Roo:

- Fianza o Pagaré por el 10% del monto total contratado incluyendo el impuesto al valor agregado (I.V.A.), para responder en caso de incumplimiento del contrato, debiéndose exhibir a más tardar el 04 días hábiles posteriores a la firma del presente instrumento legal.

Para la liberación de la Fianza o Pagaré de garantía de cumplimiento del contrato, será requisito indispensable la solicitud expresa y por escrito de "El Prestador del Servicio", procediendo una vez concluida la vigencia de la misma, a entera satisfacción de "El Cliente".

Octava. Responsabilidad. "El Prestador del Servicio" será responsable en caso de negligencia, dolo, impericia o deficiencias que pudieran presentar los servicios ejecutados, por lo que deberá llevar a cabo todas las acciones necesarias para la atención y corrección de dichas deficiencias a entera satisfacción de "El Cliente", por lo que los gastos que se generen en este sentido, correrán a su cuenta y orden.

De la misma forma, "El Prestador del Servicio" asume cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por el uso, violación o infracción a las disposiciones relativas a la propiedad industrial, intelectual, de derechos de terceros sobre patentes, marcas y/o derechos de autor, eximiendo de esta a "El Cliente".

Novena.- Supervisión. Ambas partes acuerdan que "El Cliente" podrá verificar la calidad del Servicio, para lo cual designa a la Lic. Xaquenda Yaremi López Tamayo, Subdirectora de Comunicación y Difusión, quien supervisará el adecuado Servicio, pudiendo rechazarlos cuando no reúnan las especificaciones establecidas en el presente instrumento, de lo contrario se considerará que el Servicio se presta a su entera satisfacción.

Si la revisión revela anomalías en calidad, precio o cualquier otro aspecto de relevancia en la operación, se expedirá un aviso de no conformidad, el cual será notificado a "El Prestador del Servicio". Dicho aviso dará la posibilidad de que "El Cliente", sin responsabilidad de su parte suspenda o rescinda total o parcialmente el presente contrato.

Decima. Obligaciones: "El Prestador del Servicio" acepta expresamente cumplir con las obligaciones consignadas a su cargo, en este contrato y en la ley, específicamente con las siguientes:

- Que el servicio objeto de este contrato se efectúe a satisfacción de "El Cliente", así como a responder, por su cuenta y riesgo de los daños y perjuicios que, por inobservancia o negligencia de su parte, se lleguen a causar a "El Cliente" o a terceros, y para tales eventos se harán efectivos las garantías otorgadas para el cumplimiento del contrato.
- Desarrollar la prestación del servicio contratado conforme la calidad, cantidad, especificaciones y/o características que se detallan en el Anexo Único del presente instrumento jurídico.
- Corregir las deficiencias que se detecten en la prestación del servicio contratado, o no cumplan con el inciso "b" de la presente cláusula.

d). Desarrollar la prestación del servicio contratado, a plena y entera satisfacción de "El Cliente".

e). No ceder en forma parcial o total a favor de cualquier otra persona física o moral sus derechos y obligaciones derivadas de este contrato y sus anexos, con excepción de los derechos de cobro sobre los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), en cuyo caso deberá contar con la conformidad previa y por escrito de "El Cliente".

Handwritten signature and initials in the top left corner.

Handwritten signature and initials in the top right corner.

Handwritten signature and initials in the middle left margin.

Décima Primera. Calidad. "El Prestador de Servicio" asume la obligación de garantizar que la prestación del servicio, objeto de este contrato, será de óptima calidad; no obstante, "las partes" acuerdan que "El Cliente" en apego a lo señalado en la cláusula novena, podrá verificar la calidad y características de lo contratado, pudiendo rechazarlos cuando no cumplan con las especificaciones establecidas en su oferta económica y cuando presenten defectos en su cumplimiento, para lo cual, se expedirá un aviso de inconformidad, mismo que será notificado a "El Prestador de Servicio".

El aviso antes mencionado, dará la posibilidad para que "El Cliente" sin responsabilidad alguna, suspenda o rescinda total o parcialmente el presente contrato.

Los gastos que se generen por rechazo de los servicios a los que se refiere el párrafo anterior, correrán por cuenta y orden única de "El Prestador de Servicio".

Décima Segunda.- Confidencialidad.- "Las Partes" Acuerdan que durante el desarrollo de los servicios que se presenten de conformidad con el presente contrato, tendrán acceso a información de carácter operativa, técnica y estadístico relativa a las operaciones estrategias y operaciones generales, por consiguiente, manifiestan y se obligan en este acto, a guardar bajo la más estricta confidencialidad, toda la información de su contraparte que por cualquier motivo le sea entregada o dada a conocer o, que de cualquier forma llegue a su poder.

"Las Partes" única y exclusivamente podrán usar la información reservada o confidencial para la debida prestación de los servicios, siendo responsables del mal uso que, en su caso hagan los socios, personal o terceros de cada una de las partes y que por sus funciones deban tener acceso a la información reservada o confidencial.

Por tal motivo "Las Partes" reconocen que en ningún momento o por ningún motivo distinto al estipulado en los párrafos anteriores estarán facultadas para copiar, editar, reproducir, divulgar por cualquier medio, elaborar extractos, usar para su propio beneficio o de terceros, o revelar cualquier otra que se relacione con los servicios y que le sea proporcionada por la otra parte.

Décima Tercera .Suspensión temporal del contrato.- Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por algún incumplimiento o demora causada por huelga, incendio, inundación, desastre natural u otra causa extraordinaria e imprevisible fuera del control de alguna de las partes, siempre que se den aviso oportunamente. Una vez terminada la causa de fuerza mayor o caso fortuito las partes acordarán si se reinicia la ejecución de las obligaciones; por lo que en caso de que el contrato continúe, los plazos de ejecución serán prorrogados proporcionalmente a los de la duración de tal circunstancia.

Décima Cuarta. Penas Convencionales. "El Prestador del Servicio" se compromete a pagar a "El Cliente" en caso de que no cumpla con las obligaciones asumidas con motivo del presente contrato, como pena convencional el (dos) al millar del monto total contratado en este instrumento, por cada día de atraso en la prestación del servicio, misma que no excederá del monto de la garantía del cumplimiento del contrato y que será cuantificada en relación al servicio no entregado de manera oportuna.

Independientemente del pago de las penas convencionales señaladas en el párrafo anterior, "El Cliente" podrá optar por la rescisión del contrato o exigir su cumplimiento de acuerdo al artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.

Para determinar la aplicación de las sanciones estipuladas, no se tomaran en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o de fuerza mayor, o cualquier otra no imputable a "El Prestador del Servicio", siempre y cuando cumpla con las condiciones dispuestas en la cláusula décima cuarta del presente contrato.

Décima Quinta. Rescisión del contrato. "El Cliente" podrá rescindir administrativamente el contrato sin responsabilidad para él y sin que medie resolución judicial en los siguientes casos:

- a) En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de "El Prestador del Servicio".
- b) Cuando concurren razones de interés público.
- c) Por contravenir lo dispuesto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles, del Estado de Quintana Roo.

- d) Cuando el "El Prestador del Servicio" modifique cualquier característica del servicio, sin autorización expresa y por escrito de "El Cliente".
- e) Si se declara en quiebra "El Prestador del Servicio".
- f) Por violación a cualquiera de las cláusulas contenidas en el presente contrato.
- g) En caso fortuito o de fuerza mayor o cuando por restricciones presupuestales, se haga imposible el cumplimiento económico del presente contrato.
- h) Por haber transcurrido el tiempo límite establecido para el cumplimiento de la entrega de la garantía requerida.

Decima Sexta. Procedimiento de rescisión.- El procedimiento de rescisión iniciará dentro de los diez días hábiles siguientes a aquel en que se hubiera agotado el monto límite de aplicación de las penas convencionales, en caso del incumplimiento a que se refiere la cláusula décima cuarta (penas convencionales) del presente contrato. En los demás casos, dará inicio dentro de los diez días hábiles siguientes a aquel en que se origine la causa que motive la rescisión.

Dicho procedimiento se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- a) Se comunicará por escrito a "El Prestador del Servicio", los hechos constitutivos de la infracción, para que en un término no mayor de diez días hábiles, exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime convenientes.
- b) Transcurrido dicho término "El Cliente", contará con un plazo de 15 días hábiles para resolver considerando los argumentos y pruebas que haya hecho valer "El Prestador de Servicio". La resolución deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a "El Prestador de Servicio" dentro de dicho plazo.
- c) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor se imposibilite llevar a cabo el objeto del contrato, en este supuesto, "El Prestador de Servicio" deberá informar a "El Cliente" quien resolverá dentro de los quince días naturales siguientes a la recepción de dicho informe, la rescisión o no del contrato.
- d) La rescisión administrativa, no exime a "El Prestador de Servicio" de las responsabilidades civiles o penales en que hubiese incurrido por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en este contrato.

Décima Séptima. Terminación anticipada. "El Cliente" podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Contraloría del Estado. En estos supuestos "El Cliente" reembolsará a "El Prestador del Servicio" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

Décima Octava. Responsabilidad laboral. "El Prestador de Servicio" reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios a que se refieren los artículos 13 y 15 de la Ley Federal del Trabajo y en consecuencia es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución de este contrato, liberando a "El Cliente" de cualquier responsabilidad laboral y de seguridad social. "El Prestador del Servicio" conviene por lo mismo, en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presentaren en su contra o en contra de "El Cliente" en relación con los trabajos del contrato.

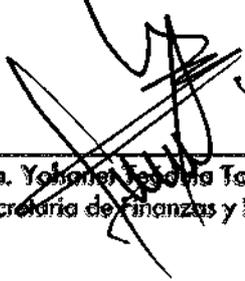
Décima Novena. Manifiesto. Las partes manifiestan que en el presente contrato no existe, error, dolo o mala fe, ni lesión alguna que pudiera invalidarlo, comprometiéndose a cumplirlo en cualquier tiempo, lugar y bajo las condiciones especificadas en el mismo.

Vigésima. Normatividad aplicable. Las partes se obligan a sujetarse estrictamente, para la ejecución del servicio objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establecen las leyes, reglamentos y normas señaladas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios relacionados con bienes Muebles del Estado de Quintana Roo y demás disposiciones administrativas, civiles o penales que sean aplicables.

Vigésima Primera. Jurisdicción. Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes convienen en someterse a la jurisdicción y competencia de los tribunales del fuero común en la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo, por lo tanto, "El Prestador del Servicio" renuncia al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro le pudiera corresponder.

El presente contrato se firma en la ciudad de Chetumal, capital del Estado de Quintana Roo, el día 13 del mes de Febrero del año 2021.

Por "El Cliente"



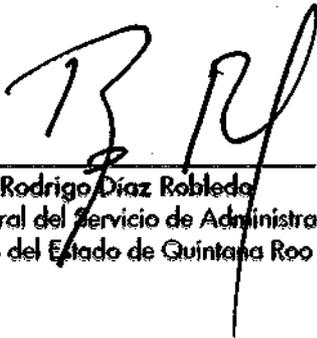
Mtra. Yohanel Jessica Torres Muñoz
Secretaría de Finanzas y Planeación

Por el "Prestador del Servicio"



C. Grecia Margarita González García
Persona Física

Por "El Área Ejecutora"



Dr. Rodrigo Díaz Robledo
Director General del Servicio de Administración
Tributaria del Estado de Quintana Roo

Por "El Supervisor del Servicio"



Lic. Xquenda Yaremi López Tamayo
Subdirectora de Comunicación y Difusión

Por "El Área Administrativa"



C. Zoreida del Carmen Castro García
Directora Administrativa de la
Secretaría de Planeación y Finanzas



Lic. Héctor Alfonso Leal Cano
Jefe del Departamento de Recursos Materiales de la
Secretaría de Planeación y Finanzas

Las firmas forman parte del Contrato de Prestación de Servicios No. SEFIPLAN/DA/AD/08/2021, que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo, por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la persona física la C. Grecia Margarita González García, de fecha 13 del mes de Febrero del año 2021.

Anexo Único

CONCEPTO	P.U.
Servicio de Redes Sociales para Posicionamiento Publicitario del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ)	\$496,551.72
SUBTOTAL	\$496,551.72
I.V.A. 16%	\$79,448.28
TOTAL	\$576,000.00

El Prestador del Servicio en coordinación con la Subdirección de Comunicación y Difusión de manera mensual elaboraran un calendario de trabajo para conocer las actividades a realizar de entregar

- 1- El Prestador del Servicio informara y notificara sobre la interacción con los usuarios con las páginas con el fin de llevar un control de que dudas se atendieron y que tipo de interacción es más frecuente en las redes sociales con el fin de fortalecer aquellas donde se sea necesario.
- 2- Los días 02 de cada mes se realiza un análisis de las redes sociales para obtener la que interacción que se ha tenido en ellas durante el mes.
- 3- Los días 15 de cada mes se hace una revisión del material subido y las mejoras que se puede realizar con el fin de aumentar la actividad e interacción de los usuarios.
- 4- Los días 26 de cada mes se reúne el equipo del Prestador del Servicio y la Subdirección de Comunicación y Difusión para analizar los horarios de publicación en base a las necesidades del SATQ.
- 5- Los días 29 de cada mes se elaboran prospectos de imagen para las redes sociales con la finalidad de mantener actualizados todos los portales en base a las festividades o necesidades del SATQ.

Este anexo forma parte del Contrato de Prestación de Servicios No. SEFIPLAN/DA/AD/08/2021, que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo, por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la persona física la C. Grecia Margarita González García, de fecha 13 del mes de Febrero del año 2021.

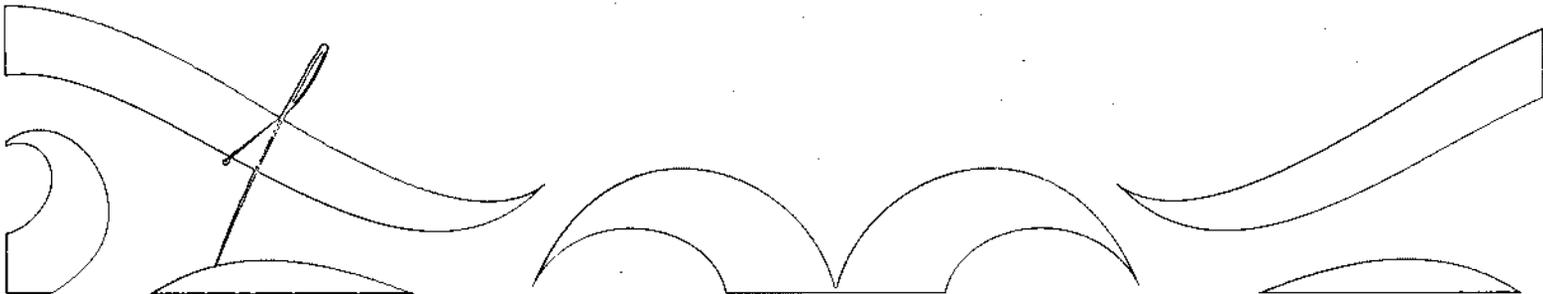


SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN



TERMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE REDES SOCIALES PARA EL POSICIONAMIENTO
PUBLICITARIO DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION
TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**



ANTECEDENTES:

En relación a lo acelerado que las redes sociales han crecido y llegado a casi un 90% de la población que radica en el Estado de Quintana Roo y al ser el medio por excelencia para consulta de toda índole de los usuarios, el Servicio de Administración Pública del Estado de Quintana Roo no se ha podido dar abasto para poder atender las páginas de la institución por lo que ha necesitado de Empresas que de manera coordinada con SATQ generen campañas de difusión que permitan aún más el acercamiento entre los contribuyentes, las oficinas de recaudación y en general con los funcionarios.

Así mismo dar atención a dudas y aclaraciones que lleguen a las páginas oficiales de manera oportuna con el fin de captar la totalidad de solicitudes, dudas y demás que se generen en las páginas.

Así mismo, se logró que de manera sencilla y rápida todos los usuarios sean atendidos a través de redes sociales, logrando diferenciarnos de otros órganos e instituciones.

Actualmente estas redes manejan:

Facebook: 5,352 me gusta y 5,228 seguidores

Twitter: 674 seguidores

Instagram: 6,364

OBJETIVO:

Generar y ofrecer contenido audiovisual para los contribuyentes, manejando de manera segura las redes sociales, facilitando el trabajo digital de los usuarios, brindando material de calidad y único y con ello buscar la motivación y facilitación para que el contribuyente pueda de manera ágil realizar el pago de sus contribuciones o derechos.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

-Facilitar la llegada de la información de los trámites y servicios que ofrece el SATQ de manera sencilla y visualmente atractiva.

-Crear campañas de difusión que permitan y recuerden a los usuarios la importancia de mantenerse al día con sus obligaciones fiscales mes con mes.

- Dar atención personalizada en conjunto con el área de Asistencia al Contribuyente a través de las redes sociales oficiales de SATQ por medio de mensajes y comentarios. (Facebook, Twitter e Instagram).
- Generar y ofrecer contenido audiovisual para los contribuyentes que faciliten sus trámites.
- Atender las dudas que lleguen por mensajes privados o comentarios con el fin de poder motivar a que los usuarios realizar la regularización o pagos de sus contribuciones o derechos de manera oportuna.

METODOLOGÍA DE SERVICIO:

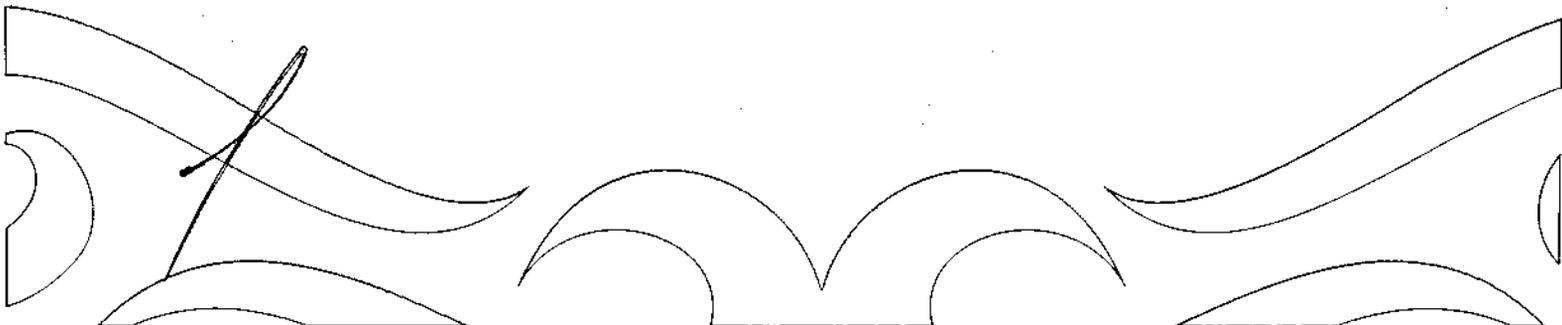
Se priorizara aumentar las cantidad de usuarios que sigan las páginas, interactúen y que busquen los medios digitales oficiales de SATQ para mantenerse informados sobre las actualizaciones en subsidios, trámites y servicios que ofrecen. Esto a partir de las publicaciones continuas de acuerdo al calendario de posteo según horario en cada plataforma.

Se implementara una planeación que permita también llegar a un mayor número de personas en todo el Estado, logrando captar la atención de más contribuyentes o nuevos usuarios que formen parte de la población tributariamente activa, tratando de hacer que los usuarios que ya siguen las cuentas oficinas interactúen de manera continua con el fin de evitar que la desinformación evite el pago de sus contribuciones.

DEFINICIÓN DE ALCANCE:

Se busca un alcance de más de 500 mil usuarios en todo el Estado de Quintana Roo, mismos que están localizados en un aproximado de 200 grupos digitales en los 11 municipios:

- | | |
|-----------------|-------------------|
| -Cozumel | -Solidaridad |
| -Benito Juárez | -Tulum |
| -Othón P Blanco | -Felipe C. Puerto |
| -Bacalar | -José Ma. Morelos |
| -Isla Mujeres | -Lázaro Cárdenas |
| -Puerto Morelos | |



CONFIDENCIALIDAD:

Debido a la naturaleza de la información que se recopile y del acceso de la cantidad de contribuyentes así como su información que se guarde en la base de datos esta se debe de manejar de forma estrictamente confidencial, se deberá realizar el compromiso de mantener y guardar en estricta confidencialidad toda la información generada.

NOMBRE DEL SERVICIO A CONTRATAR:

Servicio de Redes Sociales para Posicionamiento Publicitario del Servicio de Administración Tributaria de Quintana Roo.

PLAN DE TRABAJO:

Se genera información en coordinación con la Subdirección de Comunicación y Difusión de SATQ, con la finalidad de tener un esquema de publicaciones a realizar día a día en base a las necesidades del órgano, así como los requerimientos de las diferentes Direcciones.

De forma diaria se realizan los diseños o videos que se publicarán al día siguiente para previa autorización de las áreas correspondientes, así como la verificación del contenido e imagen institucional.

Así mismo se genera toda la imagen institucional necesaria para redes sociales, desde portadas hasta imágenes de perfil.

Se monitorea la interacción de los usuarios en la página, siempre buscando que los nuevos contenidos motiven a que interactúen en las páginas oficiales.

CALENDARIO DE TRABAJO:

El servicio se proporcionara por el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2021

El Prestador del Servicio en coordinación con la Subdirección de Comunicación y Difusión de manera mensual elaboraran un calendario de trabajo para conocer las actividades a realizar de entrega

- 1- El Prestador del Servicio informara y notificara sobre la interacción con los usuarios con las páginas con el fin de llevar un control de que dudas se atendieron y que tipo de interacción es más frecuente en las redes sociales con el fin de fortalecer aquellas donde se sea necesario.
- 2- Los días 02 de cada mes se realiza un análisis de las redes sociales para obtener la que interacción que se ha tenido en ellas durante el mes.

- 3- Los días 15 de cada mes se hace una revisión del material subido y las mejoras que se puede realizar con el fin de aumentar la actividad e interacción de los usuarios.
- 4- Los días 26 de cada mes se reúne el equipo del Prestador del Servicio y la Subdirección de Comunicación y Difusión para analizar los horarios de publicación en base a las necesidades del SATQ.
- 5- Los días 29 de cada mes se elaboran prospectos de imagen para las redes sociales con la finalidad de mantener actualizados todos los portales en base a las festividades o necesidades del SATQ.

ENTREGABLES:

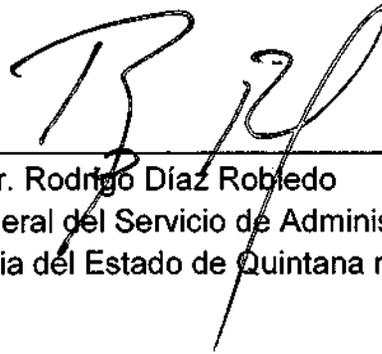
Reportes trimestrales de lo publicado y avances de los seguidores y presencia en redes sociales.

PLANTILLA DE PERSONAL:

No aplica.

CALENDARIO DE PAGOS:

Los pagos se harán en diez exhibiciones



Dr. Rodrigo Díaz Robledo
Director General del Servicio de Administración
Tributaria del Estado de Quintana roo

