

Contrato de Prestación de Servicios No. SEFIPLAN/DA/I3P/23/2021 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. Yohanet Teódula Torres Muñoz en su carácter de Secretaria de Finanzas y Planeación y por la otra parte la persona moral Multiservicios Mayakin, S.A. de C.V., a quien en lo sucesivo se le denominará "El Prestador de servicios", representado en este acto por el C. Ismael Gordillo Zuñiga, en su carácter de Administrador Único, 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. Yohanet Teódula 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 en el Acta de Instalación del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Finanzas y Planeación, de fecha 08 de Enero de 2021, se determinó llevar a cabo mediante el procedimiento de Invitación a cuando menos tres proveedores conforme a lo previsto en el Artículo 19 inciso b), fracción I, y 35 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.

II. "El Prestador del Servicio" declara:

II.1. Que su representada es una sociedad mercantil, legalmente constituida conforme a las leyes del país, lo cual consta en el acta número 13,894 Libro 482, de fecha 26 de Abril de 2016, protocolizada ante la fe del Notario Público Suplente No. 75, en el Estado de Nuevo León, Lic. Francisco Garza Calderón, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Quintana Roo, el 25 de Junio del 2016.

II.2. Que su apoderado legal acredita su personalidad mediante el acta citada en el punto II.1, misma que hasta la presente fecha no ha sufrido modificación alguna y que para este acto se identifica mediante su Credencial de Elector con clave GRZGIS89062730H300, expedida por Instituto Nacional Electoral.

II.3. Que entre su objeto entre otros, brindar servicio de asesoría en las materias administrativas social se y encuentra brindar servicios de asesoría en las materias administrativas, contable, patronal, técnica, financiera, inmobiliaria, seguro social, comercio exterior, estadística, mercantil, fiscal, legal laboral, y cuenta para tal fin, con el personal, equipo, capacidad técnica y financiera suficiente, para el suministro de los bienes motivo de este contrato.

II.4. Que la clave de su registro federal de contribuyentes es MMA1600426F4A.

II.5. Que cuenta con Registro del Padrón de Proveedores del Estado de Quintana Roo, No. 1424.

II.6. Que tiene establecido su domicilio en Avenida Tecnológico, mza 30, lte23, Depto 01 Smza 5, C.P. 77533, en el municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, México; mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

II.7. Que bajo protesta de decir 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 Gobierno 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.

II.7. Que bajo protesta de decir 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 Gobierno 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 el Servicio de Análisis y propuesta de Diseño General de la Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente adscrita al Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, 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 de los servicios objeto del presente contrato será, de \$1,650,000.00 (Son: Un millón seiscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) más el 16% de I.V.A. \$264,000.00 (Son: Doscientos sesenta y cuatro mil pesos 00/100 M.N.) cuya suma asciende a un importe total de \$1,914,000.00 (Son: Un millón novecientos catorce 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 el pago se harán en una sola exhibición a entera satisfacción de la entrega de los servicios, vía transferencia electrónica de fondos, por conducto de la Dirección General de Egresos de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, ubicada en la calle 22 de enero No. 1, Palacio de Gobierno, planta baja, col. Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo, previa presentación de la factura correspondiente, el pago se realizará, de acuerdo a lo siguiente:

Concepto	Porcentaje	Subtotal	16% I.V.A.	Total
Único Pago	100%	\$1,650,000.00	\$264,000.00	\$1,914,000.00

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 Junio al 01 de Julio del presente año, de acuerdo a los lugares y especificaciones señaladas en el anexo único que forma parte integral del presente instrumento jurídico.

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 en un plazo no mayor de cinco días naturales contados a partir de la firma de la presente, un pagaré por el 10% del monto total contratado a favor de la **Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Quintana Roo**, misma que deberá estar vigente todo el tiempo que dure el presente contrato y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente en aquellos casos en donde se detecten vicios ocultos.

Esta Garantía será liberada, previa solicitud por escrito por "El Prestador del Servicio", en forma expresa y por escrito por parte de "El Cliente", una vez concluida la vigencia de la misma, a entera satisfacción de "El Cliente".

Octava. Responsabilidad. "El Prestador de Servicio" será responsable por la 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 de 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 Directora Estatal de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ), quien supervisara 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 de Servicio". Dicho aviso dará la posibilidad de que "El Cliente", sin responsabilidad de su parte suspenda o rescinda total o parcialmente el presente contrato.

"El Prestador de Servicio", se responsabiliza totalmente de cualquier violación o infracción a las disposiciones relativas a la propiedad industrial, intelectual, de patentes o marca, eximiendo de esta a "El Cliente".

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:

- a). 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 efectivas las garantías otorgadas para el cumplimiento del contrato.
- b). 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).
- c). 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 derivados 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 escrita de "El Cliente".

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 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. 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 Tercera. 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 decima cuarta del presente contrato.

Décima Cuarta. 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 las fianzas establecidas como garantía.

Décima Quinta. 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 tercera (penas convencionales) del presente contrato. En los demás casos, dará inicio dentro de los diez días hábiles siguientes a aquél 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 Sexta. 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 Séptima. 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 Octava. 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.

Décima Novena. 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. 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 Primero del mes de Junio de dos mil veintiuno.

Por "El Cliente"


Mtra. Yohanet Teodula Torres Muñoz
Secretaría de Finanzas y Planeación

Por "El Prestador del Servicio"


C. Ismael Gordillo Zuñiga
Administrador Único de la empresa
Multiservicios Mayakin, S.A. de C.V.

Por "El Supervisor del Servicio"



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

Por "El Responsable de la Ejecución
de la Supervisión"



Lic. Guadalupe Montesinos Santiago
Directora Estatal de Asistencia al Contribuyente del SATQ.

Por "La Dirección Administrativa"



Lic. 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 que anteceden forman parte del Contrato de Prestación de Servicios No. SEFIPLAN/DA/I3P/23/2021, que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo, por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la persona moral Multiservicios Mayakin, S.A. de fecha 01 de Junio de 2021.

ANEXO ÚNICO

Objetivo:

Analizar las actividades de asistencia al contribuyente, que se prestan en el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, que permitan identificar áreas de oportunidad para que, de una manera clara, sencilla y ágil, los contribuyentes puedan cumplir con sus obligaciones fiscales, permitiendo la especialización de las áreas involucradas, para tener, además, un mejor y mayor control de los contribuyentes atendidos.

Objetivos específicos:

- Analizar las actividades que lleva a cabo el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, relacionadas con la asistencia al contribuyente.
- Detectar áreas de oportunidad, que permitan eficientar la operación diaria.
- Optimizar y especializar la operación interna de las áreas involucradas.

Metodología de trabajo:

Para realizar el Análisis y la propuesta de Diseño para el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, se analizarán y observarán las actividades que actualmente se llevan a cabo en este, identificando áreas de oportunidad existente, lo que permitirá especializar las funciones, respecto de asesorar sobre solicitudes de aclaración que presenten los contribuyentes, imposición de multas, requerimientos, solicitudes, avisos al Registro Estatal o Federal de Contribuyentes y créditos fiscales.

Definición de alcance:

El análisis y propuesta de diseño de asistencia al contribuyente involucra al Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo.

Confidencialidad:

Debido a la naturaleza de la información que se recopile, se deberá tener el compromiso de mantener y guardar en estricta confidencialidad la información brindada, así como la información que se obtenga de cada una de las áreas involucradas. Dichos datos son de uso exclusivo del Gobierno del Estado.

Servicios para contratar:

El análisis y propuesta de diseño en la Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente nos permitirá:

- Detectar áreas de oportunidad;
- Conocer los sistemas de trabajo;
- Identificar la relación existente entre actividades, arquitectura organizacional actual y las herramientas de trabajo; y,
- Proponer mejora para eficientar la asistencia y servicios al contribuyente, lo que coadyuvará en una mejor imagen de la institución.

Este análisis coadyuvará en la calidad, eficiencia y eficacia de la asistencia fiscal que se les proporciona a los contribuyentes y permitirá elevar la confianza de los ciudadanos al asistir en las áreas para realizar sus trámites.

El Estado de Quintana Roo tiene como prioridad fortalecer las finanzas públicas, principalmente en cuanto a los ingresos públicos se refiere y, de los cuales, el incremento de los ingresos tributarios es un factor esencial que permitirá contar con los recursos públicos necesarios para sufragar el gasto público y que mejor iniciar por una buena cultura fiscal a través de la asistencia, orientación y servicios para el cumplimiento de las obligaciones fiscales en tiempo y forma.

La función de asistencia fiscal al contribuyente tiene un papel relevante al constituirse en un proceso tributario esencial, a través del cual nos permite estar con el contribuyente frente a frente y orientarlo respecto de la mejor manera de cumplir con el pago de sus contribuciones, sin dejar a un lado la vigilancia del correcto cumplimiento de sus disposiciones fiscales; entre otros propósitos relevantes se encuentra persuadir a los contribuyentes y procurar un correcto cumplimiento.

Es primordial contar con el respaldo de un equipo de expertos en materia fiscal, tributaria y en los procesos de asistencia, orientación y servicios fiscales, para que con su asesoría y análisis de la información, se fortalezcan las capacidades del Servicio de

Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, cuidando en todo momento la aplicación del marco legal, para que de esta manera, se logre y se mantenga una mayor y mejor presencia fiscal entre los contribuyentes, teniendo como objetivo superior el incremento de la recaudación de los ingresos tributarios del Estado de Quintana Roo.

Tiempo de Trabajo:

El análisis se realizará, en las oficinas del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo en un plazo no mayor a 30 días naturales, tomando en cuenta que la metodología a implementar se base en el análisis, diagnóstico, desarrollo e implementación de herramientas mediante las cuales se recolecte y analice la información recopilada mediante entrevistas, estudios de observación y análisis de datos.

En ese contexto, se deberá implementar las siguientes herramientas:

- Macro Flujo;
- Entrevistas;
- Estudios de Observación;
- Análisis de datos;

Por otra parte, se menciona que el personal mínimo requerido para la ejecución del servicio consiste en 2 consultores con experiencia en áreas administrativas, control de procesos y de gestión, quienes de manera directa realizaran las entrevistas, estudios de observación y análisis de datos.

Así mismo como parte del entregable se solicitará un informe integral del diagnóstico, de manera impresa y en medio magnético (Disco Compacto) que contenga la metodología utilizada, el resultado, las implicaciones y necesidades, que nos permitan fortalecer los procesos que hoy en día se necesitan para una mejor asistencia y orientación al contribuyente y que con ello coadyuve además a mejorar el cumplimiento fiscal.

Atentamente



C. Ismael Gordillo Zuñiga
Administrador Único de la empresa
Multiservicios Mayakin, S.A. de C.V.

El Anexo que antecede forma parte del Contrato de Prestación de Servicios No. SEFIPLAN/DA/I3P/23/2021, que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo, por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la persona moral Multiservicios Mayakin, S.A. de fecha 01 de Junio de 2021.