



# Multicentros “Creceemos” Estrategia de Atención y Servicios a los Contribuyentes en Durango

José Federico Álvarez Arana

**El gobierno del estado de Durango ha trabajado en los últimos años en el diseño e instalación de centros para facilitar a los contribuyentes el pago de contribuciones locales, mismos que a partir de 2007 funcionan como “Multicentros Creceemos”. El presente artículo se propone difundir esta experiencia como una buena práctica en materia de atención al contribuyente que a su vez puede tener efectos positivos en la recaudación<sup>1</sup>**

1. Se agradece a la Secretaría de Finanzas, la C.P. María Cristina Díaz Herrera, así como a sus colaboradoras, la Lic. Ivonne Nájera Núñez, Subsecretaria de Ingresos y Lic. Rosa Leticia Venegas Hernández, Secretaria Técnica, por documentar y compartir la experiencia para su difusión en la presente edición.

#### ANTECEDENTES:

Los antecedentes inmediatos de los “Multicentros Creceemos” (Multicentros), se ubican en el año 2005, en el que se iniciaron bajo el concepto de “Kioscos Vehiculares”, mismos que se utilizaron para realizar los trámites de Refrendo Vehicular.

Con el paso del tiempo, estos kioscos vehiculares se convirtieron en kioscos multipago y a partir del 2007, los contribuyentes pueden realizar el pago de otros conceptos como impuesto sobre tenencia o uso de vehículos e impuesto sobre automóviles nuevos (ISAN). Además de los principales impuestos y derechos estatales como son: Impuesto sobre nóminas (ISN), impuesto sobre hospedaje (ISH), derechos por enajenación de inmuebles, entre otros.

Esta medida se complementó con otra serie de acciones de modernización instrumentadas por la Secretaría de Finanzas y de Administración; entre ellas las de pago con tarjetas de crédito a seis meses sin intereses, los pagos por internet, el pago a través de entidades externas



como bancos y tiendas de conveniencia. Todo ello apoyado en modernas tecnologías y banca electrónica, además del uso cada vez más intensivo de la banda ancha y la telefonía IP.

Por los resultados generados y la excelente respuesta de la sociedad Duranguense, la presente administración estatal a cargo del C.P. Jorge Herrera Caldera, ha considerado la conveniencia de otorgarles a estos multicentros un mayor impulso y un marcado sentido social.

#### MARCO INSTITUCIONAL.

El Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 (Plan), en su Eje Rector número 6 establece que el gobierno del estado “Será un gobierno de resultados con trato humano y servicio de calidad”.

En este marco, el objetivo 1 “Finanzas y Administración” contempla las siguientes líneas de acción:

- Fortalecer los ingresos propios que permitan mejorar las finanzas públicas.

- Modernizar la tecnología administrativa, facilitando el acceso a la información oportuna, clara y confiable a los ciudadanos, así como rediseñar los servicios en línea ofrecidos actualmente.

El objetivo 3 “Modernización administrativa y calidad en la atención a los ciudadanos”, incluye a su vez las siguientes líneas de acción:

- Fortalecer el servicio de comunicación y uso de la tecnología para beneficio de la estructura de gobierno y la sociedad.
- Reformar los procedimientos de los trámites y servicios gubernamentales.
- Modernizar la prestación de servicios públicos con criterios de eficiencia económica y eficiencia administrativa.
- Arraigar en el servidor público una cultura de servicio eficiente, cálido y cercano a la población, bajo la perspectiva de mejora continua.

En cumplimiento a dicho Plan, el gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Finanzas y de Administración, determinó fortalecer la operación de los “Multicentros Creceamos”, modernizarlos, reorientar su funcionamiento y convertirlos en ejemplo de Centros de Atención Integral.

### Objetivos:

Dentro de los objetivos considerados para el establecimiento y operación de dichos Multicentros se encuentran los siguientes:

- Elevar los ingresos del Estado.
- Facilitar el pago oportuno de las obligaciones fiscales.

**“Los Multicentros denominados como: “Creceamos” cuentan con un protocolo de atención que garantiza que los contribuyentes de cualquier punto del Estado, reciban los servicios con la misma calidez y atención, independientemente del municipio del que provengan”**

- Promover el correcto y oportuno cumplimiento voluntario de contribuciones
- Garantizar un servicio de calidad y calidez en el pago de las contribuciones.
- Ofrecer mayor comodidad a los contribuyentes, acortando los tiempos de respuesta en los trámites.

- Ahorrarles la realización de traslados importantes, así como evitarles realizar gastos adicionales al pago de las contribuciones.
- Acercar los centros de recepción de pagos a la gente.
- Incrementar las opciones de pago.
- Aumentar la calidad en el servicio a través de personal altamente capacitado que brinde atención directa al contribuyente con mejor trato humano.

### Organización, Servicios y Funcionamiento.

#### a).- Organización.

Con la finalidad de facilitar su acceso, se estableció la red de Multicentros distribuyéndolos en puntos estratégicos de las ciudades de Durango, Gómez Palacio y Lerdo; en las que se concentra la mayor parte de la población estatal, lo cual tomó en consideración aspectos como: medios de acceso, vocación de servicios de la zona, concentración de personas, cobertura del territorio, entre otros.

Actualmente, dicha red se integra por 9 Multicentros distribuidos de la siguiente manera:

#### Ciudad de Durango, Dgo.

- Hidalgo
- 5 de Febrero
- Canelas
- Plaza Jardines
- Domingo Arrieta
- Paseo Durango
- Reforma

#### Gómez Palacio, Dgo.

- Abastos
  - Parque Industrial Lagunero (PIL)
- En el siguiente mapa se aprecia su distribución en la Ciudad de Durango, Dgo.



A efecto de facilitar su instalación, operación y funcionamiento interno, los “Multicentros Crecemos” responden a un modelo preestablecido, con características estandarizadas en aspectos como imagen, organización interna, procesos, tipos de servicios que se ofrecen, entre otros.

**d).- Funcionamiento.**

Cada “Multicentro Crecemos” cuenta con un supervisor que vigila la atención que se proporciona a los contribuyentes y resuelve cualquier situación relacionada con el servicio (cajeros y revisores de documentos), además cuenta con una área de información cuya función estriba en direccionar a los contribuyentes al área que corresponde de acuerdo al servicio que solicita.

**e).- Operación.**

El horario normal de atención y servicio al público es de lunes a viernes, de 08:30 a 14.30 horas.

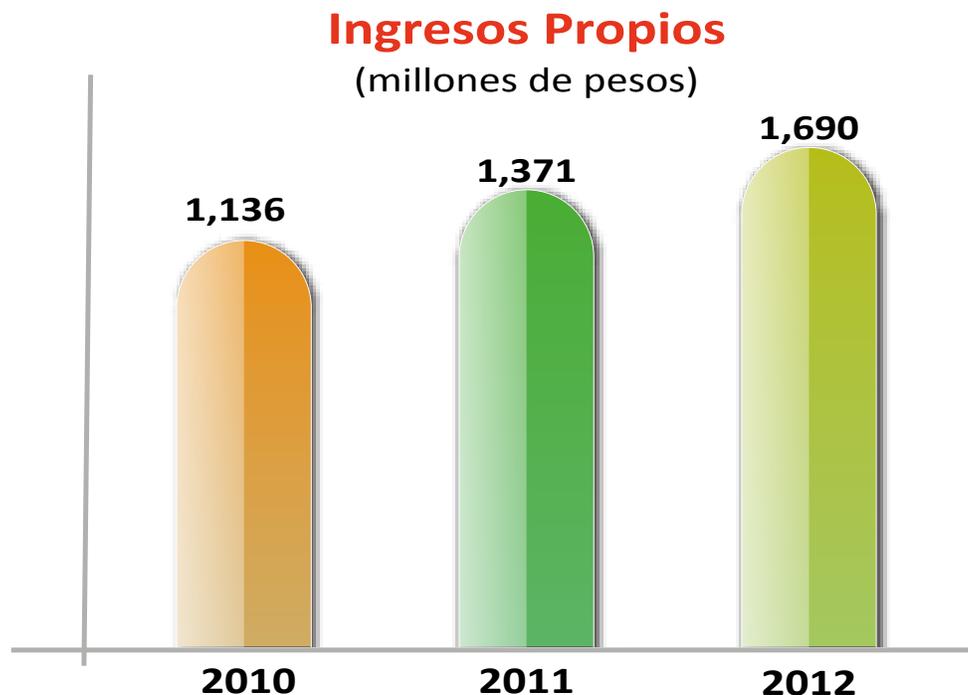
Considerando que durante los meses de enero a marzo acude aproximadamente el 60 por ciento de los contribuyentes del padrón vehicular a cumplir con el

pago del refrendo anual, dicho horario se amplía hasta las 18:00 horas, de lunes a viernes y los sábados de 09:00 a 14:00 horas.

Aprovechando la alta concentración de visitantes, como una estrategia para brindar una mejor atención a los contribuyentes el “Multicentro Paseo Durango”, el cual se ubica en el más moderno complejo comercial y de servicios de la ciudad de Durango, Dgo; opera en un horario de 11:00 a 21:00 horas de lunes a domingo.

**RESULTADOS**

Como parte de las mejoras obtenidas a consecuencia de la instrumentación y operación de dichos Multicentros, es de destacar que en los dos últimos ejercicios se ha logrado un crecimiento del 20% en la captación de los ingresos propios, lo que a su vez se ha traducido en una mayor atención y prestación de servicios a la población, además de impulsar el desarrollo y crecimiento del Estado.





**“Es interés del gobierno del Estado, en un breve plazo, contar con un nuevo modelo de Multicentros, en los cuales se proporcione una Atención Integral y de Servicios tanto a los contribuyentes, como a la población en general”**

**EJEMPLO DE CASO REAL.**

Saúl Bañuelos Holguín acaba de recibir el “Engomado 450” del Refrendo Vehicular 2013, en una caja del Multicentro Crecemos “Hidalgo”, ubicado en calle Prolongación Hidalgo y bulevar Felipe Pescador, al noroeste de la capital de Durango.

De su casa, en la colonia López Portillo, hizo un trayecto de 10 minutos a bordo de su vehículo y en menos de 5 minutos realizó el pago de esta obligación

anual. “El multicentro está muy accesible y el trámite fue rápido”, reconoce este contribuyente.

Como Saúl, los más de 582 mil habitantes del municipio de Durango, de acuerdo a datos del Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI, tienen un menú de 7 opciones de recepción de pagos, llamados Multicentros Crecemos, distribuidos estratégicamente en la ciudad.

**EXPECTATIVAS.**

Es interés del gobierno del Estado, en un breve plazo, contar con un nuevo modelo de Multicentros, en los cuales se proporcione una Atención Integral y de Servicios tanto a los contribuyentes, como a la población en general, incluyendo servicios que se requieren comúnmente, como expedición de licencias de conducir y actas del registro civil, entre otros. ■

*José Federico Álvarez Arana, es Administrador y Contador Público; Maestro en Impuestos por el Instituto de Especialización para Ejecutivos, A.C.; y actualmente se desempeña como Consultor Investigador en el INDETEC. [falvarez@indetec.gob.mx](mailto:falvarez@indetec.gob.mx)*