

La transparencia fiscal y el acceso a la información pública

Fiscal transparency and access to public information

A transparência fiscal e o acesso à informação pública

Lic. Adrian Viloría*

Dra. Norka Viloría Ortega**

Dra. Rosa Aura Casal de Altuve***

RESUMEN

Las administraciones tributarias no están exentas del principio de transparencia, en estudios previos se ha demostrado que la falta de información y divulgación afecta los niveles de recaudación, los contribuyentes tienen derecho, como ciudadanos, a estar informados de la actividad generada por los entes públicos, sin necesidad de realizar una solicitud expresa, ante la autoridad competente. Por lo que el objetivo de la presente investigación fue establecer el grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública. Para ello se tomó como caso de estudio el SAMAT del Municipio Libertador del estado Mérida- Venezuela. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo analítico y desde la generalización de sus resultados, es un estudio de casos. Como resultado de la misma, se observó que gran cantidad de información del servicio no está disponible al ciudadano si no la solicita de forma expresa, el principio de transparencia resulta débil en el SAMAT.

Palabras clave: acceso a la información, transparencia, recaudación.

ABSTRACT

Tax administrations are not exempt from the principle of transparency, in previous studies it has been shown that the lack of information and disclosure affects the levels of revenue, taxpayers and have the right, as citizens, to be informed of the activity generated by public bodies, without need for a request, to the competent authority, so that the objective of this research was to establish the degree of fiscal transparency of the access to public information for This Merida - Venezuela was taken as a case study the SAMAT of the Libertador municipality of the State. To achieve the goal a research with a quantitative approach, analytical type and from the generalization of its results was raised, is a case study. Highlight in the research because large amount of information from the service is not available to the citizen if not request expressly the principle of transparency is weak in the SAMAT.

Keywords: access to information, transparency, fundraising.

* Venezolano, Licenciado en Contaduría Pública, Especialista en Ciencias Contables. Correspondencia con el autor: lic_adrianvo@hotmail.com.

** Venezolana, Licenciada en Contaduría Pública, Magíster en Administración, Doctora en Ciencias de la Educación, Profesora Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Correspondencia con la autora: norkaviloría@gmail.com.

*** Ingeniero Civil, Licenciada en Contaduría Pública, Magíster en Administración, Doctora en Ciencias de la Educación, Profesora Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Correspondencia con la autora: rosauracasal@gmail.com.

RESUMO

As administrações fiscais não estão isentos do princípio da transparência, estudos anteriores mostraram que a falta de informação e divulgação afeta aos níveis de arrecadação, os contribuintes têm direito como cidadãos a serem informados da atividade gerada por entidades públicas, sem necessidade de realizar uma solicitude específica, para a autoridade competente. Portanto, o objetivo da presente pesquisa foi estabelecer o grau de transparência fiscal do acesso à informação pública. Para isto foi tomado como um estudo de caso, o SAMAT do Município Libertador do Estado de Mérida - Venezuela. Para alcançar o objetivo se apresentou uma investigação com uma abordagem quantitativa, de tipo analítico e desde a generalização dos seus resultados, é um estudo de caso. Como resultado disso, observou-se que grande quantidade de informação do serviço, não está disponível para os cidadãos se não é explicitamente solicitado, o princípio da transparência é fraco no SAMAT.

Palavras-chave: acesso à informação, transparência, arrecadação.

Introducción

Los municipios y sus institutos de acción gubernamental son la unidad de gobierno de mayor cercanía al ciudadano y, resulta fundamental que éstos, coloquen a disposición del ciudadano, toda la información disponible relacionada con la gestión de los recursos públicos y la toma de decisiones; a esta disposición de las autoridades, de mostrar de forma voluntaria sus acciones y distribución de los recursos, se conoce como Transparencia Municipal.

La sana práctica de la transparencia municipal, mejora los procesos de rendición de cuentas, por parte de las autoridades ante sus ciudadanos, posibilita la verificación pública (contraloría social), obliga a los organismos a presentar hechos fidedignos, disminuyendo las posibilidades de alteración, ocultamiento u omisiones, que propenden realizar actuaciones indebidas y sobre todo, fomenta la cultura de participación activa del ciudadano en la gestión municipal en la medida que éste se informe. También incrementa su sentido de corresponsabilidad que incidirá en su conducta y conciencia tributaria.

Las administraciones tributarias municipales, no están exentas del “Principio de Transparencia”. Estudios previos han demostrado que la falta de información y divulgación, afecta los niveles de recaudación y el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida, no escapa de esta premisa. Los contribuyentes y vecinos del municipio tienen derecho, como ciudadanos, a estar informados de la actividad generada por el SAMAT, sin necesidad de realizar una solicitud expresa ante la autoridad competente. El objetivo de la investigación es establecer el grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el SAMAT del Municipio Libertador del estado Mérida.

Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación con un enfoque cuantitativo, a pesar de que la transparencia de la información es una característica de cualidad de una buena gestión pública, en la investigación se trató de establecer el grado de transparencia como medida y no como una característica del municipio, particularmente en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT). El grado de transparencia en el SAMAT, es una variable que se observa con la aplicación de dos instrumentos de recolección de datos: la entrevista al personal y una guía de observación. La investigación de campo se desarrolló para el cierre del primer semestre del año 2011 (y se actualizó en el año 2014) recogiéndose los datos en la propia institución.

La transparencia municipal cumple básicamente dos objetivos fundamentales: incrementar la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas y en el control social de las mismas y coadyuvar a desarrollar “Modelos de Gestión Pública” basados en la integridad, visibilidad y rendición de cuentas que de alguna manera inciden en la disminución de la corrupción y, su base es el derecho de acceso a la información pública implica como la concreción del derecho a la libertad de expresión y, comprende tanto la posibilidad de dar como de recibir información consagrada tanto en convenciones universales como en las leyes nacionales.

Situación problemática

El desarrollo de las regiones se basa en buena medida en el fortalecimiento de sus gobiernos municipales. Este fortalecimiento no puede esperarse sea sólo una consecuencia del incremento de sus ingresos, por el contrario, debe ser consecuencia de la “Participación Ciudadana de los Vecinos del Municipio”. Es importante que las Alcaldías y sus órganos e Institutos de Gobierno promuevan una efectiva participación ciudadana en la toma de decisiones, en la rendición de cuentas y la transparencia en cada proceso que se ejecuta. Una de las medidas para hacer más eficiente la Gestión Pública Municipal es asegurar la interacción permanente y responsable entre la Alcaldía y la Ciudadanía.

Para Sánchez (2008:487) “es la forma en que el ciudadano individual o colectivamente se transforma en actor de un proceso que es responsabilidad de todos”. Por su parte, Ceballos (2009:45) expresa que:

La participación ciudadana es comprendida como un proceso social, continuo y dinámico, por medio del cual los miembros de una comunidad a través de mecanismos establecidos y organizaciones legítimas en las cuales se encuentren representados todos los miembros de la comunidad, (...), deciden, aportan y participan en la realización del bien común.

La participación ciudadana, es el proceso que integra al ciudadano común en la toma y control de las decisiones por parte del Estado. Se basa en el principio de que él no sólo es sujeto de la decisión, sino parte importante de la misma al ser partícipe también de la fiscalización, control y ejecución de las mismas.

La participación ciudadana desarrolla la corresponsabilidad al mantenerse debidamente informada, contribuye no sólo a los procesos de planificación, sino también al control. Podría convertirse en un elemento que motorice la recaudación de los municipios, al conocer la forma, los órganos municipales intervinientes, los montos de los ingresos del municipio y sus usos para beneficio de la colectividad.

La participación ciudadana puede verse afectada debido a la falta de promoción por parte de los gobiernos municipales para incentivar la intervención, la creencia de la discrecionalidad en el manejo de la cosa pública y la falta de información fidedigna por parte de las autoridades.

Una manera de garantizar la participación ciudadana es a través de mecanismos de transparencia, herramienta mediante la cual las decisiones y procesos de los funcionarios y organismos públicos son visibles y verificables por los ciudadanos.

Para la Organización no Gubernamental Transparencia Venezuela (2006:4): “Una gestión municipal es transparente cuando los procedimientos, las responsabilidades y las reglas con las que opera son claras, compartidas y cumplidas por sus miembros y cuando, además, se establecen, realizan e informan con la participación y el escrutinio ciudadano. A mayor transparencia mayor visibilidad, y por tanto, menor riesgo de corrupción”. Disponible en www.transparencia.org.ve.

También esboza esta Organización los procesos fundamentales de un Municipio que debe someterse a la transparencia: Formulación y Ejecución del Presupuesto, adquisición de bienes y contratación de obras y la tramitación de la Patente de Industria y Comercio. Cada proceso, debe afrontarse desde cuatro aspectos básicos:

- 1. Procedimientos y normas:** Es fundamental que todos los funcionarios tengan claridad en las responsabilidades y alcance de sus cargos. Se requiere de Manuales de Cargo que simplifiquen y contribuyan al apego de las normas internas de la Alcaldía, sus Institutos y Servicios Autónomos.
- 2. Acceso a la información de carácter público:** Sistematizar y divulgar la mayor información sobre la Gestión y Decisiones del Municipio. La información debe ser veraz y oportuna, de amplio alcance y en lenguaje comprensible para la comunidad. La información veraz estimula el cumplimiento de la norma, en la medida de que el ciudadano conoce las formas de generar ingresos, su

corresponsabilidad y usos de los mismos, coadyuva al cumplimiento de su obligación, ya sea como vecino o como persona natural o jurídica que ejerce labores de producción o comercio.

3. **Sistema de control y rendición de cuentas:** Los funcionarios deben, no sólo por exigencias de la ley sino como una norma de responsabilidad frente a su comunidad, explicar los alcances de su gestión y promover la vigilancia y supervisión por parte de los ciudadanos.
4. **Participación y escrutinio ciudadano:** El municipio debe contribuir a la participación del ciudadano, para ello, debe crear mecanismos de participación, de consulta, de atención de quejas y respetar a las organizaciones comunitarias contribuyendo a su fortalecimiento.

Aunque, el sistema de transparencia comprende los cuatro aspectos anteriores, la investigación se enfoca en el acceso a la información de carácter público, debido a que el ejercicio del control y la participación ciudadana se inicia en la información oportuna. Para Saba (2004:8):

(...) el acceso a la información, es tanto un derecho en sí mismo como un medio necesario para el ejercicio de otros derechos. Es un derecho en "sí mismo" en tanto que en una república las ciudadanas y ciudadanos no deben expresar motivo alguno para poder acceder a la información que maneja su gobierno. Es un derecho "instrumental" en tanto que sólo por medio del acceso a la información, la ciudadanía puede ejercer otros derechos, tales como el derecho político a elegir a sus representantes o el de evaluar y controlar políticas tendientes a asegurar derechos humanos (derechos sociales primordialmente, pero no solamente).

Así mismo, la Comisión de Derechos Humanos (2002), establece como un derecho fundamental el acceso a la información:

En un sistema democrático representativo y participativo, la ciudadanía ejerce sus derechos constitucionales de participación política, votación, educación y asociación, entre otros, a través de una amplia libertad de expresión y de un libre acceso a la información. La publicidad de la información permite que el ciudadano pueda controlar (la gestión pública), no sólo por medio de una constatación de los mismos con la ley, que los gobernantes han jurado cumplir, sino también ejerciendo el derecho de petición y de obtener una transparente rendición de cuentas. El acceso a la información, a la vez de conformarse como un aspecto importante de la libertad de expresión, se conforma como un derecho que fomenta la autonomía de las personas, y que les permite la realización de un plan de vida que se ajuste a su libre decisión.

Ahora bien, la información debe darse de todo el municipio, y pareciera que una forma de mejorar la eficiencia en la recaudación de los ingresos del municipio vía impuestos, tasas y contribuciones, es desarrollar una política de información de calidad sobre las fuentes y las aplicaciones de los ingresos. Magliocco y Flores (2007), en una investigación sobre la Tipología de Recaudadores y Contribuyentes del Municipio Guanare del estado Portuguesa, determinaron como una debilidad que 23,08% de los encuestados manifestó que una carencia es la falta de información y divulgación hacia el contribuyente, lo que afecta los niveles de recaudación.

En una investigación realizada por Bastidas (2010), sobre el sistema de control interno del SAMAT, determinó en cuanto al sistema de información del servicio las siguientes debilidades:

- a) Es necesario una revisión periódica de los sistemas de información para basar en la misma el plan estratégico de la organización, 57,14% de los entrevistados contestó que nunca se realiza dicha revisión.
- b) No se establece un sistema de certificación para los mecanismos que generan la información.
- c) No existen mecanismos de control de la información que se introduce a los sistemas.
- d) Se evidenció que el sistema de gestión tributaria, conocido como RISE (siglas sin significado), no cuenta con un reporte general de contribuyentes que evidencie el estatus de sus obligaciones tributarias a la fecha de la emisión.
- e) No se cuenta con un manual de normas y procedimientos, que regule los procedimientos empleados por el personal en el área de recaudación de ingresos por taquilla para personas naturales.
- f) No se cuenta con un censo actualizado de contribuyentes, no se conocen los datos exactos de los mismos.
- g) En cuanto a la comunicación por parte del personal bajo dependencia de las unidades de mando, de las sugerencias, quejas y otros factores tendientes a afectar la consecución de los objetivos es deficiente y según el estudio de Bastidas 57,14% de los consultados, respondió que esta acción se realiza sólo en algunas ocasiones y 14,29% de los entrevistados no contestó.
- h) La institución no tiene líneas de comunicación confiables para denuncias de actos indebidos o situaciones de importancia y según el estudio 57,14% de los consultados considera que dentro de la institución no se establecen líneas de comunicación de confianza para la denuncia de posibles actos indebidos o de alguna otra situación que revista importancia.

- i) En cuanto a la información tributaria, los contribuyentes tienen acceso a la información a través de diversos medios de comunicación entre las cuales destacan la radio (gracias a las campañas informativas de deberes formales), la televisión, la página web del SAMAT, el correo institucional, líneas telefónicas directas de atención al ciudadano, y la atención personalizada tanto en la sede del SAMAT como las actuaciones *in situ* que realizan los fiscales de rentas.

A pesar, que el SAMAT mantiene sistemas de divulgación de la información con sus contribuyentes, las debilidades de generación de la información influyen en la calidad y oportunidad de la misma. Otro factor importante, para el logro de la transparencia y el acceso a la información es la mejora en la unidad de quejas y sugerencias, que permite el control social de la actuación de los funcionarios y las autoridades municipales. En este contexto esta investigación pretende responder a la siguiente inquietud: ¿cuál es el grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el SAMAT del Municipio Libertador del estado Mérida? Y, para responder a esta inquietud es necesario preguntarse: ¿cuáles son las bases legales y normativas del acceso a la información como base de la participación ciudadana en el municipio? ¿cuáles son las características de los medios de información y divulgación del SAMAT?; ¿cuál es el procedimiento para calificar la información como pública o confidencial en la institución?;

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer el grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el SAMAT del Municipio Libertador del estado Mérida

Objetivos específicos

1. Enunciar las bases legales y normativas del acceso a la información como base de la participación ciudadana en el municipio.
2. Caracterizar los medios de información y divulgación del SAMAT.
3. Explicar el procedimiento para calificar la información como pública o confidencial en la institución.
4. Determinar el grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el SAMAT.

3. Justificación

La función vital de las Alcaldías es la recaudación tributaria y esta actividad recae sobre las Administraciones Tributarias Municipales. Esta actividad se ha convertido en la de mayor cercanía al ciudadano y por ello, es de gran importancia porque recoge información de los tipos y cantidades recaudadas y de su forma de redistribución entre los vecinos. Una variable que debe considerarse para una mayor transparencia municipal, es la calidad de la información de acceso público, que en muchas ocasiones es escasa y provoca percepciones erróneas en los vecinos, sobre la cantidad de los ingresos recaudados y la forma en que estos se utilizan, a pesar de que la información que produce el Estado se alimenta de los recursos públicos y está sometida a su juicio por parte de los ciudadanos.

Por otra parte, la participación ciudadana requiere de información oportuna, que permita a los mismos una toma de decisiones basada en toda la información disponible. Una comunicación fluida entre los ciudadanos, su Alcaldía e institutos como el SAMAT, garantiza la democracia participativa, más allá de los derechos políticos, porque el ciudadano se hace corresponsable de la eficiencia de la gestión. Para esta participación activa, se requiere de información veraz y oportuna de control social. Este acercamiento trae la reciprocidad en la confianza de los órganos de “Poder Municipal”, el consenso y el entendimiento en temas tan álgidos como la recaudación.

4. Bases teóricas

Como bases teóricas que sustentaron la investigación y para darle respuesta a los objetivos específicos 1 y 2, se estudió, el acceso a la información generada por los entes públicos, para ello, Grillo (1999), propone nueve principios del Derecho Público a saber:

Principio 1. Máxima divulgación. Principio 2. Obligación de publicar. Principio 3. Promoción de la transparencia en la administración. Principio 4. Restricción de excepciones. Principio 5. Facilidad del acceso. Principio 6. Costos del servicio. Principio 7. Reuniones abiertas. Principio 8. Procedencia de la divulgación. Principio 9. Protección de quienes revelen actuaciones indebidas.

La información debe ser útil y para el Programa para el Desarrollo de Naciones Unidas (PNUD, 2008), debe cumplir con tres fases:

1. Obtención de información por parte de la institución: La institución debe recopilar información de las actividades desarrolladas en un período, en cumplimiento de su misión.
2. Organizar la información: La institución debe ordenar los datos disponibles, siguiendo criterios lógicos para que facilite el análisis de las personas interesadas, y

3. Colocar a disposición del usuario: Es el proceso de entrega oportuna y transparente a los distintos usuarios, por distintos medios divulgativos.

La información y la transparencia municipal

La Administración Pública en general y en particular, las Administraciones Municipales, están motivadas al cambio en torno a la transparencia de sus gestiones.

Para el PNUD (2008:11), la información municipal:

Es y debe ser pública porque se refiere a los temas que interesan y afectan la vida de todos los habitantes del municipio y está relacionada con la actuación de los gobernantes, elegidos por el voto, y la de sus equipos de trabajo. La información municipal debe ser de libre acceso al ciudadano para darle transparencia a la gestión, cambiar prácticas inadecuadas y acabar con la opacidad de los asuntos gubernamentales.

El concepto de transparencia no debe confundirse con publicidad. La publicidad de los órganos de gobierno municipal se relaciona más con la promoción y difusión de algunas actividades. La transparencia es la posibilidad de visualizar la gestión a través de sus obras, descrita desde sus documentos y actuaciones oficiales, brindando al ciudadano la posibilidad de participar y, no ser un simple espectador de los sucesos de su municipio. La transparencia es la práctica, de sana administración, de colocar a disposición del público la información gubernamental para que pueda ser revisada, analizada y utilizada sin restricciones.

Para la ONG, Chile Transparente, se requieren de dos aspectos para el cumplimiento del acceso a la información:

- 1) Accesibilidad a la información: La transparencia exige que la forma como se coloca la información sea sencilla y de fácil comprensión y, adicionalmente los medios de difusión estén al alcance de todos e inclusive a la población discapacitada de la visión, por ejemplo.
- 2) Legibilidad: La información que genere el municipio debe mostrarse en formatos entendibles por la población y, no en los formatos de uso interno por parte de los funcionarios.

Recomienda la ONG Transparencia Chile (2007) que, como mínimo, debe colocarse a disposición del ciudadano lo siguiente: Información fundamental respecto de la organización, Información completa sobre la normativa que rige a la organización, Información sobre la gestión y las orientaciones asumidas por la organización, Información referente al manejo de recursos de carácter público, Información de utilidad para la

participación del ciudadano en los programas y/o beneficios prestados por la entidad, Información necesaria para acceder reactivamente a otra información, Información sensible sobre la gestión municipal.

5. Bases legales

El derecho de acceso a la información pública, se relaciona con la obligación que tiene el Estado de facilitar a los ciudadanos, toda la información que se genera de él. La información pública debe ser de libre acceso, es decir, la reseñada en todo documento cuyo contenido se refiera a un acto administrativo propio de la función pública, así como las actas de reuniones oficiales, sea cual fuere el soporte en que estén contenidos, sobre todo aquellas relacionadas con el gasto público.

El derecho al acceso de la información se expresa en la Declaración de los Derechos Humanos: “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión” (1948).

La Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto de San José (1969) establece:

Artículo 13: Libertad de pensamiento y expresión Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea por escrito, en o en forma impresa o artística o por cualquier otro procedimiento. El ejercicio del derecho previsto en el inciso precedente no puede estar sujeto a previa censura sino a responsabilidades ulteriores, las que deben estar expresamente fijadas por la ley y ser necesarias para asegurar: el respeto a los derechos o a la reputación de los demás; la protección de la seguridad nacional, el orden público o la salud o moral públicas.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2002), señala que el acceso a información pública en tanto ese derecho “contribuye a la fiscalización de la gestión administrativa fomentando mayor participación de los individuos en asuntos de interés público”.

En el ámbito nacional, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 28, establece como derecho el acceso a la información. Ley contra la corrupción (2005), en sus artículos 6, 8, 9 y 10, establece como una de las formas de participación ciudadana institucionalizada, la incorporación en la lucha ante frente al flagelo de la corrupción.

Ley orgánica de la administración pública (2008), expone en su preámbulo que el objeto de la misma es establecer los principios, bases y lineamientos que rigen la organización

y, el funcionamiento de la administración pública; así como regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la participación popular y el control, seguimiento y evaluación de las políticas, planes y proyectos públicos; y establecer lo que garantiza la ley, que la administración pública estará al servicio público y establece aspectos que esta administración está obligada a resolver y los derechos de los ciudadanos que establezcan relaciones con la administración, las normas básicas sobre los archivos y registros de la administración pública.

6. Metodología usada para el abordaje de la investigación

La investigación como objetivo principal se planteó establecer el grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el SAMAT del Municipio Libertador del estado Mérida, bajo un enfoque cuantitativo.

La investigación cumplió las siguientes fases:

1. Revisión teórica de los basamentos de la transparencia municipal.
2. Aplicación de los instrumentos de recolección de datos en el SAMAT.
3. Tabulación de los resultados aportados por los instrumentos.
4. Análisis de los resultados en función del objetivo general, y
5. Planteamiento de las conclusiones y recomendaciones.

El grado de transparencia en el SAMAT es una variable que se observa bajo aplicación de dos instrumentos de recolección de datos: La entrevista al personal y una guía de observación. En lo posible se tratará de que el investigador, a pesar de ser parte del organismo, no influya en las respuestas obtenidas.

El tipo de investigación se clasificó: De acuerdo con el objetivo general: La investigación es de tipo analítica, ya que pretende establecer el grado de transparencia municipal en el SAMAT con la finalidad de comprender sus implicaciones para la recaudación tributaria.

De acuerdo al alcance: La investigación es para un momento específico, puesto que los indicadores de transparencia son vigentes en un tiempo, pero por su naturaleza no son estáticos, por lo que si se miden en distintos momentos sus resultados pueden cambiar.

De acuerdo con la generalidad de las conclusiones: La investigación responde a un estudio de casos, puesto que se analiza la transparencia para una institución en específico y no para el gobierno municipal, por lo cual las conclusiones solo son pertinentes para este organismo.

La población sujeta a la investigación está representada por los funcionarios encargados de la toma de decisiones sobre la información a publicar, atención al público y, manejo de los medios de divulgación de la información en el SAMAT tanto para personas naturales como jurídicas. Se tomó en cuenta a estos funcionarios debido a que se busca medir el índice de transparencia, donde la variable más importante, es la actitud de los funcionarios a la transparencia fiscal y, los mecanismos para hacerla realidad, más que la percepción del contribuyente sobre la transparencia del SAMAT. En el siguiente cuadro se muestra la proporción del número de individuos tomados en cuenta para la investigación

Cuadro 1. Distribución de la población de la investigación.

Área de trabajo/unidad	Número de funcionarios
Superintendencia	1
Jefe de atención al contribuyente	1
Fiscales	16
Oficina atención al contribuyente	2
Ente externo: Corporación TX (manejo de página web)	7

Fuente: elaboración propia con base en los datos aportados por el SAMAT

Para la recolección de la información se usaron dos técnicas: la encuesta y la observación, y como instrumento, se diseñó un cuestionario de dos partes. La primera parte se refiere a preguntas sobre la opinión del funcionario, frente a hechos concretos relacionados con la actitud a la transparencia y, la segunda parte se refiere a preguntas dicotómicas, sobre sí el funcionario realiza o no una actividad relacionada con la transparencia. Para la observación se usaron tres guías de observación, en la primera, se plantearon los ítems relacionados con el índice de transparencia activa y sus dos variables: accesibilidad y visibilidad de información fundamental, en la segunda, se planteó para un semestre, la recopilación de número de solicitudes de información en la unidad de atención al contribuyente/ciudadano, solicitudes procesadas y número de solicitudes realizadas a instancia superior. Y la tercera, para la construcción del índice de atención de solicitudes, con nueve ítems que debe cumplir la oficina de atención al público.

El análisis de los datos se realizó de la siguiente manera: análisis de los cuestionarios aplicados a los funcionarios, para comprender y presentar la información recolectada, se usó la estadística descriptiva, utilizándose como medida la frecuencia de respuestas en función de cada objetivo planteado, asimismo una vez tabulada la información, se presentó en forma de gráficos y el análisis se realizó con base a la teoría estudiada y

la experiencia del propio investigador. Análisis de registro de observaciones: debido a que se está utilizando la metodología empleada por la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México en convenio con el Instituto de Transparencia e Información Pública, para medir el grado de transparencia del SAMAT, la información se analizará utilizando los parámetros propuestos por ellos.

El índice de transparencia y rendición de cuentas como se explicó en el marco teórico está compuesto por el índice de transparencia activa, el índice de transparencia en atención de solicitudes y el índice de atención de solicitudes en las oficinas de atención al público. Cada indicador es ponderado, para una calificación total de 100 puntos, utilizando el siguiente baremo:

Cuadro 2. Baremo de ponderación del índice de transparencia y rendición de cuentas.

Índice	Ponderación
Indicador de transparencia activa	60
Indicador de transparencia en atención a solicitudes de información	30
Indicador de atención a solicitantes en unidades de transparencia e información	10
Total	100

Elaboración propia con base en la propuesta de González (2009), para la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México en convenio con el Instituto de Transparencia e Información Pública.

Para evaluar las guías de observación de los aspectos que deben divulgarse se utilizó la siguiente escala:

Cuadro 3. Baremo para ponderar los aspectos mínimos a divulgar por el SAMAT.

Cumplimiento de los aspectos a evaluar	Ponderación
No se cumple la divulgación	0
Se divulga pero no forma completa	1
Se divulga de forma completa	2

Elaboración propia con base en la propuesta de González (2009), para la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México en convenio con el Instituto de Transparencia e Información Pública.

Una vez calculado el indicador de transparencia y rendición de cuentas se consideró como un organismo transparente de acuerdo a la siguiente escala:

Cuadro 4. Escala para ponderar el grado de transparencia del SAMAT.

Escala de transparencia	Ponderación
No transparente	0-25 puntos
Poco transparente	26-50 puntos
Medianamente transparente	51-75 puntos
Transparente	76-100 puntos

Elaboración propia con base en la revisión teórica y mediciones de transparencia Venezuela.

7. Los resultados

Para lograr los objetivos se recolectó la información a través de un cuestionario a los funcionarios del SAMAT, sobre su conocimiento del derecho a la información a los ciudadanos y los mecanismos de divulgación del SAMAT y, una guía de observación a los medios de divulgación del SAMAT en especial su página web, con la finalidad de construir el índice de transparencia y rendición de cuentas del instituto.

Los medios de información y divulgación del SAMAT

En función de que el acceso a la información es un derecho de los ciudadanos y un deber de los institutos divulgarlas, se preguntó a los funcionarios del SAMAT aspectos tales como: Concepto de información pública, sujetos con derecho a solicitar información, tipo de información que se puede solicitar y los mecanismos de acceso a la información y se les presentó un listado sobre aspectos que se divulgan por decisión del propio organismo. La frecuencia de respuestas se muestra a continuación:

Cuadro 5. Concepto de información pública.

Concepto emitido por los funcionarios	Frecuencia de respuesta
Es un derecho consagrado que permite el control, monitoreo y participación del individuo en los asuntos públicos. Puede hacerse por cualquier medio, siempre que no sea confidencial o temporalmente reservado	3
Información que permite la participación del individuo	3
Acceso de los ciudadanos a los asuntos públicos	1
Lo que está al servicio del contribuyente	10
Información con acceso libre (no reservada ni confidencial)	9
La cuenta fiscal de los contribuyentes y representantes legales	1
Total de encuestados	27

Elaboración propia con base a las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT.

33,33% de los encuestados definen la información pública como aquella a la que tiene libre acceso el ciudadano, y que no ha sido reservada o clasificada como confidencial; es decir, pareciera que sólo se tiene acceso a la información de manera discrecional. Este es un impedimento para ejercer el derecho a la información, pues según el marco legal, sólo es información confidencial la que esté relacionada con la seguridad nacional. Así mismo, 37,03% de los encuestados coinciden en que la información pública es la que está al servicio del contribuyente y mencionan entre ellas a las ordenanzas, las leyes y los trámites, es decir, la información que facilita el trámite del ciudadano con el ente. 11% de los funcionarios consideran la información pública como un derecho y como mecanismo de participación, y 3% como información en asuntos públicos. El otro 3% la define como la cuenta fiscal, es decir, el ciudadano sólo tiene derecho a informarse de las obligaciones tributarias con el ente.

Al consultarles a los encuestados sobre los sujetos con derecho a solicitar información en el SAMAT, las respuestas son las presentadas en el cuadro siguiente.

Cuadro 6. Sujetos con derecho a solicitar información pública en el SAMAT.

Opiniones emitidas por funcionarios	Frecuencia de respuesta
Cualquier persona natural o jurídica	21
Los contribuyentes	6
Total de encuestados	27

Elaboración propia con base a las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT.

El hecho de que 77,7% de los encuestados, consideran que cualquier ciudadano puede solicitar información en el SAMAT, es positivo para fortalecer el derecho al acceso de la información y motivar la participación ciudadana.

En cuanto al tipo de información que pueden solicitar los ciudadanos al SAMAT:

Cuadro 7. Tipo de información pública.

Concepto emitido por el funcionario	Frecuencia de respuesta
Tipo de tributos, registro, formas de cobro, descuentos y otros	18
Cuentas fiscales, estados de cuentas	2
Información de interés administrativa, fiscal y municipal	3
De todo tipo	4
Total de encuestados	27

Elaboración propia con base a las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT.

Los funcionarios (66,6%), se inclinan porque la información pública del SAMAT se limita a la relacionada con los tributos, tabuladores, formas de pago, sujetos de la norma y otros temas técnicos/tributarios. Sin embargo, 11,1% considera como información pública la de carácter administrativo, fiscal y municipal o cualquier información que repose en la institución, posición ésta acorde no sólo con el estamento legal sino con los postulados de transparencia en la gestión, ya que tan importante es para el contribuyente conocer los procedimientos del organismo como la operatividad del mismo.

Se consultó a los funcionarios sobre los medios institucionales para que los ciudadanos accedan a la información del SAMAT.

Cuadro 8. Medios de divulgación institucionales.

Concepto emitido por el funcionario	Frecuencia de respuesta
Página web	15
Atención personal	11
Mediante comunicación escrita	6
Prensa, Radio y TV	3
Folletos	3
Por medio de las ordenanzas	2
Total de respuestas	40

Elaboración propia con base a las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT.

Los funcionarios mencionaron utilizar más de un medio de divulgación para informar. Resalta que 37,5% de las respuestas se inclinan por la página web como medio de divulgación y 27,5% a los medios de atención personal al público. En cuanto a la información personalizada, a pesar de existir una oficina de atención al público, todos

los encuestados que dan la opción consideran que la atención de la información la hacen los fiscales o funcionarios que atiendan al público por distintas razones. Este punto es relevante, debido a que los fiscales y otros funcionarios tienen de primera mano la información tributaria, pero no necesariamente otro tipo de información de la institución. Por ello debe aclararse los alcances de la atención al público por parte de los fiscales. Por esta razón al consultárseles de quienes dan información en la institución mencionan a la oficina de atención al público, a los fiscales y al Superintendente, en el caso de medios de comunicación masivos.

Otro punto de interés es que 15% de las respuestas coinciden en la comunicación escrita como medio para obtener información, pero dejan claro los encuestados, que la comunicación debe dirigirse al Superintendente como el autorizado para emitir respuesta. Considerar a las ordenanzas como medio de divulgación de la información pública, resulta controversial y 5% de las respuestas coinciden en ese punto. Las ordenanzas contienen los detalles y procedimientos de cada tributo; en opinión de expertos podrían ser auto-explicativas; sin embargo, no representan un medio de divulgación por sí misma, pues siempre generarán dudas en los ciudadanos no expertos.

Las menores coincidencias en los medios de divulgación fueron los folletos y la programación en radio y TV, coincidiendo en 7,5% cada medio. Puede explicarse esta baja coincidencia en el hecho de que no son medios que pueden cambiar el mensaje con inmediatez y resultan que en ocasiones pueden quedar desfasados en la operatividad de los organismos.

Para conocer el tipo de información que se divulga se les presentó a los funcionarios un listado de información para que indicaran si se muestra o no y en qué medio de divulgación se hace. Resalta de la diversidad de opiniones de los funcionarios en cuanto a la información pública disponible sin previa solicitud por parte del ciudadano. En los únicos aspectos que están 100% de acuerdo, es en que no está disponible la información de los funcionarios por ningún medio de divulgación y, que los horarios de atención están publicados.

En cuanto a los mecanismos que faciliten las quejas de los usuarios, 50% de los funcionarios dicen que existen y 48,14% que no existen. Ello se debe a que como todos los funcionarios facilitan la información, no se les instruye en los contenidos de los folletos y página web, que maneja atención al público.

Los aspectos con mayor coincidencia de la información disponible son los relacionados con los tributos y los de menor coincidencia con la operatividad de la organización. Aunque los primeros son muy importantes porque facilitan los trámites y la obligación de los pagos, los segundos también lo son, al mostrar la eficiencia y efectividad del

instituto para manejar los ingresos tributarios y, el modo de canalizar éstos a la Alcaldía y en obras para la comunidad.

En relación con los medios de divulgación de los aspectos mencionados, sólo siete funcionarios mencionaron algunos. Los medios que indicaron fueron: Folletos, página web y periódicos. Al revisar la información que se divulga por cada medio se observa que no existe coincidencia en la información, es decir un funcionario indica que un aspecto se publica en la página web y otro, indica que el mismo aspecto se publica en un folleto o cartel.

Un funcionario destacó que la información relacionada con el censo de contribuyentes por tipo de tributos, el presupuesto y la ejecución presupuestaria del SAMAT debe hacerse por escrito, ante la autoridad competente.

Al revisar los medios de divulgación impresos mencionados por los funcionarios se determinó lo siguiente: a excepción del informe de gestión, todo se refiere a requisitos necesarios para iniciar trámites, pero ninguno explica los procedimientos al ciudadano, por lo que esto incide en el entendimiento de la norma y los procesos para su cumplimiento y en la recaudación tributaria.

En cuanto a la página web destaca que durante el tiempo de la investigación se mantuvo activa. Está compuesta por una pantalla principal que muestra los siguientes link.

1. Entrada a la información general del SAMAT: ¿quiénes somos?, visión y misión, tributos, cómo se invierten tus tributos, noticias, preguntas y sugerencias.
2. Entrada a la galería de la ciudad de Mérida.
3. Entrada al calendario de obligaciones tributarias.
4. Entrada a SAMAT en línea: Con descargas de ordenanzas, formatos y otros.
5. Entrada a enlaces a otros organismos: SENIAT, alcaldía y la Universidad de Los Andes.
6. Entrada a noticias del organismo.
7. Entrada a la ubicación física del SAMAT.
8. Entrada a inmuebles urbanos.

Al revisar los enlaces destaca en primer lugar, que siendo la web un medio de divulgación de inmediatez y actualización constante la información tiene hasta dos años de desactualizada. En el link de, ¿cómo se invierten tus impuestos?, se coloca un listado que asocia el tipo de impuesto con una serie de obras que se financian, pero, no se

colocan cifras que demuestran tal relación, o las metas alcanzadas tanto en recaudación como en obras.

En la entrada SAMAT en línea se despliegan lo siguiente:

1. Declaración jurada de ingresos brutos: Indica los procedimientos a seguir para declarar y pagar el impuesto de actividades económicas
2. Ordenamiento jurídico: Se presentan las leyes nacionales y las ordenanzas vigentes que regulan los tributos del municipio
3. Registro y actualización de inmuebles: Se muestra la planilla de inscripción digitalizada
4. Inscripción de vehículos: Se muestra la planilla de inscripción digitalizada.

En la página web no se visualiza ninguna información administrativa del SAMAT, tal como: Presupuesto asignado, ejecución, recaudación por tipo de tributo, número de contribuyentes. Tampoco, se muestra el nombre de los funcionarios, ni los correos electrónicos institucionales, ni contratos de terceros, ni concursos de personal, ni el informe de gestión, que está impreso.

Esta revisión contrasta con las respuestas de los funcionarios, quienes creen que cierta información se encuentra en la página web y no es así. También aleja a la institución de la transparencia, que es la base para la participación ciudadana y, que en definitiva repercute en los niveles de recaudación.

Procedimiento para calificar la información como pública o confidencial en la institución

Debido a que las leyes y normas establecen que los organismos pueden clasificar su información como reservada o confidencial, se consultó a los funcionarios sobre este procedimiento y quienes están autorizados para generar, reproducir y divulgar la información.

En cuanto a la clasificación de la información como reservada, 100% de los encuestados opinaron que la información es pública con excepción de las cuentas fiscales de los contribuyentes (particulares) debido a que esta información sólo compete al SAMAT y al propio contribuyente. El resto de la información es pública siempre que se solicite formalmente, al organismo.

Al consultar sobre los encargados de generar, reproducir y divulgar la información, 50% de los funcionarios respondieron lo siguiente: Las gerencias generan información,

que es clasificada y enviada a una empresa externa (que es a encargada de procesarla), ahora bien, si existe una solicitud expresa, toda la información está disponible, pero, a través de mecanismos escritos, ya que en la página web no se divulga. Por su parte, los encargados de la página web, expresaron que la misma se actualiza cuando se inician los operativos de cobros, es decir, en enero y en septiembre de cada año, pero sólo se lo correspondiente a los deberes de los contribuyentes. La máxima autoridad del instituto es quien autoriza la entrega de información específica a los solicitantes y, es el vocero autorizado para los medios de comunicación.

Grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el SAMAT del Municipio Libertador del estado Mérida

Índice de transparencia activa

Para medir el grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el SAMAT, se procedió a revisar las variables y cuantificarlas en función de la metodología de la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México en convenio con el Instituto de Transparencia e Información Pública.

Para el cálculo del índice de transparencia activa, se aplicó la fórmula propuesta por la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México en convenio con el Instituto de Transparencia e Información Pública:

$$ITA = \left(\frac{\sum_{N=2}^{43} N}{86} \right) * 100$$

Donde:

N: es el número de ítems medidos en los instrumentos (9+34=43)

K: es el máximo puntaje que se puede obtener (43*2=86)

Entonces:

$$ITA = (11+9) * 100 = 20 / 86 * 100 = 23,25$$

Índice de transparencia en atención y respuesta de solicitudes.

Al aplicar la fórmula propuesta para calcular el índice de atención y respuestas de solicitudes del SAMAT se obtuvo el siguiente resultado:

$$ITARS = 1 - \frac{(\text{Total solicitudes} - \text{solicitudes no procedentes})}{\text{Número de solicitudes}} * 100$$

$$ITARS = 1 - \frac{(114-20)}{114} * 100 = 17,55$$

Índice de atención a solicitantes en unidades de atención al público

Para medir la capacidad de atención de la oficina de atención al público se aplicó una guía de observación de 12 aspectos, que se ponderan en dos puntos, para un máximo de 24 y, luego se pondera a través de una forma de cálculo:

$$\text{ISOAP} = 1 - \frac{\sum_{K=24}^{n=12}}{K} * 100$$

Donde:

N: Número de aspectos evaluados

K: Puntaje máximo a obtener

$$\text{IASOAP} = 1 - \frac{18}{24} * 100 = 1 - (0,75) * 100$$

$$\text{IASOAP} = 25$$

Una vez calculado cada indicador se procede a realizar el cálculo del índice de Transparencia para la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana (ITRC) global:

$$\text{ITRCPC} = + [(ITA*60/100) + (\text{ITASI}*30/100) + (\text{IAUAP}*10/100)]$$

Donde la ponderación sugerida por la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México:

Máxima ponderación 100 puntos distribuidos así:

Indicador de transparencia activa: ponderación global 60 puntos

Indicador de atención de solicitudes: ponderación 30 puntos

Indicador de atención de solicitudes en las unidades de atención al público: ponderación 10 puntos.

$$\text{ITRCP} = + [23,25*60/100) + (17,55*30/100) + (25*10/100)]$$

$$\text{ITRCP} = + 13,95 + 5,26 + 2,5$$

$$\text{ITRCP} = 21,71$$

El indicador de transparencia y rendición de cuentas es de 21,01 puntos, que al colocarlo en el baremo, para determinar el grado de transparencia indica que el SAMAT es un organismo no transparente, al tener un indicador menor a 25 puntos.

Sin embargo, es de resaltar que el indicador resulta bajo, por el hecho de la poca información que se emite por cuenta propia del organismo (índice de transparencia

activa), dejando que el ciudadano deba solicitar cualquier información de operatividad del mismo.

Este resultado es cónsono con los resultados obtenidos por la Alcaldía en su conjunto en la evaluación realizada por Transparencia Venezuela, con su metodología propia, cuyos resultados se presentan a manera de referencia en este trabajo, donde ocupó el puesto 19 con 31,09 puntos de transparencia medida en conjunto con todos sus organismos (Transparencia Venezuela, 2010).

9. Conclusiones y recomendaciones

La transparencia en las gestiones públicas, sin distingo de nivel, y entendido como la actitud de los funcionarios de alto nivel de colocar a disposición del público toda la información relacionada con la administración de los bienes públicos, cumple básicamente con dos objetivos fundamentales: Incrementar la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas y en el control social de las mismas y coadyuvar a desarrollar modelos de gestión pública basados en la integridad, visibilidad y rendición de cuentas, que de alguna manera inciden en la disminución de la corrupción.

La transparencia y el acceso a la información son conceptos íntimamente relacionados. Aunque la transparencia puede definirse como la actitud a hacer visible la administración pública y es un derecho universal, no puede haber transparencia sin acceso a la información. De todo lo anterior se concluye lo siguiente:

1. El derecho de acceso a la información pública implica la concreción del derecho a la libertad de expresión y comprende tanto la posibilidad de dar como de recibir información.
2. Aunque el acceso a la información es un derecho, su ejercicio (como cualquier otro) corresponde a las personas; es decir, aun estando legislado en cada país y hasta en los municipios a través de ordenanzas de transparencia, no se hace realidad si los ciudadanos no lo ejercen.
3. Una de las variables más importante para promover la transparencia en cualquier organismo es que los funcionarios y autoridades tengan claro el concepto de información pública.
4. Los funcionarios del SAMAT mayoritariamente reconocen que todos los ciudadanos tienen derecho al acceso de la información de la institución, esto fortalece el derecho al acceso de la información y motiva la participación ciudadana.
5. El medio de divulgación del SAMAT con mayor reconocimiento por parte de los funcionarios, es la página web; sin embargo, la misma no es administrada por el

propio organismo y sus actualizaciones son muy lentas. Otro medio de divulgación es la atención personalizada a los ciudadanos, a través de la oficina de atención al público y de los fiscales o funcionarios que atiendan al público por distintas razones. Este punto es relevante, debido a que los fiscales y otros funcionarios tienen de primera mano la información tributaria, pero no necesariamente otro tipo de información de la institución, por lo que debería aclararse los alcances de la atención al público por parte de los fiscales.

6. En cuanto a la información que se coloca a disposición del ciudadano existen amplias divergencias entre los encuestados, lo que indican que no conocen la información disponible en la página web y en los distintos volantes y folletos. En el único aspecto que coinciden es que no está a disposición la información de los funcionarios por ningún medio de divulgación y que los horarios de atención están publicados.
7. El material divulgativo que se pudo observar en el SAMAT se refiere a requisitos necesarios para iniciar trámites, pero ninguno explica los procedimientos al ciudadano, por lo que esto incide en el entendimiento de las normas y procesos para su cumplimiento y en la recaudación tributaria.
8. En la revisión a la página web destaca que durante el tiempo de la investigación se mantuvo activa, pero siendo la web un medio de divulgación de inmediatez y actualización constante, la información tiene hasta dos años desactualizada. Esta revisión contrasta con las respuestas de los funcionarios, quienes consideran que la información se encuentra en la página web.
9. En cuanto a la clasificación de la información como reservada o confidencial, los encuestados opinaron que la información es pública con excepción de las cuentas fiscales de los contribuyentes (particulares) debido a que esta información sólo compete al SAMAT y al propio contribuyente. El resto de la información es pública siempre que se solicite formalmente al organismo.
10. Todas las gerencias del SAMAT generan la información, que es clasificada y enviada a una empresa externa, quien la procesa. Ahora bien, si existe una solicitud expresa, la información está disponible para los ciudadanos, pero a través de mecanismos escritos ya que en la página web no se divulga. Según lo expresado por los encargados de la página web, la misma se actualiza cuando se inician los operativos de cobros, es decir, en enero y septiembre de cada año, pero sólo se actualizan los deberes de los contribuyentes.
11. La máxima autoridad del instituto es quien autoriza la entrega de información específica a los solicitantes y es el vocero autorizado para los medios de comunicación.

12. En cuanto al grado de transparencia y rendición de cuentas del SAMAT el mismo resultó en 21,01, lo que indica que es poco transparente, debido a que la información no está disponible al ciudadano si no la solicita.

Recomendaciones

La disponibilidad de la información administrativa y tributaria del SAMAT se convierte en un vínculo de comunicación que promueve la participación y el control social, pero se puede convertir en un mecanismo poderoso para incrementar la recaudación tributaria, pues el ciudadano tendrá información oportuna, confiable, comprensible y sencilla de los ingresos de su municipio y la respectiva inversión de los mismos. Es necesario garantizar que los ciudadanos tengan las herramientas suficientes para una mejor interacción con la gestión pública municipal. Los organismos públicos y en particular el SAMAT, deben considerar los siguientes aspectos para mejorar su índice de transparencia fiscal y rendición de cuentas y acercarse a los ciudadanos con información pertinente que motive el cumplimiento de la obligación de contribuir con los gastos e inversiones del organismo que se trate:

1. La información técnica debe ser de acceso, comprensión e incorporar a los discapacitados, en especial a los discapacitados visuales y auditivos. Debe tratarse en lo posible que se utilice un lenguaje claro y comprensible para la mayoría.
2. Mejoramiento de los mecanismos de divulgación. Los volantes deben ser estandarizados, con la identificación del organismo, es necesario diseñar los volantes informativos en el mismo formato e incorporar los procedimientos para realizar cada trámite. De esta forma el ciudadano comprenderá de forma fácil cada gestión a realizar y no desmotivará al cumplimiento, debido a que la dificultad en hacer los trámites conduce al abandono del mismo o a buscar “terceros” para su realización que incrementan los niveles de corrupción.
3. Mejorar los mecanismos de generación, gestión y divulgación de la información. Una política institucional de acceso a información pública, se basa en la posibilidad de que la información sea ubicable, identificable, procesable y publicable. Ello exige acumulación, registro, clasificación, archivo y funcionarios entrenados en la gestión de información. La información debe ser oportuna, por lo que, los resúmenes de actividades deben hacerse llegar a los encargados del procesamiento de la misma, de forma inmediata, a través de sistemas de procesamientos interrelacionados.
4. Visibilizar la gestión, la transparencia fiscal y la rendición de cuentas. La transparencia fiscal es entendida como una actitud de los funcionarios de mostrar todos los aspectos de su gestión, se debe convertir en una cultura organizacional proclive a la

transparencia. La transparencia es indispensable para un buen gobierno. La transparencia fiscal en especial, en el ámbito tributario permite crear una vinculación duradera y amplia con los ciudadanos y ayuda a comprender la responsabilidad de contribuir solidariamente con los gastos y la inversión municipal.

Bibliografía

- Bastidas (2010). “Análisis del sistema de control interno bajo el enfoque Coso en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Caso: Alcaldía del Municipio Libertador del estado de Mérida”. Trabajo de Grado, Universidad de Los Andes, Venezuela.
- Ceballos Méndez (2009). “Participación ciudadana en el marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los Consejos Comunales”. Mérida. Revista Provincia | 21. Enero-junio 2009, pp. 43 -60.
- Chile Transparente (2007). “Estándares de transparencia municipal. Convenio Asociación Chilena de Municipalidades - Chile Transparente”. Chile: Chile Transparente.
- “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”. Gaceta Oficial extraordinaria n° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000.
- “Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto de San José” (1969).
- González (2009). “*Índice de Transparencia para la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana*”. Coordinación General de Políticas Públicas. México: Gobierno de Jalisco. Disponible en:
http://sistemadif.jalisco.gob.mx/pdf/indice_de_transparencia_para_la_rendicion_de_cuentas.pdf.
- Grillo, Bethan (1999). “Los 9 principios básicos del derecho del público a saber”. Conferencia presentada en Article XIX. Junio de 1999.
- “Ley Contra la Corrupción”. Gaceta Oficial n° 5.637 (extraordinaria) de fecha 07 de abril de 2003.
- “Ley Orgánica de la Administración Pública”. Publicada en Gaceta Oficial n° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001.
- “Ley Orgánica del Poder Público Municipal”. Gaceta Oficial n° 38.421 del 21 de abril de 2006.
- Magliocco, Italo y Flores, José (2007). “Tipología de los recaudadores y contribuyentes del impuesto sobre inmuebles urbanos del Municipio Guanare Estado

Portuguesa”. Universidad central de Venezuela: *Revista Coyuntura*. Julio-Diciembre. Volumen XIII. Número 002. Pp.291-311.

Organización de Estados Americanos (2002). “Relatoría especial para la libertad de expresión. Capítulo IV. Libertad de Expresión y Pobreza. El acceso a la información pública como ejercicio de la libertad de expresión de los pobres”. Disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/index.asp>.

Organización de Naciones Unidas (1948). “Declaración de los Derechos Humanos”.

PNUD y FCM (2008). “Déjate ver. Herramientas para el uso práctico y transparente de la información en los municipios”. Capítulo 1. Disponible en www.pnud.org

Transparencia Venezuela (2006). “Manual de acceso a la información pública para una gestión municipal transparente”. Venezuela: Transparencia Venezuela. Disponible en www.transparencia.org.ve.

Saba, Roberto (2004). “*Derechos Sociales, Políticas Públicas y Acceso a la Información*”. En cuadernos Centro de estudios de estado y sociedad. Serie Salud y políticas públicas. Buenos Aires. CEDES Disponible en http://www.escri-net.org/usr_doc/WP8_Saba.pdf.

Anexos

Cuestionario

Instrucciones:

El cuestionario se realizó con base a las preguntas de autocontrol, propuestas por Transparencia Venezuela y se adaptaron a la revisión en el SAMAT. Ante cada inquietud por favor conteste con la mayor honestidad sobre su opinión. En los aspectos de respuestas de si o no, por favor indique sólo una de las alternativas.

Primera Parte:

Sobre el Acceso a la información pública generada por el SAMAT

1. En función de su experiencia ¿qué entiende usted por información pública?
2. A su juicio ¿Quiénes pueden solicitar información en el SAMAT?
3. De acuerdo con su experiencia ¿Cuál es el tipo de información que puede solicitar un usuario del SAMAT?
4. De acuerdo con los mecanismos institucionales ¿cómo acceden los usuarios a la información pública que genera el SAMAT?

5. De acuerdo con la organización del servicio, ¿Quiénes son los encargados de generar, reproducir y divulgar la información generada por el SAMAT?
6. ¿Está permitido divulgar los montos recaudados por tipo de tributo y, el censo de contribuyentes?

Segunda Parte:

De acuerdo con la legislación vigente, el SAMAT como servicio dependiente de la Alcaldía del Municipio Libertador, debería divulgar la siguiente información. Por favor indique si a través de los mecanismos institucionales esta información es pública o no, para ello coloque una marca en la columna respectiva.

Aspecto a divulgar	Si	No	Mecanismo
Estructura orgánica del SAMAT			
Actividades y funciones del SAMAT			
Horarios de atención			
Procedimientos y trámites que se realizan en el SAMAT			
Procedimientos para formular consultas, quejas o reclamos sobre la prestación del servicio			
Planes y programas del SAMAT, en ejecución y futuros			
Nombres y cargos de los funcionarios			
Remuneraciones y compensaciones de los funcionarios			
Ubicación telefónica, correos electrónicos y ubicación física de los funcionarios del SAMAT			
Formatos para realizar los trámites			
Contratos celebrados con terceros			
Llamados a proveedores			
Presupuesto anual, especificando ingresos, egresos y resultados esperados			
Ejecución presupuestaria			
Metas de recaudación por tipo de tributos			
Recaudación efectiva por tipo de tributos			
Contribuyentes registrados			
Ordenanzas vigentes			
Ordenanza de funcionamiento del SAMAT			
Vinculación del SAMAT con otras dependencias			
Informe de gestión anual			
Llamados a concursos de personal			

Si usted considera que la institución ofrece otra información no descrita en el cuadro anterior por favor menciónela aquí:

Cómo citar este artículo:

Viloría, A.; Viloría, N. y Casal, R. (2015). “La transparencia fiscal y el acceso a la información pública”, *Oikos* N° 39, xx – xx, Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), Santiago de Chile. [<http://ediciones.ucsh.cl/revistas.php>]

Fecha de recepción: 20/01/2015

Fecha de aceptación: 26/06/2015