



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES
Mérida – Venezuela


ACTA


En la ciudad de Mérida, a los trece días del mes de diciembre de 2011, estando presentes en la sede de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, las siguientes personas: Profesores Rosa Aura Casal, Hugo Contreras y Esp. Jorge Bastidas su condición de miembros del Jurado, designados por el Consejo Técnico del Postgrado en Ciencias Contables celebrado el 14 de octubre de 2011, de conformidad con el artículo 21 de las Normas de Funcionamiento de los Estudios de Postgrado en Ciencias Contables de la Especialización en Ciencias Contables, Mención **TRIBUTOS**, para conocer del Trabajo Especial de Grado presentado por el estudiante de Postgrado **ADRIAN ENRIQUE VILORIA ORTIZ** titular de la **C. I. V- 14.805.321** como credencial de mérito para optar al grado de **ESPECIALISTA EN CIENCIAS CONTABLES, MENCIÓN TRIBUTOS, ÁREA: Rentas Internas**.

Reunido el Jurado y presente el aspirante, éste procedió a defender su Trabajo Especial de Grado titulado: **"ANÁLISIS EN EL GRADO DE TRANSPARENCIA FISCAL DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL SERVICIO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SAMAT). Caso: SERVICIO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTACIÓN SAMAT DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA"**, el cual había sido previamente analizado por los miembros del Jurado.

Concluida la defensa del Trabajo Especial de Grado, el Jurado consideró que estaban cumplidas las exigencias requeridas para ser aprobado como trabajo de mérito para que al mencionado aspirante le fuera conferido el Grado de **ESPECIALISTA EN CIENCIAS CONTABLES, MENCIÓN TRIBUTOS, Área: Rentas Internas**. Se recomienda su publicación.


Prof^a. Rosa Aura Casal
Tutora - Coordinadora


Prof. Hugo Contreras
Miembro del Jurado


Esp. Jorge Bastidas
Miembro del Jurado



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES

**ANÁLISIS EN EL GRADO DE TRANSPARENCIA FISCAL DEL ACCESO A
LA INFORMACION PÚBLICA EN EL SERVICIO AUTONOMO
MUNICIPAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SAMAT)**

**Caso: Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria SAMAT de
la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida**

**Trabajo de Grado para Optar a la Especialista en Ciencias Contables, Mención
Tributos. Área Rentas Internas**

Autor: Adrian E. Vilorio O.

Tutora: Rosa Aura Casal

Mérida, Septiembre de 2011

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
POSTGRADO EN CIENCIAS CONTABLES

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutora del Trabajo de Investigación titulado: **ANÁLISIS EN EL GRADO DE TRANSPARENCIA FISCAL DEL ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA EN EL SERVICIO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA SAMAT DEL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**, presentado por el ciudadano **ADRIÁN ENRIQUE VILORIA ORTIZ**, titular de la cédula de identidad V-14.805.321, para optar al **Grado de Especialista en Ciencias Contables**, considero que dicha tesis reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

En Mérida, a los 28 días del mes septiembre del año 2011.

Prof. Rosa Aura Casal

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
LISTA DE CUADROS	V
LISTA DE FIGURAS.....	VI
LISTA DE SIGLAS	VII
RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	10
Justificación.....	10
Alcance.....	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	13
La Información y la Transparencia Municipal.....	21
Indicadores de Transparencia Municipal.....	19
La relación entre Recaudación Tributaria y Transparencia Municipal.	34
Base Legal.....	36
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación.....	46
Tipo de Investigación.....	47

Población y Muestra.....	47
Misión.....	48
Visión.....	48
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	50
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos.....	51
Técnica de Análisis de los Datos.....	52

CAPÍTULO IV

PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Bases Legales y Normativa del Acceso a la Información como base de la Participación ciudadana en el Municipio.....	54
Medios de Información y Divulgación del SAMAT.....	56
Procedimiento para Calificar la Información como Publica o Confidencial en la Institución.....	69
Grado de Transparencia Fiscal del Acceso a la Información Publica en el SAMAT Del Municipio Libertador del Estado Mérida.....	70

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Conclusiones.....	83
Recomendaciones.....	87

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
--	-----------

ANEXOS.....	93
--------------------	-----------

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°	Pág.
1. Variable accesibilidad.....	24
2. Variable información fundamental.....	25-30
3. Aspectos a observar en las oficinas de atención al ciudadano.....	33
4. Operacionalización de las variables.....	45
5. Distribución de la población de la investigación.....	49
6. Baremo de ponderación del índice de transparencia y rendición de cuentas.....	53
7. Baremo para ponderar los aspectos mínimos a divulgar.....	53
8. Escala para ponderar el grado de transparencia.....	53
9. Resumen de las convenciones, base legales y normativas del derecho a la información.....	55
10. Concepto de información pública.....	56
11. Sujetos con derecho a solicitar información pública en el SAMAT...	58
12. Tipo de información pública.....	59
13. Medios de divulgación institucionales.....	60
14. Listado de información que se publica.....	63
15. Medios de divulgación.....	65
16. Medios de divulgación en material impreso.....	66
17. Encargados de generar, reproducir y divulgar la información.....	69
18. Índice de transparencia activa. Variable accesibilidad.....	71
19. Índice de transparencia activa. Variable información fundamental...	72-77
20. Trámite de solicitudes. Enero – Junio 2011.....	78
21. Capacidad de atención al público.....	79-80

LISTA DE FIGURAS

FIGURA	Pág.
1 Concepto de información pública por parte de los funcionarios..	57
2 Sujetos con derecho a solicitar información.....	58
3 Tipo de información considerada pública	59
4 Medios de divulgación.....	61

LISTA DE SIGLAS

SIGLAS

ONG	Organización no Gubernamental Transparencia Venezuela
SAMAT	Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria
RISE	Siglas sin significado
COSO	Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
PNUD	Programa para el Desarrollo de Naciones Unidas
ITRC	Indicador de Transparencia para la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana
ITA	Indicador de Transparencia Activa.
ITASI	Indicador de Transparencia en Atención de solicitudes de Información.
IAUAP	Indicador de Atención a Solicitantes en unidades de atención al público.
ITRCPC	Índice de Transparencia para la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana
IARS	Indicador de Atención a las Solicitudes y, las Respuestas Obtenidas por los Demandantes de la Información
IASAP	Índice de Atención a Solicitantes en unidades de atención al público
IASOAP	Índice de atención a solicitantes obtenidas en la unidad de atención al público
TV	Televisión
IVSS	Instituto Venezolano de los Seguros Sociales
SENIAT	Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria
ITARS	Indicador de Transparencia en Atención y Respuestas de Solicitudes

Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Postgrado en Ciencias Contables
Especialidad en Ciencias Contables. Mención Tributos

**El grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el
SAMAT del Municipio Libertador del Estado Mérida**

Autor: Adrián Enrique Viloría Ortiz
Tutor: Rosa Aura Casal
Septiembre 2011

Resumen

Las administraciones tributarias municipales 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 y, el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) de la alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, no escapa de esta premisa y, 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, por lo que el objetivo de la presente 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, de tipo analítico y desde la generalización de sus resultados, es un estudio de casos. Resalta en la investigación que debido a 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, aunque debe reconocerse que todas las solicitudes se procesan y se entrega la información, pero, el mayor peso del indicador lo tiene el hecho de que el instituto voluntariamente coloque toda la información al público, sin solicitud previa. Es importante que el SAMAT considere la mejora de su índice de transparencia fiscal y rendición de cuentas y, a la vez acercarse a los ciudadanos con información pertinente que motive el cumplimiento de la obligación de contribuir con los gastos e inversiones del Municipio Libertador.

Palabras clave: Acceso a la información, Transparencia, Recaudación

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 sobretodo, 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 exentos 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 plantea la investigación con un enfoque cuantitativo, pues a pesar que la transparencia de la información es cualidad de una buena gestión pública, se trata de medir el grado de transparencia y no sus características en el 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 recogieron 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.

Al estudiar el grado de transparencia en el SAMAT, se concluye que la mayoría de los funcionarios definen la información pública como la disponible para el contribuyente, relacionándola básicamente con la información tributaria y, no con la del instituto propiamente dicho. Así mismo, los funcionarios confían en la página web (<http://www.samat-merida.com>) como el medio de información de preferencia; sin embargo, la misma no es administrada por el propio organismo y no está actualizada. Resalta que no todos los contribuyentes tienen acceso libre a la red y los propios funcionarios no tienen claro el tipo de información que se coloca en la misma.

Debido a 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, aunque debe reconocerse que todas las solicitudes se procesan y

se entrega la información, pero el mayor peso del indicador lo tiene el hecho de que el instituto voluntariamente coloque toda la información al público, sin solicitud previa.

Es importante que el SAMAT considere la mejora de su “Índice de Transparencia Fiscal” y “Rendición de Cuentas” al tiempo que debe acercarse a los ciudadanos con información pertinente que motive el cumplimiento de la obligación de contribuir con los gastos e inversiones del Municipio.

La investigación se divide en cinco capítulos. El capítulo I explica la situación problemática y plantea los objetivos. El capítulo II revisa las convenciones, leyes y normas que garantizan el acceso a la información, los antecedentes de la investigación y el desarrollo conceptual de la transparencia municipal. El capítulo III muestra las estrategias metodológicas. El capítulo IV desarrolla los resultados de la investigación y el V presenta conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

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, p: 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) 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. (p. 45).

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:

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 (2004.p.4).

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:

(...) 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). (2004 p. 8).

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 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 tendentes 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.

Justificación

La recaudación tributaria de los municipios es función vital de las Alcaldías y se delega a las Administraciones Tributarias Municipales. Tan importante como recaudar es la información de los tipos y cantidades recaudadas y su forma de redistribución entre los vecinos, ya que la actividad de las administraciones tributarias se ha convertido en la actividad de mayor cercanía al ciudadano.

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.

Alcance

En cuanto a la generalización de las conclusiones: Aunque el tema de transparencia fiscal es muy amplio y de aplicación internacional y nacional, cada revisión se concentra en un instituto en particular. En este caso, la investigación se plantea en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria del Municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela, por lo que sus conclusiones sólo afectan a este instituto municipal y no pueden generalizarse. Desde esta perspectiva, resulta un estudio de casos.

En cuanto a la metodología empleada: Para la revisión de las actitudes de transparencia del organismo se utiliza como base las preguntas de autocontrol, propuestas por Transparencia Venezuela y, se adaptan a la operatividad del SAMAT. En cuanto al cálculo del índice de transparencia fiscal y rendición de cuentas se utiliza la metodología propuesta por la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México en convenio con el Instituto de Transparencia e Información Pública.

En cuanto al marco legal: Se estudian las leyes vigentes a junio 2011, sin embargo, algunas como la Ley contra la Corrupción se encuentra para el momento, en la primera discusión en la Asamblea Nacional, lo que ocasiona cambios en el articulado citado.

Capítulo II

Marco Teórico

Antecedentes

Rojas (2006), realizó la investigación denominada *Análisis de la Participación Ciudadana en el Control Fiscal de la Gestión Municipal. Caso: Municipio Campo Elías, estado Mérida*. La abordó como la posibilidad de la comunidad de involucrarse en las decisiones y/o en los actos que se producen desde los organismos públicos, con sentido de colaboración, cooperación, seguimiento, control y evaluación de los ciudadanos y las organizaciones comunitarias de la sociedad que reciben los bienes y servicios que el Estado está obligado a generar para la satisfacción de las necesidades de sus administrados. Concluye que hay desconocimiento y escepticismo en la ciudadanía del municipio Campo Elías relativa a la participación ciudadana en el control fiscal de la gestión municipal.

Morett (2008), en *Fortalezas y debilidades de los tributos municipales en cuanto a su aplicación durante el periodo 2001-2004. caso: Municipio Panamericano del estado Táchira*, determinó la necesidad de actualizar las ordenanzas existentes y elaborar aquellas que regulan tributos no aplicados aún en el municipio. Concluye en la necesidad de introducir incentivos fiscales que actúen como fuente de atracción del contribuyente hacia el pago de los tributos, pues si estos procesos son adecuadamente conducidos puede darse un mayor acercamiento de la población a sus líderes y un mejor manejo de la administración de los recursos del Estado venezolano. Finalmente, recomendó la necesidad de elaborar un censo de contribuyentes en el Municipio e incentivar la inscripción de los ciudadanos como miembros de la comunidad.

Bastidas (2010), en su trabajo, “*Análisis del sistema de control interno bajo el enfoque Coso en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*”, realizó una triangulación entre la experiencia del investigador en la interacción con los actores sociales, la revisión documental principalmente del marco legal asociado al control y, los datos recopilados producto de la aplicación de los instrumentos, llegó a las siguientes conclusiones : a) El informe Committee of sponsoring organizations of the treadway commission (COSO), incorpora en una sola estructura conceptual, en los procesos de diseño, implantación y evaluación del sistema se refiere; b) El monitoreo o control de las acciones planificadas vs las acciones ejecutadas, se convierte en una herramienta para alcanzar los objetivos; d) El sistema de control interno del SAMAT presenta fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, dando pie para que en futuros estudios se diseñen estrategias orientadas a minimizar las debilidades y maximizar las fortalezas. El investigador realizó el estudio abarcado las cinco perspectivas de la propuesta COSO y, una de ellas es el sistema de información. La revisión de las debilidades del sistema de información en el SAMAT sirvió de base para argumentar el problema de la presente investigación.

Bases teóricas

El acceso a la información generada por los entes públicos

Desde la antigüedad se ha considerado que el conocimiento es poder. Para Romero (1975), las comunidades se organizaron y organizan con base en la información que poseen. Es notorio como la tendencia de la evolución de la humanidad, el grupo de poder (sacerdotes, reyes y otras figuras de jerarquía) se han preocupado por centralizar y controlar la información, ya que esto les confiere un poder especial, sobre el resto de los miembros de su comunidad.

En una revisión a las actitudes de los grupos de poder en la sociedad se observa como la información era reservada a unos pocos. Por ejemplo, la contabilidad era considerada un secreto de oficio o en el caso de la escritura era un saber restringido, que sólo poseían aquellos funcionarios y religiosos encargados de resguardar la información, que a su vez era celosamente guardada.

En la medida que los grupos de ciudadanos empezaron a tener contacto, a través de los comerciantes y exploradores, el control sobre la información fue cediendo. Con el advenimiento de la imprenta y más adelante con la re-estructuración de las fuerzas de la sociedad, los ciudadanos empezaron a cuestionar las creencias sobre el control de la información y, su participación en las decisiones del Estado. El intercambio de información entre Estado-Ciudadanos-Estado es cada vez mayor y, se otorga mayor peso a la participación activa del ciudadano.

Las reminiscencias del pasado sobre el secreto de la información, continúa en muchas instituciones. Para Estrada (2004), “el “*secreto*”, “*secretismo*” o “*reserva*” de la información pública como práctica común de los gobiernos tiende a desaparecer lenta y dificultosamente en el mundo actual” (p.2) y, por ello, han surgido distintas posiciones y legislaciones que pretenden garantizar el acceso a la información de carácter público.

El acceso a la información resulta en un deber del Estado y, un derecho del ciudadano a estar informado de las actividades del propio Estado y en el caso del Municipio toma verdadera importancia al ser el órgano de administración pública más cerca del ciudadano. La información de carácter público relacionada con la gestión municipal se transforma en una necesidad, que garantiza la calidad de la gestión y la satisfacción de los ciudadanos.

Para Saba (2004), el acceso a la información pública “es el derecho a acceder a la información que se encuentra en poder del gobierno, con excepción de algunos tipos de información cuyo secreto es habitual en democracias constitucionales consolidadas (información privada, información sobre inteligencia o defensa, etc.).”

(p.9). La información que genera el municipio, debe ser pública en razón de que a partir de la misma se genera la participación ciudadana a través del control.

Es importante aclarar que para organizaciones como Transparencia Venezuela (2006), no existen restricciones en cuanto a las personas que pueden solicitar información y, que como una medida de visibilidad toda la información relevante debe estar difundida por medios escritos o electrónicos.

Grillo (1999), propone nueve principios del Derecho Público a saber:

Principio 1. Máxima divulgación: Se presume que toda la información en poder de un órgano público debe ser difundida, a menos que se den determinadas circunstancias. Además aclara, que por información se entiende toda la documentación que genera y se encuentra en un organismo público, independientemente del medio utilizado para divulgar.

Principio 2. Obligación de publicar: Todos los organismos están obligados a publicar y difundir la información que generan.

Principio 3. Promoción de la transparencia en la administración: Las instituciones deben informar al público de sus derechos y promover la transparencia como una política de la gestión.

Principio 4. Restricción de excepciones: Toda la información que genere la institución debe ser divulgada, con excepción de aquella que esté plenamente justificada en la legislación.

Principio 5. Facilidad del acceso: Los procedimientos para la solicitud de información y su entrega deben ser sencillos y simples. Debe incorporarse en los órganos divulgativos formas de expresión que incorpore a los discapacitados de la vista, por ejemplo y aquellos grupos no alfabetizados. En los casos en que la ley establezca procedimientos particulares para el acceso a la información, los mismos deben ser también sencillos y, de amplia difusión.

Principio 6. Costos del servicio: Los costos de entrega de la información deben ser mínimos para el usuario. Se debe propender al libre acceso de la información.

Principio 7. Reuniones abiertas: Se motivará a que las reuniones de planificación, zonificación, permisos, rendiciones de cuenta sean abiertas y de libre acceso para todo el público que desee asistir.

Principio 8. Procedencia de la divulgación: En un todo de acuerdo con las legislaciones, siempre debe interpretarse la norma legal en función del derecho a la información.

Principio 9. Protección de quienes revelen actuaciones indebidas: Para promover las denuncias y el control social de las actuaciones de los funcionarios, debe implementarse mecanismos de protección a quienes denuncien estas actuaciones.

El acceso a la información pública que generan los organismos del Estado, permite el control ciudadano de los actos que originan tal información y facilita que la rendición de cuentas se someta al escrutinio público. Este control de terceros no alienados por el gobierno de cada período, fortalece la transparencia y reduce las posibilidades de generación de hechos de corrupción.

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.

Para que la información sea útil, las instituciones no deben “cargar” sus boletines informativos con datos en exceso, dispersos o tan poco confiables que realmente no tengan valor. Para Peruzzoti (2007), las instituciones pueden tender a dar opacidad a la información al brindar información que sea selectiva con los datos a

publicar, escogiendo aquellos poco útiles para el ciudadano al ponerlos en formatos poco entendibles para la generalidad; o que sea poco confiable.

Una política de acceso a la información pública, con la finalidad de hacer transparente la gestión, debe garantizar que tanto los ciudadanos como otras instituciones públicas o privadas reciban información adecuada y oportuna, sobre los distintos aspectos del quehacer gubernamental, para permitir una evaluación sin sesgos, pero, además fomentar los niveles de participación y corresponsabilidad en la gestión.

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), 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. (p.11)

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.

La práctica del principio de transparencia tiene como consecuencia directa, la mejora en los procesos de rendición de cuentas por parte de las autoridades ante sus ciudadanos, ya que en un tiempo relativamente corto se informa de las actuaciones y logros alcanzados y, el ciudadano puede intervenir en cualquier momento en las acciones de control. Así mismo, al someterse a la verificación pública, obliga a los organismos a presentar hechos fidedignos, disminuyendo las posibilidades de alteración, ocultamiento u omisiones, que podrían propender a realizar actuaciones indebidas.

Para la organización Chile Transparente (2007, p. 4) “(...) se considera que el municipio debe poner a disposición del vecino toda aquella información de carácter relevante, y no esperar que éste la deba pedir o solicitar a través de procedimientos formales y engorrosos”. Se trata en definitiva de que el ciudadano vecino de un municipio, se sienta parte fundamental del mismo y, que tenga acceso a la información en cualquier momento, sin someterse a condiciones particulares y, en el caso de los organismos recaudadores esta información resulta vital, debido a que los tributos por naturaleza tienden a percibirse como dinero recaudado por el Estado y, luego mal utilizado por parte de las autoridades.

La transparencia necesariamente se asocia con el acceso a la información. Los organismos municipales requieren fomentar una cultura de participación activa del ciudadano y, sobretodo, una cultura de que en los municipios la información es un bien del ciudadano, que facilitará la acción municipal en todos los ámbitos. Aunque el acceso a la información, está regulado en la ley venezolana, eso no basta. El acceso a la información y la transparencia debe convertirse en un principio de gobierno municipal.

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

- 1. Accesibilidad a la información:** Con frecuencia el municipio reconoce que alguna información es pública, sin embargo, se presenta de forma difusa y compleja y, se utilizan mecanismos de divulgación restringidos para todos los

ciudadanos. 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. Igual cuidado debe tenerse con el lenguaje empleado. En ocasiones abundan tecnicismos que hacen a la información poco comprensible a los ciudadanos, con lo cual el principio de acceso a la información no se cumple, a pesar de que se publique toda la información disponible.

Es importante resaltar que, aunque se trata de colocar a disposición del público toda la información que genera el municipio, existe un punto de equilibrio entre la calidad y la cantidad de información disponible y la capacidad de procesar volúmenes importantes de información, por parte del ciudadano. Desde esta perspectiva, es necesario escoger la información de calidad a disposición del ciudadano y, cuál estaría disponible sólo en caso de solicitud expresa, la inquietud que surge sería ¿cuál es la información que se debe publicar para ser transparentes?

Recomiendan la ONG Transparencia Chile (2007), que como mínimo debe colocarse a disposición del ciudadano:

- 1. Información fundamental respecto de la organización:** Debe colocarse a disposición del público información sobre la organización, funciones, atribuciones, funcionarios, contactos, ubicación y servicios; es decir, la información necesaria para comprender la estructura y funciones del municipio y sus órganos de gobierno. Es recomendable, publicar el organigrama del municipio, las funciones de cada unidad, los funcionarios y su resumen curricular, números de contactos y direcciones físicas y electrónicas y, son muy importantes los mecanismos de denuncias.

2. Información completa sobre la normativa que rige a la organización: Es muy importante que el ciudadano tenga conocimiento de toda la normativa que sustenta la toma de decisiones del municipio y que aporta la base legal para las mismas. Debe hacerse hincapié en las obligaciones del municipio, atribuciones, responsabilidades y procedimientos establecidos, en cada ordenanza, así sea de aplicación restringida. Además debe hacerse público los derechos y atribuciones del ciudadano.

3. Información sobre la gestión y las orientaciones asumidas por la organización: Se debe informar de los planes y proyectos del municipio y, cómo puede participar el ciudadano, colocando los criterios por ejemplo sobre, la elaboración de proyectos municipales. Debe publicarse: Principios estratégicos, líneas de acción, metas, prioridades, entre otros indicadores.

4. Información referente al manejo de recursos de carácter público: El manejo de los recursos resulta un área fundamental de conocimiento por parte del ciudadano. Los recursos del municipio provienen de diferentes fuentes y así debe ser de conocimiento público, incluyendo las deudas del propio Estado con el municipio y las restricciones de uso si las hubiere. Una medida importante es que se indique cómo y en qué se invierten los recursos. Debe informarse con mucho detalle en bolívares: Los recursos asignados y los recursos generados vía tributos; las adquisiciones, las obras emprendidas, los costos de las remuneraciones e incentivos del personal, colocaciones de los excedentes; los montos de las tasas, las contribuciones y los impuestos y, otros aspectos sobre el manejo financiero del municipio que contribuyan a la transparencia y a la toma de decisiones oportuna.

5. Información de utilidad para la participación del ciudadano en los programas y/o beneficios prestados por la entidad: La acción social del municipio y la asignación de recursos al programa debe ser de uso público. Se deben explicar con mucho detalle: Los trámites, los procedimientos, los plazos para la participación ciudadana a través de asambleas de ciudadanos, consejos comunales u otra figura de planificación establecida en la ley.

6. Información necesaria para acceder reactivamente a otra información: Es importante publicar un listado con los documentos que genera el municipio y, colocar dispositivos de facilidad de acceso, así como los tramites de solicitud en el caso que sea necesario.

7. Información sensible sobre la gestión municipal: La información que sea altamente sensible a la comunidad debe colocarse a disposición. Ejemplos de ello es: Permisos de construcción por zonas, patentes comerciales otorgadas, licencias de licores, rutas de transporte público, consejos comunales por zonas y sus encargados, clausuras efectuadas, sanciones, entre otros.

Indicadores de transparencia municipal: El acceso a la información

Los ciudadanos en su papel de contralores sociales, necesitan medir el grado de transparencia con que actúan las autoridades, ya sea nacionales, estatales o municipales; y, aunque la transparencia no es algo que se puede tocar, pesar o medir existen indicadores que ayudan a identificar la existencia o no de transparencia.

Uno de los indicadores más importantes es la postura de acceso a la información de las autoridades. Para poder revisar o auditar la gestión de las autoridades, la información debe ser comprensible, sencilla, completa y clara, para que pueda ser entendida y utilizada por todos los ciudadanos.

Aunque existen diversas formas de medir la transparencia, una de ellas es la validada por la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México, en convenio con el Instituto de Transparencia e Información Pública, conocida como el “Índice de Transparencia para la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana”, (ITRCPC) que está conformado por el indicador de transparencia activa, el indicador de transparencia en atención y respuesta a solicitudes de información y el indicador de atención de solicitantes en las unidades de atención al público. A través

de este indicador se observa el grado de cumplimiento de las convenciones y las leyes, en cuanto al grado de información que se pone a disposición del público sin mediar solicitud, como un elemento fundamental de la rendición de cuentas y participación ciudadana, así como la calidad de la información disponible, distinta a la de promoción o publicitaria. (González, 2009).

El Indicador de Transparencia para la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana (ITRC) está integrado de tres indicadores específicos:

- a) Indicador de Transparencia Activa (ITA)
- b) Indicador de Transparencia en Atención de solicitudes de Información (ITASI)
- c) Indicador de Atención a Solicitantes en unidades de atención al público (IAUAP).

La ponderación que propone González (2009), basándose en los estudios emprendidos por la Coordinación de Políticas Públicas, es una puntuación máxima de 100 puntos, distribuidos así: Indicador de transparencia activa, aportará 60 puntos, el indicador de atención de solicitudes aportará 30 puntos y, el indicador de atención de solicitudes en las unidades de atención al público, aportará 10 puntos. Justifica el estudio la ponderación, en el hecho, de que la transparencia activa, mide la visibilidad de la institución sin necesidad de solicitud previa, lo que muestra la vocación al escrutinio público; la ponderación intermedia para la respuesta de solicitudes, es porque en ella no se mide la calidad de la respuesta sino la cantidad y, la mínima ponderación para las oficinas de atención al público, por su rutina diaria de entregar información.

Luego de establecer las ponderaciones el Índice de Transparencia para la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana (ITRC) se calcula a través de la siguiente fórmula:

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

Índice de transparencia activa

El índice de transparencia activa, es un criterio que mide la cantidad de publicación y difusión de información pública gubernamental sin solicitud previa y, por tanto puede decirse que expresa el compromiso institucional de visibilidad de la gestión. Para González, la transparencia activa puede entenderse como:

- a. Actitud personal e institucional en el ejercicio de la función pública de disposición ante el escrutinio público y la participación ciudadana,
- b. Disposición de visibilidad de la información pública gubernamental bajo los principios de oportunidad, comprensión y veracidad,
- c. Conjunto de herramientas que permiten el libre acceso a los ciudadanos sin importar su condición social o política,
- d. Proceso de generación y disposición de información pública visible para todo ciudadano como motor generador de confianza.

Propone González (2009), que el indicador se construya con base en las siguientes variables: accesibilidad e información fundamental.

Variable accesibilidad: Se compone de nueve aspectos y, cuya ponderación, si las mismas se encuentran presentes, es de dos puntos por aspecto:

Cuadro 1

Accesibilidad

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Vinculo (link) de acceso a la página web activo de forma continua			
Existencia de página específica			
Actualización continua del portal			
Información identificada, en orden e iconos estandarizados (sugerencias de ONG Transparencia)			
Existencia de un link o vinculo con el administrador de la página web e identificación completa del responsable			
Horarios de atención			
Vinculo para solicitar información			
Formatos descargables para solicitar información no disponible en la web e instrucciones para su solicitud			
Nombres y cargos de los encargados de publicar la información			

Fuente: Viloría (2011). Basado en la propuesta de González 2009

Variable información fundamental: Este grupo lo componen 34 aspectos y se relacionan con los requisitos legales del acceso a la información. La puntuación máxima (dos puntos por cada indicador) para un total máximo de 68 puntos.

Cuadro 2

Información fundamental

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Del marco normativo			
Existe un link con información sobre la ley, reglamento y normativa aplicable a la dependencia			
Existen link sobre otras leyes o partes de éstas, que inciden en la institución			
Se especifica: Fecha de publicación, entrada en vigor y, en su caso, última actualización			
Se publica de los manuales o lineamientos, la información que permita a cualquier persona identificar y conocer sus atribuciones y funcionamiento con relación a la sociedad			
Se actualización los ordenamientos legales deben publicarse dentro de los diez días hábiles siguientes a su entrada en vigor			
De la estructura de la organización			
Se muestra el organigrama, nombre del área y su titular hasta por lo menos el cuarto nivel jerárquico; teléfono, correo electrónico, domicilio oficial y horarios de atención			
Los cambios y actualizaciones se publican en los diez días siguientes			

Cuadro 2

Información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
En relación con informe anual de actividades			
Se elabora un resumen ejecutivo de las principales actividades realizadas y resultados del año anterior señalando cuando menos, el objetivo, avances y metas logradas.			
Se publica el texto íntegro del informe anual de actividades, con la opción de “descarga”			
Se publican los anexos y estadísticas de recaudación			
Permanece publicado durante el ejercicio y, al menos los últimos tres años			
En relación con los gastos de publicidad			
Desglose por concepto, incluyendo el nombre o razón social del proveedor y la fecha del egreso de todas aquellas erogaciones que tengan la finalidad de realizar y difundir mensajes y campañas sobre eventos, actividades, servicios, trámites, programas y proyectos.			
Los gastos derivados de la contratación de servicios relacionados con el diseño de las campañas del instituto			
En relación con las cuentas públicas			
Los estados contables, financieros, presupuestarios, económicos, programáticos y patrimoniales			

Cuadro 2

Información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
La información que muestre el registro de las operaciones derivadas de la aplicación de las respectivas ley de presupuesto			
Los efectos o consecuencias de las mismas operaciones y de otras cuentas en el activo y pasivo totales del instituto y en su patrimonio neto, incluyendo el origen y aplicación de los recursos; cuentas en administración			
Los estados detallados de la deuda pública estatal o municipal			
En relación con el directorio de funcionarios			
Se muestran nombre, cargo, número de teléfono y extensión, domicilio, para recibir correspondencia, horario de atención al público y, en caso de contar con ello, el número de fax y dirección electrónica de los servidores públicos, por lo menos hasta el nivel de jefe de departamento o sus equivalentes			
Se actualiza la dirección por lo menos dentro de los 10 días en que se produce un cambio			
En lo relativo a la información de remuneraciones			
La información debe corresponder a la efectivamente pagada por quincena o mes a cada funcionario			
Se publica las condiciones de bonos de productividad o cualquier compensación distinta al salario			

Cuadro 2

Información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Se actualiza la información de forma constante			
Se publica el tabulador o contrato colectivo del instituto			
En cuanto a los requisitos de ingreso, promoción y permanencia de los funcionarios			
Se publica el llamado a concurso para cargos vacantes			
Se publican los requisitos para cada cargo			
Se publica las condiciones para ascensos			
En relación con los servicios que se ofrecen			
<p>Se publica en el portal web y en sitios visibles, los servicios que se prestan, los cuales deberán incluir cuando menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre, descripción del servicio y tipo de trámite b) Procedimiento y requisitos para acceder a ellos c) Lugar, teléfono y horario de atención para el trámite y/o servicio d) Responsable de la prestación del servicio, señalando su nombre y cargo e) Monto a pagar para la realización del trámite, en caso de que aplique f) Documentos que deben anexarse g) Plazo máximo de respuesta h) Fundamento legal que da origen al trámite 			

Cuadro 2

Información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
En cuanto a los convenios con otras dependencias			
Se publica una relación ordenada que identifique cada convenio, su objeto, partes, así como por orden cronológico de los convenios celebrados, así como su vigencia			
En cuanto a los programas y las metas			
Se publican documentos que contengan los programas, los procesos y las metas de recaudación del ejercicio fiscal vigente,			
Se publica la información al inicio del ejercicio fiscal y se actualiza constantemente			
En cuanto a los permisos, licencias y otras concesiones			
Se consideran como concesiones, los permisos, licencias o todo aquel documento que permita el ejercicio de un derecho durante un periodo determinado			
Se publica: a) Tipo de permiso o licencia; b) Nombre o razón social de la persona física o jurídica a quien se le otorgó la concesión; c) Vigencia; d) Número de identificación del documento mediante el cual se otorga la concesión; e) Condiciones para conservarla			
Se publican las actualizaciones mensualmente			

Cuadro 2

Información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
En cuanto al resultado de las auditorías practicadas			
Indicar, para cada auditoría realizada: a) Entidad o despacho auditor b) Periodo auditado c) Actas de inicio y cierre de auditoría d) Objetivo de la auditoria e) Resultados de gestión de la materia que aborde la auditoría; f) Desglose de las observaciones realizadas; g) Aclaraciones y cumplimiento de las observaciones; y h) Dictamen o resultados finales;			
En cuanto a los programas sociales apoyados			
Se publica información sobre al menos: a) Nombre o denominación del programa; b) La entidad pública que otorga o administra el programa; c) La población objetivo o beneficiada; d) El padrón respectivo con el nombre de las personas físicas o la razón o denominación social de las personas morales beneficiarias e) El periodo para el cual se otorgó el beneficio: f) Los montos asignados a cada beneficiario			

Fuente: Viloria (2011). Basado en la propuesta de González 2009

Para el cálculo del indicador se aplica la siguiente fórmula:

$$ITA = \frac{\sum_{k=1}^N k}{N} * 100$$

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)

Transparencia en atención y respuesta de solicitudes

Bajo el principio de que el derecho a la información la ejerce el ciudadano, no puede cobijarse la intención de brindarla en el momento que se solicite. Una institución pública con vocación de transparencia y rendición de cuentas propicia los mecanismos para que las personas tengan acceso a la mayor información posible sin mediar solicitud; pero también motiva a los ciudadanos que ante cualquier duda o solicitud específica acudan a solicitarla. Una parte importante es la atención y respuestas a las solicitudes específicas de los ciudadanos, que favorece el derecho a la información y la de recibir respuestas por parte de las autoridades. Este indicador mide la atención a las solicitudes y las respuestas obtenidas por los demandantes de la información.

El cálculo de este indicador para un período determinado es:

$$IARS = 1 - \frac{\text{Número de recursos de revisión} - \text{recursos no procedentes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} * 100$$

Es importante aclarar que por recurso de revisión se entiende la segunda solicitud realizada a una instancia superior en un período determinado y, por número

de solicitudes, la cantidad de solicitudes de información que se reciben en la institución en un período de tiempo determinado.

El cumplimiento del derecho a la información se inicia con la existencia de procedimientos rápidos y sencillos de información pública, y que además, ésta sea sencilla, oportuna, veraz y confiable. La realidad muestra que pueden existir factores que inciden en la oportuna respuesta, tales como: La forma de acumular la información impide que se pueda desagregar un elemento del cual se solicite información; la forma de solicitar la información; errores en los formatos y la fácil localización, entre otros factores, obstaculizan el acceso a la información pública.

Es importante hacerle seguimientos comparativos a este indicador para estudiar el avance en la respuesta, pero también en la medida de lo posible sería conveniente estudiar los tiempos promedio de respuestas de cada solicitud.

Índice de Atención a Solicitantes en unidades de atención al público (IASAP)

La información que generan las instituciones públicas tiene características que la hacen especializada y de entendimiento para una parte de la población y, en ocasiones, esto representa un obstáculo para la generalidad de los ciudadanos. De allí la importancia de la creación de oficinas o unidades de atención al ciudadano, que oriente el entendimiento de la información pública.

Las oficinas o unidades de atención al público, representan el enlace entre el ciudadano y la administración pública, Por ello, la importancia de las mismas, al brindar información en primera instancia de la institución, la forma de acceder a los servicios y cualquier orientación sobre las necesidades planteadas por el público.

Una forma de medir la capacidad de atención de estas oficinas es el índice de atención, calculado a través de la observación de 12 aspectos, que se ponderan en dos puntos, para un máximo de 24. (González, 2009).

Cuadro 3

Aspectos a observar en las oficinas de atención al ciudadano

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Coincide la dirección física de la oficina de atención al ciudadano con la promocionada en página web u otro mecanismo.			
Existen acceso para personas con discapacidad/ tercera edad			
Esta debidamente identificada al ingreso de la institución la oficina de atención al público			
La oficina de atención al público está separada de otras áreas u oficinas			
Tiene suficiente espacio y recursos para tramitar una solicitud			
Tiene formatos para solicitar información de manera manual			
Tiene equipos de computación para consultar información fundamental			
Los equipos de computación cuentan con acceso en línea para información y solicitudes.			
Existe material informativo (trípticos, volantes) que sirvan de guía u orientación al solicitante			
El personal de la oficina ha sido entrenado para atender al público			
El personal de la oficina ofrece y/o da ayuda y orientación al solicitante			
En la oficina existe material de apoyo para personas con discapacidad			

Fuente: Viloría 2011. Basado en González 2009.

Para el cálculo del indicador se aplica la siguiente fórmula:

$$IASOAP = 1 - \frac{\sum_{k=24}^{n=12} +100}{K}$$

24

Donde:

N: Número de aspectos evaluados

K: Puntaje máximo a obtener

Finalmente, al consolidar los indicadores se obtiene el grado de transparencia y rendición de cuentas de un instituto público. Es de hacer notar que el puntaje máximo es de 100 y el mínimo de 0, considerándose por encima de 50 que el instituto tiende a ser transparente y por debajo de 50 tiende a ser poco transparente.

La relación entre recaudación tributaria y transparencia municipal

Los tributos son una fuente importante de generación de ingresos de los municipios y cubren un conjunto de necesidades de la población, que de otra forma serían mucho más difíciles. Conocer la forma y montos de generación de los ingresos de los tributos, resulta primordial para los ciudadanos, ya que no sólo percibirán el impacto del pago del tributo municipal sino que se harán conscientes de su retribución en servicios municipales.

Uno de los factores que puede influir en la tolerancia de los tributos municipales y, su nivel de participación voluntaria en su pago, es el grado de transparencia y eficiencia de las administraciones tributarias municipales. A mayor transparencia de los estados, los ciudadanos están más dispuestos a aceptar presiones tributarias. En una revisión de la tolerancia a la presión fiscal realizado en 2007, se determinó que “los niveles de presión fiscal, en gran medida, por los problemas de eficiencia y transparencia que existen en América Latina, en promedio, están alrededor del 14,9%, de tolerancia, mientras que en los países europeos es 40%” (Ricciardi, 2008 p.15). Se supone que a mayor transparencia de un sistema tributario, los ciudadanos estarán más dispuestos a tolerar una alta presión fiscal y, que por el contrario, cuando existe poca transparencia, el nivel de tolerancia al tributo también lo será. Como consecuencia, un incremento tanto de nuevos tributos o cambios de alícuotas tributarias no generarán un aumento en la recaudación.

En materia tributaria es muy importante que el ciudadano entienda las características, tipos y modos de recaudación del tributo, para incrementar la seguridad jurídica y, facilitar el cumplimiento de la norma. En la medida en que las

normas tributarias municipales se hacen complejas desmotivan al ciudadano a su cumplimiento. En la divulgación de los procedimientos de cálculos y pagos así como la facilidad de los pagos, la transparencia municipal cumple un importante rol.

Una administración tributaria municipal debe propender al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales de los ciudadanos y para ello, debe aumentar su visibilidad voluntaria de los tipos de tributos, recaudación y otorgamiento de licencias y permisos. La transparencia municipal tributaria, también contribuye a minimizar la evasión y, la conformación de fraudes tributarios al colocar a disposición del público toda la información posible de las actividades de los contribuyentes del municipio.

Para la Organización Ciudadanía al Día de Perú, en su informe sobre la transparencia de las administraciones tributarias de 2006, indican que las mismas deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Información completa: Deben publicar información completa. No deben publicar montos agregados sobre la recaudación, sino desagregados por contribuyentes y tipos de tributos, manteniendo la base de datos anterior para fines comparativos.
2. Portal entendible: La información en los portales web debe simplificarse, para facilitar el acceso a los ciudadanos. En ocasiones, la información puede encontrarse en forma confusa o *link* no operativos, que la hace inaccesible.
3. Preguntas frecuentes: El portal web y otros medios de difusión deben tener una sección de preguntas frecuentes, como una fuente de primera línea de consulta de dudas comunes de los tributos.
4. Acceso a la información oportuna: Las oficinas de atención al público deben facilitar el acceso a la información y la respuesta oportuna a las solicitudes. En general las administraciones tributarias suelen ser lentas en este aspecto.
5. Publicación de los análisis de costo/beneficios de las nuevas medidas tributarias: Cualquier decisión que afecte la composición tributaria debe

divulgarse y presentarse con la estimación de los costos/beneficios y metas que se pretenden alcanzar.

La transparencia se convierte, entonces, en un mecanismo efectivo para mejorar la recaudación municipal, al divulgar ampliamente los tributos y sus procedimientos sino también al dar acceso al público, para que “audite” lo recaudado y, enviado a los distintos entes para su retribución a la comunidad.

Bases legales

El derecho de acceso a la información pública se relaciona con la obligación del Estado de facilitar a que los ciudadanos conozcan toda la información que se genera de él. La información de libre acceso es información pública, es decir, la referida a 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), establece como derecho el acceso a la información:

ARTÍCULO 28. Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos.

Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.

ARTÍCULO 51. Toda persona tiene el derecho de representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad, funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de la competencia de éstos o éstas, y de obtener oportuna y adecuada respuesta. Quienes violen este derecho serán sancionados o sancionadas conforme a la ley, pudiendo ser destituidos o destituidas del cargo respectivo.

Otras legislaciones nacionales, establecen el derecho al acceso de la información y los mecanismos de transparencia y participación ciudadana. En otras se presentan las siguientes:

Ley contra la corrupción (2005)

Una de las formas de participación ciudadana institucionalizada, es su incorporación en la lucha ante frente al flagelo de la corrupción. Destaca el instrumento legal que así como los funcionarios y empleados públicos deben administrar y custodiar el patrimonio público bajo los criterios de decencia, decoro, probidad y honradez, además de racionalidad y eficiencia, para alcanzar las metas propuestas, los ciudadanos están en el derecho de tener acceso a la información, para convertirse en vigilante del cumplimiento de las metas y, el uso apropiado de los recursos.

ARTÍCULO 6. En la administración de los bienes y recursos públicos, los funcionarios y empleados públicos se regirán por los principios de honestidad, transparencia, participación, eficiencia, eficacia, legalidad, rendición de cuentas y responsabilidad.

ARTÍCULO 8. Toda la información sobre la administración del patrimonio público que corresponda a las personas indicadas en los artículos 4 y 5 de esta Ley, tendrá carácter público, salvo las excepciones que por razones de seguridad y defensa de la Nación expresamente establezca la ley.

ARTÍCULO 9. A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo anterior, las personas a que se refieren los artículos 4 y 5 de esta Ley deberán informar a los ciudadanos sobre la utilización de los bienes y el gasto de los recursos que integran el patrimonio público cuya administración les corresponden. A tal efecto, publicarán trimestralmente y pondrán a la disposición de cualquier persona en las oficinas de atención al público o de atención ciudadana que deberán crear, un informe detallado de fácil manejo y comprensión, sobre el patrimonio que administran, con la descripción y justificación de su utilización y gasto. El informe a que se refiere este artículo podrá efectuarse por cualquier medio impreso, audiovisual, informático o cualquier otro que disponga el ente, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.

ARTÍCULO 10. Los particulares tienen el derecho de solicitar a los órganos y entes indicados en los artículos 4 y 5 de esta Ley, cualquier información sobre la administración y custodia del patrimonio público de dichos órganos y entes. Asimismo, podrán acceder y obtener copia de los documentos y archivos correspondientes para examinar o verificar la información que se les suministre, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, salvo las excepciones que por razones de seguridad y defensa de la Nación expresamente establezca la ley.

Ley orgánica de la administración pública (2008)

Este marco regulatorio, 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 las normas básicas sobre los archivos y registros de la administración pública.

ARTÍCULO 5. La Administración Pública está al servicio de los particulares y en su actuación dará preferencia a la atención de los requerimientos de la población y a la satisfacción de sus necesidades. La Administración Pública debe asegurar a los particulares la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella. Además, tendrá entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas y teniendo en cuenta los recursos disponibles, determinando al respecto las prestaciones que proporcionan los servicios de la Administración Pública, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad.

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.

ARTÍCULO 6. La Administración Pública desarrollará su actividad y se organizará de manera que las personas puedan:

1. Resolver sus asuntos, ser auxiliadas en la redacción formal de documentos administrativos, y recibir información de su interés por cualquier medio escrito, oral, telefónico, electrónico e informático;
2. Presentar reclamaciones sobre el funcionamiento de la Administración Pública;
3. Acceder fácilmente a información actualizada sobre el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, así como a guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones que ellos ofrecen.

ARTÍCULO 7. Las personas en sus relaciones con la Administración Pública tendrán los siguientes derechos:

1. Conocer, en cualquier momento, el estado de los procedimientos en los que tengan interés, y obtener copias de documentos contenidos en los archivos que se lleven a tales efectos, siempre y cuando no estén calificados como reservados o confidenciales de conformidad con la normativa aplicable, a excepción de los jueces y las partes interesadas.
2. Conocer la identidad de las funcionarias o funcionarios al servicio de la Administración Pública bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
3. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban cursar en un procedimiento.
4. Obtener copias certificadas de expedientes o documentos en los términos previstos en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica y demás normativa aplicable.
5. Formular alegatos y presentar documentos en los procedimientos administrativos en los cuales tengan interés, en los términos o lapsos previstos legalmente.
6. Presentar sólo los documentos exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.
7. Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
8. Acceder a los archivos y registros de la Administración Pública en los términos previstos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás normativa aplicable.
9. Ser tratados con respeto y deferencia por las funcionarias y funcionarios, los cuales están obligados a facilitar a las personas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
10. Ejercer, a su elección y sin que fuere obligatorio el agotamiento de la vía administrativa, los recursos administrativos o judiciales que fueren procedentes para la defensa de sus derechos e intereses frente a las actuaciones u omisiones de la Administración Pública, de conformidad con la ley, salvo el procedimiento administrativo previo a las acciones contra la República.
11. Los demás que establezcan la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.

ARTÍCULO 9. Las funcionarias y funcionarios de la Administración Pública tienen la obligación de recibir y atender, sin excepción, las peticiones o solicitudes que les formulen las personas, por cualquier medio escrito, oral, telefónico, electrónico o informático; así como de responder oportuna y adecuadamente tales solicitudes, independientemente del derecho que tienen las personas de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad

con la ley. En caso de que una funcionaria o funcionario público se abstenga de recibir las peticiones o solicitudes de las personas, o no de adecuada y oportuna respuesta a las mismas, serán sancionados de conformidad con la ley.

En relación con la transparencia, la Ley de Administración Pública la eleva a un principio de la administración y la enuncia como el principio de simplicidad, transparencia y cercanía organizativa a las personas:

ARTÍCULO 22. La organización de la Administración Pública procurará la simplicidad institucional y la transparencia en su estructura organizativa, asignación de competencias, adscripciones administrativas y relaciones interorgánicas. La estructura organizativa preverá la comprensión, acceso, cercanía y participación de las personas de manera que les permitan resolver sus asuntos, ser auxiliados y recibir la información que requieran por cualquier medio.

Ley orgánica del poder público municipal

Los municipios y sus institutos y servicios autónomos, se conforman como el espacio esencial de la participación ciudadana. El acceso a la información es una de las variables que garantiza una rendición de cuentas, que a su vez sea auditable por los ciudadanos. La Ley Orgánica del Poder Público Municipal establece los parámetros de la participación y, los mecanismos que debe ofrecer el municipio para su auditabilidad y, control ciudadano.

ARTÍCULO 4. En el ejercicio de su autonomía corresponde al Municipio:

1. Elegir sus autoridades.
2. Crear parroquias y otras entidades locales.
3. Crear instancias, mecanismos y sujetos de descentralización, conforme a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley.
4. Asociarse en mancomunidades y demás formas asociativas intergubernamentales para fines de interés público determinados.
5. Legislar en materia de su competencia, y sobre la organización y funcionamiento de los distintos órganos del Municipio.
6. Gestionar las materias de su competencia.
7. Crear, recaudar e invertir sus ingresos.
8. Controlar, vigilar y fiscalizar los ingresos, gastos y bienes municipales, así como las operaciones relativas a los mismos.

9. Impulsar y promover la participación ciudadana, en el ejercicio de sus actuaciones.

10. Las demás actuaciones relativas a los asuntos propios de la vida local conforme a su naturaleza.

Los actos del Municipio sólo podrán ser impugnados por ante los tribunales competentes.

ARTÍCULO 8. Las autoridades del Municipio, de sus entes descentralizados y de las entidades locales deberán presentar informe sobre su gestión y rendir cuentas públicas, transparentes, periódicas y oportunas ante las comunidades de su jurisdicción. A tales fines, garantizarán la información y convocatoria oportuna y los mecanismos de evaluación pertinentes, acerca de los recursos asignados, y los efectivamente dispuestos, con los resultados obtenidos.

Es importante resaltar que, el municipio tiene como una atribución legal la creación y recaudación de ingresos a través de los tributos (impuestos, tasas y contribuciones) y, por lo tanto esta función también está sujeta a los mecanismos de transparencia y vigilancia por parte de los ciudadanos, donde el acceso a la información no sólo cumple la función de control, sino también la de propulsora del cumplimiento de la responsabilidad de los ciudadanos.

En cuanto a la participación ciudadana, la Ley orgánica del Poder Municipal establece:

ARTÍCULO 250. La participación protagónica del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública municipal es el medio necesario para garantizar su completo desarrollo tanto individual como colectivo, dentro del Municipio. Las autoridades municipales deberán promover y garantizar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la gestión pública y facilitar las formas, medios y procedimientos para que los derechos de participación se materialicen de manera efectiva, suficiente y oportuna.

ARTÍCULO 251. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a obtener información general y específica sobre las políticas, planes, decisiones, actuaciones, presupuesto, proyectos y cualesquiera otras del ámbito de la actividad pública municipal. Asimismo, podrán acceder a archivos y registros administrativos, en los términos de la legislación nacional aplicable. Igualmente, tienen derecho a formular peticiones y propuestas; a recibir oportuna y adecuada respuesta; a la asistencia y apoyo de las autoridades municipales en sus actividades para la capacitación, formación y educación a los fines del desarrollo y consolidación de la

cultura de participación democrática y protagónica en los asuntos públicos, sin más limitaciones que las dictadas por el interés público y la salvaguarda del patrimonio público.

ARTÍCULO 252. A los efectos de la presente Ley, los derechos de participación en la gestión local se ejercen mediante actuaciones de los ciudadanos y ciudadanas, y de la sociedad organizada, a través de sus distintas expresiones, entre otras:

1. Obteniendo información del programa de gobierno del alcalde o alcaldesa, del Plan Municipal de Desarrollo, de los mecanismos para la elaboración y discusión de las ordenanzas, y, en especial, de la formulación y ejecución del presupuesto local; de la aprobación y ejecución de obras y servicios, de los contenidos del informe de gestión y de la rendición de cuentas, en términos comprensibles a los ciudadanos y ciudadanas.

2. Presentando y discutiendo propuestas comunitarias prioritarias en la elaboración del presupuesto de inversión de obras y servicios, a cuyo efecto el gobierno municipal establecerá mecanismos suficientes y oportunos.

3. Participando en la toma de decisiones, a cuyo efecto las autoridades municipales generarán mecanismos de negociación, espacios de información suficiente y necesaria e instancias de evaluación.

ARTÍCULO 253. El Municipio está en la obligación de crear y mantener programas de formación ciudadana dirigidos a fortalecer las capacidades de los integrantes de las comunidades e incorporar a los ciudadanos y ciudadanas y a otras organizaciones de la sociedad que manifiesten su deseo de participar en dichos programas.

ARTÍCULO 269. El control social es un mecanismo a través del cual todo ciudadano y ciudadana, individual o colectivamente participa en la vigilancia y control de la gestión pública municipal, en la ejecución de programas, planes y proyectos, en la prestación de los servicios públicos municipales, así como en la conducta de los funcionarios públicos, para prevenir, racionalizar y promover correctivos.

ARTÍCULO 270. Los ciudadanos y ciudadanas podrán organizarse con el objeto de coadyuvar en el ejercicio del control, vigilancia, supervisión y evaluación de la gestión pública municipal.

Dichas organizaciones ejercerán sus actividades sobre cualquier nivel o sector de la administración municipal y sobre particulares que cumplan funciones públicas. Estas organizaciones deben estar inscritas en un registro sistematizado que, a tal efecto, llevará cada Municipio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación nacional que regula la participación ciudadana, las organizaciones a que se refiere este artículo tendrán, entre otros, los siguientes deberes y obligaciones:

1. Comunicar a la ciudadanía los avances y resultados de los procesos de control, vigilancia, supervisión y evaluación realizados.
2. Presentar informe sobre los avances y resultados de sus actividades a los órganos y entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato, realizando las recomendaciones que estimen pertinentes.
3. Remitir el informe de avances y resultados de sus actividades a los órganos de control fiscal y demás organismos públicos competentes.
4. Denunciar ante las autoridades competentes los actos, hechos u omisiones presuntamente irregulares que hubieren detectado.

ARTÍCULO 271. Los ciudadanos y ciudadanas podrán solicitar que, a través de alguno de los medios de participación previstos en el Municipio, el alcalde o alcaldesa, los concejales o concejalas y el cuerpo colegiado de las juntas parroquiales rindan cuenta de una gestión determinada, antes de la finalización de su mandato.

ARTÍCULO 272. Los ciudadanos y ciudadanas y sus organizaciones ejercerán el control social sobre la gestión municipal. A estos fines, las autoridades municipales deberán dar la mayor publicidad a los actos de gestión de interés general, tales como proyectos, licitaciones, contrataciones, costos de las mismas y elementos relevantes.

Para ejercer este control social, los ciudadanos y ciudadanas y sus organizaciones podrán solicitar la información y documentación administrativa que sean de interés para la comunidad; la administración municipal está en la obligación de suministrarlas.

Cuadro 4

Operacionalización de las variables

Objetivos Específicos	Variable	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
Enunciar las bases legales y normativas del acceso a la información como base de la participación ciudadana en el municipio	El acceso a la información Participación ciudadana	Derecho al acceso a la información pública Control social Municipios	Guía de observación (documental)
Caracterizar los medios de información y divulgación del SAMAT	Medios de información	Tipos de medios de información Acceso al medio de información Inclusión de toda la población	Guía de observación Encuesta
Explicar el procedimiento para calificar la información como pública o confidencial en la institución	Clasificación de la información	Información pública Información confidencial	Guía de Observación Encuesta
Determinar el grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el SAMAT del Municipio Libertador del Estado Mérida	Transparencia fiscal	Transparencia Activa (ITA) Transparencia en atención de solicitudes de Información (ITASI) Atención a Solicitantes en unidades de atención al público (IAUAP)	Encuesta Guía de Observación

Fuente: elaboración propia 2011

Capítulo III

Metodología

Este capítulo tiene como finalidad describir el desarrollo de la investigación y se subdivide en los siguientes apartados: Diseño de la investigación, tipo de investigación, población y muestra, instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis de los datos y confiabilidad de la información.

Diseño de la investigación

La investigación tiene como objetivo principal establecer el grado de transparencia fiscal del acceso a la información pública en el SAMAT del Municipio Libertador del estado Mérida, con un enfoque cuantitativo, a pesar que la transparencia de la información es una cualidad de una buena gestión pública, la investigación trata de medir el grado de transparencia y no sus características en el municipio. La investigación cumple 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.

La investigación de campo se desarrolló para el cierre del semestre del año 2011 y, se recogieron los datos en la propia institución.

Tipo de investigación

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. Hurtado (1998, p: 225) señala: “El análisis es un procesamiento reflexivo, lógico, cognitivo que implica abstraer pautas de relación internas de un evento, situación, fenómeno. La investigación analítica tiene como objetivo analizar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes”.

De acuerdo al alcance

De acuerdo a la temporalidad de la investigación, 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.

Población y muestra

Caso de estudio: El Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT)

El SAMAT está estructurado como una entidad de carácter técnico, dependiente del Alcalde, correspondiéndole, entre otras, las siguientes competencias generales: La liquidación y recaudación de los tributos municipales, intereses, sanciones y otros accesorios, la aplicación de las ordenanzas tributarias y las tareas de fiscalización y control del cumplimiento voluntario, la aplicación de las normas

tributarias sobre los derechos y obligaciones que de ello se deriven y las derivadas de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código Orgánico Tributario y la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

El SAMAT es un órgano administrativo autónomo de la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida, encargado de administrar, fiscalizar, recaudar y resguardar el sistema de ingresos tributarios del municipio y los impuestos nacionales que le sean delegados.

Las líneas estratégicas del SAMAT se enmarcan en dos ejes de acción: Garantizar la aplicación de la potestad tributaria del Municipio en la generación de ingresos propios procurando la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del contribuyente y, elevar el nivel de recaudación tributaria y la percepción de los recursos estimados en el presupuesto de ingresos de la Alcaldía del Municipio Libertador, para garantizar el equilibrio fiscal y viabilizar oportunamente, los proyectos y programas que conforman los gastos de inversión social y de obras de infraestructura.

Misión

Coadyuvar a la Alcaldía del Municipio Libertador del estado Mérida, en el cumplimiento de sus fines, mediante la implantación de un sistema eficiente de recaudación de los tributos. Apoyándose en el profesionalismo y excelencia de su capital humano, el control fiscal y social y en la ejecución de acciones estratégicas dirigidas al desarrollo de una cultura tributaria local.

Visión

Ser un instituto modelo de gestión pública municipal, participativo, honesto, transparente, eficiente, inspirado en la vocación de ofrecer calidad de servicio a los contribuyente teniendo como finalidad contribuir en el bienestar de los merideños. Para la consecución de la misión y de los objetivos organizacionales el SAMAT cuenta con la siguiente estructura organizativa:

Población y muestra

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 5

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 2011

Técnicas e instrumentos de recolección de los datos

Para recopilar la información es necesario aplicar una serie de técnicas e instrumentos que sean eficientes y confiables.

Encuesta: Según Eyssautier de la Mora la técnica de la encuesta “consiste en someter a un grupo de individuos a un interrogatorio, invitándoles a contestar una serie de preguntas de un cuestionario” (2006, p: 230). Para aplicar la técnica de la encuesta, en esta investigación se diseñó un cuestionario de dos partes (Anexo A) 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. En la primera parte, el cuestionario consta de seis preguntas abiertas o de opinión sobre aspectos puntuales de la actitud de transparencia de los funcionarios. Las mismas se relacionan con aspectos como: El concepto de información pública, la información que se puede o no divulgar y, el grado de conocimiento del funcionario sobre la divulgación de la información en el organismo. La segunda parte, contiene un listado de ítems sobre aspectos de transparencia mínimos a cumplir en el organismo. Se presentan veintidós puntos que el SAMAT debería presentar en sus medios divulgativos y, se les pregunta a los funcionarios si se divulga o no. Finalmente, se presenta una pregunta abierta para que el funcionario describa sí a su juicio debería incorporarse otra información importante para el ciudadano.

Observación: Consiste según Hurtado (1998, p:247) en “una técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo la forma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí mismos constituyen los eventos de estudio”. Para realizar la técnica de la observación se utilizaron tres guías de observación.

Guía A: Se plantearon los ítems relacionados con el índice de transparencia activa y sus dos variables: Accesibilidad y visibilidad de información fundamental, estas dos

variables suman cuarenta y tres aspectos que deben medirse para el cálculo del índice.
(Anexo B)

Guía B: Se planteó para el semestre enero-junio 2011, 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.

(Anexo C)

Guía C: Para la construcción del índice de atención de solicitudes, se realizó una guía de observación con nueve ítems que debe cumplir la oficina de atención al público.

(Anexo D)

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Validez: En relación con la validez, expresa Hernández y otros (2002): “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. En este caso, los instrumentos de recolección de datos, fueron validados por otras instancias que los han diseñado, utilizado y perfeccionado. Es así como el cuestionario realizado a los funcionarios del SAMAT se realizó con base en las preguntas de autocontrol, propuestas por Transparencia Venezuela y, se adaptaron a la operatividad del SAMAT.

Las guías de observación de las actitudes de transparencia que permiten medir el grado de transparencia del SAMAT, fue diseñada y utilizada por la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México en convenio con el Instituto de Transparencia e Información Pública. Estas guías se diseñaron de forma de herramientas piloto, en 2007 y se sometieron a distintas pruebas, hasta que en 2008 se aprobaron por el Estado Mexicano, como una forma confiable de medir los indicadores de transparencia de forma rigurosa. Es así como a partir, del año 2009, se utilizan en distintos Estados entre ellos el de Jalisco. Para la presente investigación, se usaron como base estos instrumentos validados por organismos extranjeros y de amplia aplicación, para medir el grado de transparencia del SAMAT.

Confiabilidad: La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos y, por ende de los resultados de la investigación puede entenderse como lo plantean Hernández y otros (1996, p: 338) como “el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. En este sentido, la confiabilidad de los instrumentos de medición se ha constatado con la aplicación en distintos países y organismos, de cuestionarios y registros de observación cuasi-estandarizados para todos los países, con la aceptación de los resultados por los Gobiernos e instituciones involucradas como Banco Mundial y otros organismos.

Técnicas de análisis de los datos

El análisis de los datos se realizó de la siguiente manera:

1. Análisis de los cuestionarios aplicados a los funcionarios: Para comprender y presentar la información recolectada, se utilizó la estadística descriptiva, utilizándose como medida la frecuencia de respuestas, en función de cada objetivo planteado, así mismo, 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.
2. 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 6

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

Fuente: Viloría 2011. Elaborado 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 como mínimo se utilizó la siguiente escala:

Cuadro 7

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

Fuente: Viloría 2011. Elaborado 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 8

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

Fuente: Viloría 2011. Elaborado con base en la revisión teórica y mediciones de transparencia Venezuela.

CAPITULO IV

Presentación y análisis de 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.

Con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes planteadas, este capítulo expone la agrupación, análisis e interpretación de los resultados, por objetivos específicos propuestos.

Bases legales y normativas del acceso a la información como base de la participación ciudadana

En el marco teórico se realizó una explicación detallada de las convenciones, leyes y normas que regulan el derecho al acceso a la información por parte de los ciudadanos de un municipio. El derecho de acceso a la información pública es un mecanismo que contribuye a la participación ciudadana y coadyuva en la construcción y consolidación de un Estado transparente; implica la concreción del derecho a la libertad de expresión y comprende tanto la posibilidad de dar como de recibir información cuyo ejercicio corresponde a las personas, es decir aún 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. Se presenta un cuadro sinóptico de la información analizada previamente.

Cuadro 9

Resumen de las convenciones, base legales y normativas del derecho a la información

Base legal	Aspectos más relevantes a considerar
Declaración de los Derechos Humanos (1948)	Derecho a investigar y recibir informaciones y opiniones y, el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión
Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto de San José (1969)	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
Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2002)	El acceso a la información contribuye a la fiscalización de la gestión administrativa fomentando mayor participación de los individuos en asuntos de interés público
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)	Consagra el derecho a recibir información y datos, así como conocer el uso que se haga de los mismos. (Art. 28) Garantiza el derecho a petición de información ante cualquier autoridad de los asuntos que sean de la competencia de éstos o éstas, y de obtener oportuna y adecuada respuesta. (Art. 51)
Ley Contra la Corrupción (2005)	Los ciudadanos están en el derecho de tener acceso a la información, para convertirse en vigilantes del cumplimiento de las metas y, el uso apropiado de los recursos.
Ley Orgánica de la Administración Pública (2008)	Regula los compromisos de gestión; y crea los mecanismos para promover la participación popular y el control, seguimiento y evaluación de las políticas, planes y proyectos públicos; y establecer las normas básicas sobre los archivos y registros de la administración pública
Ley Orgánica del Poder Público Municipal	La Ley Orgánica del Poder Público Municipal establece los parámetros de la participación y, los mecanismos que debe ofrecer el municipio para su auditabilidad y, control ciudadano

Fuente: Vilorio 2011. Elaborado con base a la revisión presentada en el capítulo II.

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.

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. Al consultarse a los funcionarios, que atienden público (oficinas de atención al público y fiscales) en el SAMAT y a sus autoridades, la frecuencia de respuestas fue la siguiente:

Cuadro 10

Concepto de información pública

Concepto emitido por el funcionario	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

Fuente: Vilorio 2011 con base a las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT

El gráfico 1 muestra la distribución de la frecuencia de las respuestas.

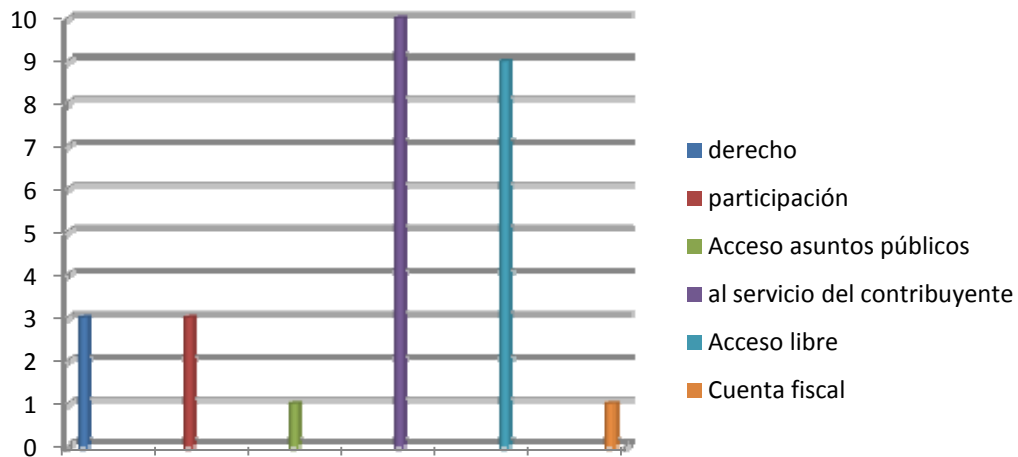


Grafico 1. Concepto de información pública por parte de los funcionarios del SAMAT.
Elaboración propia. 2011

Llama la atención, como 33,33% de los encuestados definen la información pública como aquella que tiene libre acceso el ciudadano y no ha sido reservada o clasificada como confidencial, es decir, pareciera que sólo se tiene acceso a la información que, a juicio discrecional, no se reserva el organismo. 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 a las ordenanzas, las leyes, los trámites, es decir, la información que facilita el trámite del ciudadano con el ente. Ninguna incorpora en sus ejemplos, la información de la operatividad del propio instituto o la rendición de cuentas del mismo. En cuanto a considerar la información pública como un derecho y como mecanismos de participación 11% de los funcionarios lo definen así y como información en asuntos públicos, coinciden 3% de

los encuestados. 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 11.

Cuadro 11

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

Fuente: Viloría 2011 con base en las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT



Grafico 2. Sujetos con derecho a solicitar información. Elaboración propia. 2011

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. Y 22,3% le dan la cualidad de ser contribuyente para tener acceso a la información.

En cuanto al tipo de información que pueden solicitar los ciudadanos al SAMAT las respuestas se presentan en el cuadro 12.

Cuadro 12

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

Fuente: Vitoria 2011 con base en las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT

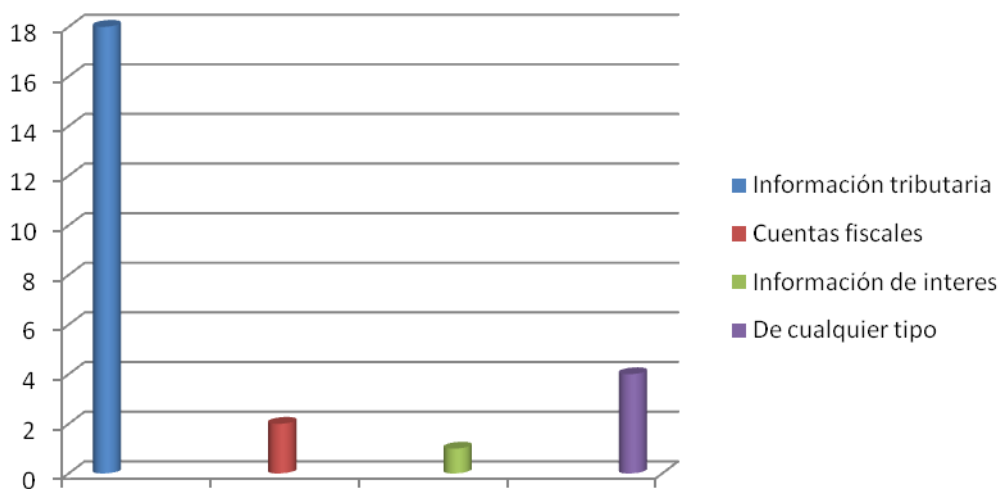


Grafico 3. Tipo de información considerada pública. Elaboración propia, con base a los cuestionarios aplicados a los funcionarios. 2011

El 66,6% de los funcionarios 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 13

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

Fuente: Viloría 2011 con base a las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT

Medios de divulgación

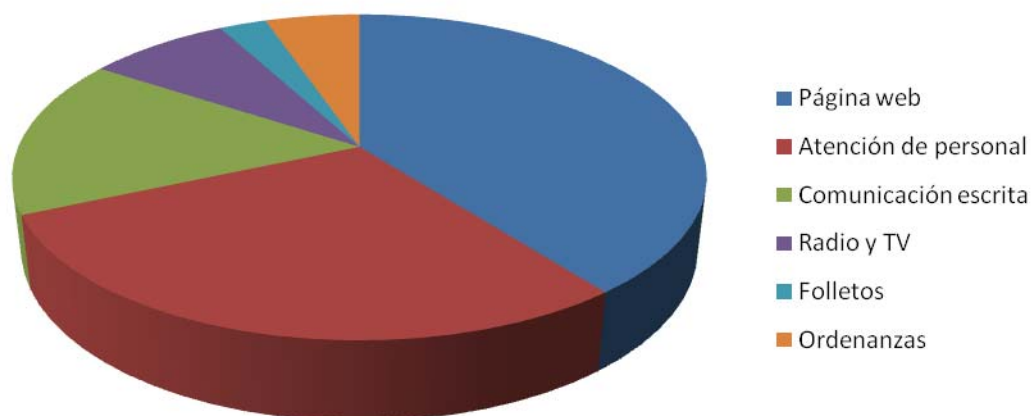


Gráfico 4. Medios de divulgación. Elaboración propia, con base en los cuestionarios aplicados a los funcionarios. 2011

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. Si bien resulta importante que las respuestas oficiales se canalicen por una sola dependencia, tampoco es menos importante que en la medida de lo posible se debe informar en las oficinas de atención al contribuyente o a través de la página web de la mayor cantidad de acciones, estadísticas y normativas, que permitan al ciudadano acceder a la información, sin comunicación expresa de por medio.

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 generaran 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. Las respuestas se muestran a continuación.

Cuadro 14

Listado de información que se publica

Aspecto a divulgar	Si	No
Estructura orgánica del SAMAT	19	8
Actividades y funciones del SAMAT	26	1
Horarios de atención	27	0
Procedimientos y trámites que se realizan en el SAMAT	23	4
Procedimientos para formular consultas, quejas o reclamos sobre la prestación del servicio	14	13
Planes y programas del SAMAT, en ejecución y futuros	15	13
Nombres y cargos de los funcionarios	16	11
Remuneraciones y compensaciones de los funcionarios	9	18
Ubicación telefónica, correos electrónicos y ubicación física de los funcionarios del SAMAT	0	27
Formatos para realizar los trámites	16	11
Contratos celebrados con terceros	12	15
Llamados a proveedores	8	19
Presupuesto anual, especificando ingresos, egresos y resultados esperados	8	18
Ejecución presupuestaria	10	17
Metas de recaudación por tipo de tributos	14	13
Recaudación efectiva por tipo de tributos	16	11
Contribuyentes registrados	12	15
Ordenanzas vigentes	16	11
Ordenanza de funcionamiento del SAMAT	20	7
Vinculación del SAMAT con otras dependencias	22	5
Informe de gestión anual	20	7
Llamados a concursos de personal	15	12

Fuente: Viloría 2011 con base en las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT

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.

En el cuadro 15 se muestra la divergencia de las opiniones de los funcionarios, lo cual pareciera indicar es necesario estandarizar la información y darla a conocer entre los funcionarios, para que estos orienten de forma efectiva a los contribuyentes.

Cuadro 15

Medios de divulgación

Aspecto a divulgar	1	2	3	4	5	6	7
Estructura orgánica del SAMAT		Web	folletos	Web	Web	Web	Web
Actividades y funciones del SAMAT	folletos	Web	cartel	Web	Web	Web	Web
Horarios de atención	cartel	Prensa/ web	folletos	folleto	Web	Radio	Web
Procedimientos y trámites que se realizan en el SAMAT		Web		Web	Web	Web	
Procedimientos para formular consultas, quejas o reclamos sobre la prestación del servicio		Prensa/ web					
Planes y programas del SAMAT, en ejecución y futuros		Prensa/ web					
Nombres y cargos de los funcionarios		Web		folletos			
Remuneraciones y compensaciones de los funcionarios							
Ubicación telefónica, correos electrónicos y ubicación física de los funcionarios del SAMAT	folletos						
Formatos para realizar los trámites		Web		folletos	Folletos		
Contratos celebrados con terceros		Web					
Llamados a proveedores							
Presupuesto anual, especificando ingresos, egresos y resultados esperados				Web/radio			
Ejecución presupuestaria				Web		Web	
Metas de recaudación por tipo de tributos		Prensa		Web			
Recaudación efectiva por tipo de tributos				Web			
Contribuyentes registrados							
Ordenanzas vigentes	ordenanza	Web		Web	Web	Impresa	
Ordenanza de funcionamiento del SAMAT	ordenanza	Web					
Vinculación del SAMAT con otras dependencias							
Informe de gestión anual		Prensa/ web				impreso	
Llamados a concursos de personal		Prensa/ web			prensa	radio	

Fuente: Viloría 2011 con base en las respuestas del cuestionario a los funcionarios que atienden público en el SAMAT

Al revisar los medios de divulgación impresos mencionados por los funcionarios se determinó lo siguiente:

Cuadro 16

Medios de divulgación en material impreso

Tipos de material	Tipo de información
Volantes (10)	Requisitos para el cambio de denominación comercial/representante legal
	Requisitos para cambios de domicilio fiscal. Licencia de actividades económicas
	Requisitos para el cierre o suspensión de licencia de actividades económicas
	Requisitos para convenimiento de pago
	Requisitos para números transitorios
	Requisitos para constancia del IVSS
	Requisitos para la compensación del crédito fiscal
	Requisitos para las declaraciones jurada de ventas brutas, ingresos u operaciones estimadas y definitivas de años anteriores
	Requisitos para la declaración estimada de Ingresos brutos u operacionales año 2011
	Requisitos para la declaración estimada de ingresos brutos u operacionales año 2012
Formatos (2)	Declaración jurada de ventas brutas, ingresos u operaciones
	Solicitud de solvencia y estado de cuenta
Trípticos	Información sobre los requisitos de espectáculos públicos y publicidad comercial (requisitos)
	Calendario de Obligaciones Tributarias
Folleto	Gestión del SAMAT 2010

Fuente: Viloría 2011 con base en la revisión del material divulgativo del SAMAT

Resalta de este material, que 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.

Mención aparte merece el informe de gestión 2010, se editó un folleto dividido en 4 apartados. El primer apartado se refería al mensaje del alcalde y un resumen de la inversión en el municipio generada con los recursos tributarios. Un segundo apartado informó de los montos recaudados y la comparación con el año anterior, mostrando incrementos superiores a 50% en comparación con el año 2009. También indican de forma sucinta las estrategias utilizadas para alcanzar las metas. El tercer apartado se refiere al mensaje del superintendente y el cuarto a un mensaje de cierre del alcalde. Se debe reconocer que es un primer avance de mostrar de forma voluntaria algunos datos de la gestión en el SAMAT, pero debe ser profundizado para alcanzar los niveles de transparencia internacionales.

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 del año 2010
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 de 2009

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 noticias se consiguen aspectos tributarios sobre calendarios y fechas topes, pero del año 2010. Así como actividades realizadas por el organismo con los empleados. En sugerencias, se despliega un formato de correo electrónico para enviarlas.

En la entrada SAMAT en línea se despliegan las siguientes entradas:

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 está 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, los funcionarios respondieron lo siguiente:

Cuadro 17

Encargados de generar, reproducir y divulgar la información

Encargado	Frecuencia de respuestas
Superintendente	2
Jefe de atención al contribuyente	6
Fiscales	3
Todas las gerencias	15
Ente externo (corporación TX)	3
Total respuestas	29

Fuente: Viloría 2011. Elaborado con base en las respuestas de los funcionarios

Nota: a. Los funcionarios dieron más de una opción de encargado

b. Cuatro funcionarios no mencionaron ninguna opción

Es importante resaltar lo siguiente, efectivamente como lo indica 50% de las respuestas todas las gerencias generan la información, que es clasificada y enviada a una empresa externa, quien la procesa. 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. 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 en septiembre de cada año, pero sólo se actualizan 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

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, ya mencionada en el cuadro 6 del capítulo de la metodología.

Primera parte: Índice de transparencia activa

Cuadro 18

Índice de transparencia activa. Variable accesibilidad

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Vinculo (link) de acceso a la página web activo de forma continua	2		2
Existencia de página específica	2		2
Actualización continua del portal			0
Información identificada, en orden e iconos estandarizados (sugerencias de ONG Transparencia)		1	1
Existencia de un link o vinculo con el administrador de la página web e identificación completa del responsable			0
Horarios de atención	2		2
Vinculo para solicitar información	2		2
Formatos descargables para solicitar información no disponible en la web e instrucciones para su solicitud	2		2
Nombres y cargos de los encargados de publicar la información			0
Total	10	1	11

Fuente: Viloría 2011 con base en el registro de observación.

Nota: Baremo propuesto por la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México:

2: Se cumple totalmente la divulgación

1: Se cumple parcialmente

0: No se cumple

Cuadro 19

Índice de transparencia activa. Variable información fundamental

Aspecto	Se cumple	No Se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Del marco normativo			
Existe un link con información sobre la ley, reglamento y normativa aplicable a la dependencia	2		2
Existen link sobre otras leyes o partes de éstas, que inciden en la institución	2		2
Se especifica: Fecha de publicación, entrada en vigor y, en su caso, última actualización	2		2
Se publica de los manuales o lineamientos, la información que permita a cualquier persona identificar y conocer sus atribuciones y funcionamiento con relación a la sociedad			0
Se actualización los ordenamientos legales deben publicarse dentro de los diez días hábiles siguientes a su entrada en vigor	2		2
De la estructura de la organización			
Se muestra el organigrama, nombre del área y su titular hasta por lo menos el cuarto nivel jerárquico; teléfono, correo electrónico, domicilio oficial y horarios de atención			0
Los cambios y actualizaciones se publican en los diez días siguientes			0

Cuadro 19

Índice de transparencia activa. Variable información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No Se cumple	Ponderación (0-2puntos)
En relación con el informe anual de actividades			0
Se elabora un resumen ejecutivo de las principales actividades realizadas y resultados del año anterior señalando cuando menos, el objetivo, avances y metas logradas.			0
Se publica el texto íntegro del informe anual de actividades, con la opción de “descarga”			0
Se publican los anexos y estadísticas de recaudación			0
Permanece publicado durante el ejercicio y, al menos los últimos tres años			0
En relación con los gastos de publicidad			
Desglose por concepto, incluyendo el nombre o razón social del proveedor y la fecha del egreso de todas aquellas erogaciones que tengan la finalidad de realizar y difundir mensajes y campañas sobre eventos, actividades, servicios, trámites, programas y proyectos.			0
Los gastos derivados de la contratación de servicios relacionados con el diseño de las campañas del instituto			0
En relación con las cuentas públicas			
Los estados contables, financieros, presupuestarios, económicos, programáticos y patrimoniales			0

Cuadro 19

Índice de transparencia activa. Variable información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
La información que muestre el registro de las operaciones derivadas de la aplicación de las respectivas ley de presupuesto			0
Los efectos o consecuencias de las mismas operaciones y de otras cuentas en el activo y pasivo totales del instituto y en su patrimonio neto, incluyendo el origen y aplicación de los recursos; cuentas en administración			0
Los estados detallados de la deuda pública estatal o municipal			0
En relación con el directorio de funcionarios			
Se muestran nombre, cargo, número de teléfono y extensión, domicilio, para recibir correspondencia, horario de atención al público y, en caso de contar con ello, el número de fax y dirección electrónica de los servidores públicos, por lo menos hasta el nivel de jefe de departamento o sus equivalentes			0
Se actualiza la dirección por lo menos dentro de los 10 días en que se produce un cambio			0
En lo relativo a la información de remuneraciones			
La información debe corresponder a la efectivamente pagada por quincena o mes a cada funcionario			0
Se publica las condiciones de bonos de productividad o cualquier compensación distinta al salario			0

Cuadro 19

Índice de transparencia activa. Variable información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Se actualiza la información de forma constante			0
Se publica el tabulador o contrato colectivo del instituto			0
En cuanto a los requisitos de ingreso, promoción y permanencia de los funcionarios			
Se publica el llamado a concurso para cargos vacantes			0
Se publican los requisitos para cada cargo			0
Se publica las condiciones para ascensos			0
En relación con los servicios que se ofrecen			
Se publica en el portal web y en sitios visibles, los servicios que se prestan, los cuales deberán incluir cuando menos: a) Nombre, descripción del servicio y tipo de trámite b) Procedimiento y requisitos para acceder a ellos c) Lugar, teléfono y horario de atención para el trámite y/o servicio d) Responsable de la prestación del servicio, señalando su nombre y cargo e) Monto a pagar para la realización del trámite, en caso de que aplique f) Documentos que deben anexarse g) Plazo máximo de respuesta h) Fundamento legal que da origen al trámite		1	

Cuadro 19

Índice de transparencia activa. Variable información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
En cuanto a los convenios con otras dependencias			
Se publica una relación ordenada que identifique cada convenio, su objeto, partes, así como por orden cronológico de los convenios celebrados, así como su vigencia		0	0
En cuanto a los programas y las metas			
Se publican documentos que contengan los programas, los procesos y las metas de recaudación del ejercicio fiscal vigente,		0	0
Se publica la información al inicio del ejercicio fiscal y se actualiza constantemente		0	0
En cuanto a los permisos, licencias y otras concesiones			
Se consideran como concesiones, los permisos, licencias o todo aquel documento que permita el ejercicio de un derecho durante un periodo determinado		0	0
Se publica: a) Tipo de permiso o licencia; b) Nombre o razón social de la persona física o jurídica a quien se le otorgó la concesión; c) Vigencia; d) Número de identificación del documento mediante el cual se otorga la concesión; e) Condiciones para conservarla		0	0
Se publican las actualizaciones mensualmente		0	0

Cuadro 19

Índice de transparencia activa. Variable información fundamental (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
En cuanto al resultado de las auditorías practicadas		0	
Indicar, para cada auditoría realizada: a) Entidad o despacho auditor b) Periodo auditado c) Actas de inicio y cierre de auditoría d) Objetivo de la auditoría e) Resultados de gestión de la materia que aborde la auditoría; f) Desglose de las observaciones realizadas; g) Aclaraciones y cumplimiento de las observaciones; y h) Dictamen o resultados finales;			
En cuanto a los programas sociales apoyados			
Se publica información sobre al menos: a) Nombre o denominación del programa; b) La entidad pública que otorga o administra el programa; c) La población objetivo o beneficiada; d) El padrón respectivo con el nombre de las personas físicas o la razón o denominación social de las personas morales beneficiarias; e) El periodo para el cual se otorgó el beneficio; f) Los montos asignados a cada beneficiario		0	
Total	8	1	9

Fuente: Vilorio 2011 con base en el registro de observación.

Nota: Baremo propuesto por la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México:

2: Se cumple totalmente la divulgación

1: Se cumple parcialmente

0: No se cumple

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:

$$ITA = \frac{\sum_{k=1}^N a_k}{K} * 100$$

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:

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

Segunda Parte: Índice de transparencia en atención y respuesta de solicitudes.

Para calcular este índice se aplicó una guía de observación sobre el trámite de solicitudes que llegan al SAMAT.

Cuadro 20

Trámite de solicitudes. Enero – Junio 2011

Tipo de solicitud	N° de solicitudes tramitadas por el público	N° solicitudes no procedentes	N° solicitudes procesadas
Verbales			
Escritas	114	20	94
Total	114	20	94

Fuente: Vilorio 2011 con base en el registro de observación.

Nota: No se llevan estadísticas de las solicitudes verbales

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

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

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

Tercera Parte: 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.

Cuadro 21

Capacidad de atención al público

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Coincide la dirección física de la oficina de atención al ciudadano con la promocionada en página web u otro mecanismo.	2		2
Existen acceso para personas con discapacidad/ tercera edad	2		2
Esta debidamente identificada al ingreso de la institución la oficina de atención al público		1	1
La oficina de atención al público está separada de otras áreas u oficinas		1	1
Tiene suficiente espacio y recursos para tramitar una solicitud		1	1
Tiene formatos para solicitar información de manera manual	2		2
Tiene equipos de computación para consultar información fundamental	2		2
Los equipos de computación cuentan con acceso en línea para información y solicitudes.	2		2

Cuadro 21

Capacidad de atención al público (continuación)

Aspecto	Se cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Existe material informativo (trípticos, volantes) que sirvan de guía u orientación al solicitante	2		2
El personal de la oficina ha sido entrenado para atender al público		1	1
El personal de la oficina ofrece y/o da ayuda y orientación al Solicitante	2		2
En la oficina existe material de apoyo para personas con discapacidad		0	0
Totales	14	4	18

Fuente: Vilorio 2011 con base en el registro de observación.

Nota: Baremo propuesto por la Coordinación General de Políticas Públicas del Gobierno de México:

2: Se cumple totalmente la divulgación

1: Se cumple parcialmente

0: No se cumple

Para ponderar el índice se aplica la siguiente fórmula:

$$IASOAP = 1 - \frac{\sum_{K=1}^N K}{N * 24} * 100$$

Donde:

N: Número de aspectos evaluados

K: Puntaje máximo a obtener

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

$$IASOAP = 25$$

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:

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

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

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

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

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

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. (2010, Ranking de Transparencia Municipal, Transparencia Venezuela).

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

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. Los ciudadanos informados tomarán mejores decisiones y, participarán activamente en la administración pública. En la administración municipal y, en particular, los organismos de recaudación tributaria deben informar ampliamente sobre su actuación, como un mecanismo de “transparentar” la administración de la recaudación y además, como una medida eficaz para incrementar la misma.

Al concluir esta investigación, las conclusiones más importantes son las siguientes:

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. Este está consagrada tanto en Convenciones Universales como en las leyes nacionales.

2. Aunque el acceso a la información es un derecho, su ejercicio (como cualquier otro) corresponde a las personas; es decir, aún 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. También es importante resaltar que, es un deber de los institutos públicos emitir y colocar a disposición la información de cada organismo.
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. En el SAMAT la mayoría de los funcionarios definen la información pública como la disponible para el contribuyente del SAMAT, relacionándola básicamente con la información tributaria y no con la del servicio propiamente dicho. Otro grupo importante la define como aquella información no confidencial.
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 a

ciencia cierta 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. 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.

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 el año 2010 se realizó un informe de gestión 2010, que se divulgó en un folleto. Se debe reconocer que es un primer avance de mostrar de forma voluntaria algunos datos de la gestión en el SAMAT, pero debe ser profundizado para alcanzar los niveles de transparencia internacional.
9. 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. Ahora bien, en la página web no se visualiza ninguna información administrativa del SAMAT, tampoco se muestra el nombre de los funcionarios, los correos electrónicos institucionales, contratos de terceros, concursos de personal, 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.
10. 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 está

información sólo compete al SAMAT y al propio contribuyente. El resto de la información es pública siempre que se solicite formalmente al organismo.

11. 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.
12. 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.
13. 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. Es importante resaltar que las solicitudes se procesan y se entrega la información, pero el mayor peso lo tiene el hecho de que el instituto voluntariamente coloque toda la información al público, sin solicitud previa.

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.

El SAMAT debe 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 Municipio Libertador del estado Mérida:

1. *La información técnica del SAMAT debe ser de acceso, comprensión e incorporando a los discapacitados, en especial a los discapacitados visuales y auditivos.*

Aunque la información puede contener términos técnicos/legales que no son comprensibles para todos los ciudadanos, debe tratarse en lo posible que se utilice un lenguaje claro y comprensible para la mayoría. La incorporación de los ciudadanos discapacitados, en especial los visuales y auditivos, con mecanismos que permitan, a través de sonidos y lenguaje braille para los ciudadanos con problemas visuales y en lo posible, mecanismos visuales.

2. *Mejoramiento de los mecanismos de divulgación del SAMAT*

Los volantes actuales, sólo con indicaciones de requisitos tributarios. Estos volantes no son estandarizados, con la identificación del organismo, forma de presentación, tamaño y otros aspectos, son simples papeles de distintos tamaños, letras e información poco visible. 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.

Los volantes, trípticos y folletos deben considerar a los discapacitados, por lo que deben hacerse (aunque sea en menor cantidad), medios de divulgación que permita que todos los ciudadanos, sin importar su condición física, puedan participar de la información.

Los procedimientos claros y ordenados dan una mayor oportunidad y mejores posibilidades de comprensión de la operatividad del organismo y a la vez facilita el propio registro de actividades. La alta gerencia debe tratar de eliminar los procesos informales, que evitan la claridad de los pasos involucrados y sus encargados, y perturba su buen funcionamiento. Aunque se han dado pasos hacia la formalización de todos los procesos, aún faltan esfuerzos para mejorar la percepción de la eficiencia y transparencia del servicio.

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. La implantación de un sistema de información interno, con seguridad en el manejo de las bases de datos, permite que en el largo plazo la transparencia sea un principio que no represente mayores costos para la organización ni para sus funcionarios.

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. Debe promoverse un principio

compartido por los funcionarios de alto nivel del SAMAT, las gerencias, funcionarios y los empleados de todos los niveles, sobre la transparencia como un valor esencial en la gestión pública municipal, lo que propiciará condiciones favorables para su implementación. No basta con la voluntad del Alcalde o del Superintendente para ser transparente, es necesario el compromiso de todos los funcionarios.

Los indicadores de transparencia tienen su mayor peso en la visibilidad de la gestión por cuenta propia, sin que medie solicitud de por medio, y es aquí donde el SAMAT está bastante débil, porque a pesar de que se genera la información y las autoridades reconocen y definen la información como pública, no la muestran en sus medios de divulgación. Es relevante que se modifique la calidad y cantidad de la información que se muestra en los distintos medios de divulgación, como la página web, los folletos y utilizando los medios de comunicación escrita y por radio y TV, tomando en cuenta todos los indicadores internacionales de transparencia. Lograr el reconocimiento de ser un organismo municipal transparente, debe ser una meta institucional, un programa sistematizado de información y una vocación de los funcionarios para llevar adelante la transparencia activa.

La transparencia es indispensable para un buen gobierno. Asimismo, reduce las oportunidades de acciones que promueven la corrupción y a su vez promueve la credibilidad del gobierno municipal. 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. Las partes en la relación tributaria municipal: Ciudadanos-SAMAT, deben generar suficiente confianza y para que ésta se genere requiere de un proceso de gestión transparente y de información suficiente para evaluarla.

Bibliografía

- Hurtado, J. (1998). *Metodología de la Investigación Holística*, Caracas: Editorial Fundación Sypal.
- 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 Mérida. Trabajo de Grado. Universidad de Los Andes: Mimeografiado.
- 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
- Ciudadanos Al Día. (2006). *Informe de Ciudadanos al Día: Transparencia de los Ingresos del Estado. Transparencia Fiscal*. Perú: Ciudadanos al día. Disponible en www.Ciudadanosaldía.org
- 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)
- Cuzcano, (2004). *El Acceso a la Información Pública: un acercamiento doctrinal*. Publicado en *INFOBIB. N° 3, 2004; pp. 169-189*
- Dejate ver; (2008). *Herramientas para el uso práctico y transparente de la información en los municipios. Programa para el Desarrollo de Naciones Unidas*. Capítulo 1. Disponible en www.pnud.org
- Eyssautier de la Mora, (2006). *Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia*. México: Thomson
- González, (2009). *Índice de Transparencia para la Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana*. Coordinación General de Políticas Públicas. México: Gobierno de Jalisco

- Grillo, Bethan (1999). *Los 9 principios básicos del derecho del público a saber, conferencia presentada en Article XIX*. Junio de 1999.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2002). *Metodología de la Investigación*. México: Mc.Graw Hill
- Informe del Relator Especial para la Libertad de Expresión 2002. Capítulo IV. Libertad de Expresión y Pobreza. *"El acceso a la información pública como ejercicio de la libertad de expresión de los pobres"*. Puntos 16 y 17. Fuente: página web de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. www.cidh.org
- 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 recaudares 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 Naciones Unidas (1948). Declaración de los Derechos Humanos
- Peruzzoti, Enrique (2008). *Marco conceptual de la Rendición de Cuentas*. Ponencia preparada para la Reunión Técnica de la Comisión de Rendición de Cuentas de la Organización Centroamericana y del Caribe de Entidades de Fiscalización Superior (OLACEFS), Auditoría General de la Nación, Buenos Aires, Argentina, 28 y 29 de agosto de 2008
- Sánchez, Eloiza (2008). *Proyecto programa de gestión de los consejos comunales como alternativa en el desarrollo social de las comunidades*. Pp.477-499 disponible en www.servicio.bc.uc.edu.ve
- Transparencia Venezuela (2004). *Sistema de evaluación de la transparencia en la gestión municipal en Venezuela*.
- Transparencia Venezuela (2006). *Manual de aplicación del sistema de evaluación*. Disponible en www.transparencia.org.ve

Transparencia Venezuela. (2006). *Manual de Acceso a la Información Pública para una Gestión Municipal Transparente*. Venezuela: Transparencia Venezuela. Disponible en www.transparencia.org.ve

Ricciardi, Mariano (2008). *El rol del estado: el dilema entre eficiencia y equidad*. Disponible en www.Econlink.org.ar

Romero, César Enrique (1975). “*Derecho Constitucional*” Tomo I. Buenos Aires: Editorial Zavalía

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

Rojas T, Hermelinda (2006). *Análisis de la Participación Ciudadana en el Control Fiscal de la Gestión Municipal*. Caso: Municipio Campo Elías estado Mérida - Venezuela

Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Postgrado en Ciencias Contables
Especialidad en Ciencias Contables. Tributos Internos

Guía de Observación
Transparencia Activa

Variable Accesibilidad

Aspecto	Se Cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
El vinculo (link) de acceso a la página web está activo de forma continua			
Existe una página específica para el SAMAT			
Se actualiza continuamente del portal			
Información identificada, en orden e iconos estandarizados, de fácil entendimiento			
Existencia de un link o vinculo con el administrador de la página web e identificación completa del responsable			
Se muestran horarios de atención			
Existen vínculos para solicitar información			
Existen formatos descargables para solicitar información no disponible en la web e instrucciones para su solicitud			
Se muestran los nombres y cargos de los encargados de publicar la información			

Variable Información Fundamental

Aspecto	Se Cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Del marco normativo			
Existe un link con información sobre la Ley, Reglamento, Ordenanzas y otra normativa aplicable al SAMAT			
Existen link sobre otras leyes o partes de éstas, que inciden en la institución			
Se especifica: fecha de publicación, entrada en vigor y, en su caso, última actualización de cada norma			
Se publica de los manuales o lineamientos, la información que permita a cualquier persona identificar y conocer sus atribuciones y funcionamiento con relación a la sociedad			
Se actualizan los ordenamientos legales deben publicarse dentro de los diez días hábiles siguientes a su entrada en vigor			
De la estructura de la organización			
Se muestra el organigrama, nombre del área y su titular hasta por lo menos el cuarto nivel jerárquico; teléfono, correo electrónico, domicilio oficial y horarios de atención			
Los cambios y actualizaciones se publican en los diez días siguientes a los mismos			

Aspecto	Se Cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
En relación con informe anual de actividades			
Se elabora un resumen ejecutivo de las principales actividades realizadas y resultados del año anterior señalando cuando menos, el objetivo, avances y metas logradas.			
Se publica el texto íntegro del informe anual de actividades, con la opción de “descarga”			
Se publican los anexos y estadísticas de recaudación			
Permanece publicado durante el ejercicio y, al menos los últimos tres años			
En relación a los gastos de publicidad			
Desglose por concepto, incluyendo el nombre o razón social del proveedor y la fecha del egreso de todas aquellas erogaciones que tengan la finalidad de realizar y difundir mensajes y campañas sobre eventos, actividades, servicios, trámites, programas y proyectos.			
Los gastos derivados de la contratación de servicios relacionados con el diseño de las campañas del instituto			
En relación con las cuentas públicas			
Los estados contables, financieros, presupuestarios, económicos, programáticos y patrimoniales			

Aspecto	Se Cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
La información que muestre el registro de las operaciones derivadas de la aplicación de las respectivas ley de presupuesto			
Los efectos o consecuencias de las mismas operaciones y de otras cuentas en el activo y pasivo totales del instituto y en su patrimonio neto, incluyendo el origen y aplicación de los recursos; cuentas en administración			
Los estados detallados de la deuda pública estatal o municipal			
En relación al directorio de funcionarios			
Se muestran nombre, cargo, número de teléfono y extensión, domicilio, para recibir correspondencia, horario de atención al público y, en caso de contar con ello, el número de fax y dirección electrónica de los servidores públicos, por lo menos hasta el nivel de jefe de departamento o sus equivalentes			
Se actualiza la dirección por lo menos dentro de los 10 días en que se produce un cambio			
En lo relativo a la información de remuneraciones			
La información debe corresponder a la efectivamente pagada por quincena o mes a cada funcionario			
Se publica las condiciones de bonos de productividad o cualquier compensación distinta al salario			

Aspecto	Se Cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Se actualiza la información de forma constante			
Se publica el tabulador o contrato colectivo del instituto			
En cuanto a los requisitos de ingreso, promoción y permanencia de los funcionarios			
Se publica el llamado a concurso para cargos vacantes			
Se publican los requisitos para cada cargo			
Se publica las condiciones para ascensos			
En relación a los servicios que se ofrecen			
Se publica en el portal web y en sitios visibles, los servicios que se prestan, los cuales deberán incluir cuando menos: a) Nombre, descripción del servicio y tipo de trámite b) Procedimiento y requisitos para acceder a ellos c) Lugar, teléfono y horario de atención para el trámite y/o servicio d) Responsable de la prestación del servicio, señalando su nombre y cargo e) Monto a pagar para la realización del trámite, en caso de que aplique f) Documentos que deben anexarse g) Plazo máximo de respuesta h) Fundamento legal que da origen al trámite			

Aspecto	Se Cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
En cuanto a los convenios con otras dependencias			
Se publica una relación ordenada que identifique cada convenio, su objeto, partes, así como por orden cronológico de los convenios celebrados, así como su vigencia			
En cuanto a los programas y las metas			
Se publican documentos que contengan los programas, los procesos y las metas de recaudación del ejercicio fiscal vigente,			
Se publica la información al inicio del ejercicio fiscal y se actualiza constantemente			
En cuanto a los permisos, licencias y otras concesiones			
Se consideran como concesiones, los permisos, licencias o todo aquel documento que permita el ejercicio de un derecho durante un periodo determinado			
Se publica: a) Tipo de permiso o licencia; b) Nombre o razón social de la persona física o jurídica a quien se le otorgó la concesión; c) Vigencia; d) Número de identificación del documento mediante el cual se otorga la concesión; e) Condiciones para conservarla			
Se publican las actualizaciones mensualmente			

Aspecto	Se Cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
En cuanto al resultado de las auditorías practicadas			
Indicar, para cada auditoría realizada: a) Entidad o despacho auditor b) Periodo auditado c) Actas de inicio y cierre de auditoría d) Objetivo de la auditoria e) Resultados de gestión de la materia que aborde la auditoría; f) Desglose de las observaciones realizadas; g) Aclaraciones y cumplimiento de las observaciones; y h) Dictamen o resultados finales;			
En cuanto a los programas sociales apoyados			
Se publica información sobre al menos: a) Nombre o denominación del programa; b) La entidad pública que otorga o administra el programa; c) La población objetivo o beneficiada; d) El padrón respectivo con el nombre de las personas físicas o la razón o denominación social de las personas morales beneficiarias e) El periodo para el cual se otorgó el beneficio: f) Los montos asignados a cada beneficiario			

Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Postgrado en Ciencias Contables
Especialidad en Ciencias Contables. Tributos Internos

Guía de Observación
Oficinas de atención al público

Aspecto	Se Cumple	No se cumple	Ponderación (0-2puntos)
Coincide la dirección física de la oficina de atención al ciudadano con la promocionada en página web u otro mecanismo.			
Existen acceso para personas con discapacidad/ tercera edad			
Esta debidamente identificada al ingreso de la institución la oficina de atención al público			
La oficina de atención al público está separada de otras áreas u oficinas			
Tiene suficiente espacio y recursos para tramitar una solicitud			
Tiene formatos para solicitar información de manera manual			
Tiene equipos de computación para consultar información fundamental			
Los equipos de computación cuentan con acceso en línea para información y solicitudes.			
Existe material informativo (trípticos, volantes) que sirvan de guía u orientación al solicitante			
El personal de la oficina ha sido entrenado para atender al público			
El personal de la oficina ofrece y/o da ayuda y orientación al Solicitante			
En la oficina existe material de apoyo para personas con discapacidad			

Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Postgrado en Ciencias Contables
Especialidad en Ciencias Contables. Tributos Internos

Guía de Observación
Trámite de Solicitudes

Tipo de solicitudes	N° Solicitudes Tramitadas por el público	N° de solicitudes procesadas
Verbales		
Escritas		
Total solicitudes		

Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Postgrado en Ciencias Contables
Especialidad en Ciencias Contables. Tributos Internos

Estimado Funcionario

Me encuentro realizando una investigación cuyo objetivo es establecer el grado de transparencia fiscal en cuanto al acceso de la información pública generada por el SAMAT para los contribuyentes y los ciudadanos.

A continuación se presenta un cuestionario sobre la información que genera el SAMAT y está disponible para los usuarios a través de distintos medios de divulgación: folletos, página web, carteleras, entre otros. La información recabada será utilizada en forma de estadística descriptiva, a través de frecuencias y promedios, por lo que su identidad quedará resguardada.

Agradezco su mayor sinceridad al responder este instrumento, pues los resultados de la investigación favorecerán a la institución y, a los vecinos del municipio Libertador.

Adrian Viloria

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 méncionela aquí:
