

Revista

Investigación & Gestión

investigacionygestion@ufps.edu.co

Artículo de Investigación

<https://doi.org/10.22463/26651408.5044>

Propuesta manual de novedades para la liquidación del impuesto sobre vehículos automotores en Norte de Santander

Proposed new developments manual for the liquidation of the motor vehicle tax in Norte de Santander

Yenny Xiomara Bulla Zuleta^a, Wimar Javier Grimaldos Medina^b, Flavio Augusto Parada Rey^c

^a Especialista de gestión pública, gp_yx_bulla@fesc.edu.co, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

^b Especialista de gestión pública, gp_wj_grimaldo@fesc.edu.co, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

^c Especialista en alta gerencia, dc_fa_parada <https://orcid.org/0000-0000-4792-2705>, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia.

Recepción: Marzo 15 de 2024

Aprobación: Junio 20 de 2024

Forma de citar: Bulla-Zuleta, Y. X., Grimaldos-Medina, W.J. & Parada-Rey, F. A. (2024). Propuesta manual de novedades para la liquidación del impuesto sobre vehículos automotores en Norte de Santander. *Revista Investigación & Gestión*, 7 (2) pp. 43-52. <https://doi.org/10.22463/26651408.5044>

Palabras clave

Gobernación de
Norte de Santander
Impuesto sobre
Vehículos
Automotores
Manual de
Novedades
Procedimientos
Tributarios
Secretaría de
Hacienda
Departamental

Resumen: El artículo presenta una propuesta de Manual de Novedades para mejorar el proceso de liquidación del impuesto sobre vehículos automotores en el departamento de Norte de Santander. El objetivo es estandarizar los procedimientos que deben seguirse ante las diferentes novedades relacionadas con este tributo, como la cancelación de registro, trasposos, cambios de servicio del vehículo, reliquidaciones, entre otros. El estudio parte del diagnóstico del estado actual del área de impuestos y rentas de la Gobernación de Norte de Santander, identificando deficiencias en los procesos, falta de estandarización y ausencia de un documento guía que oriente tanto a los funcionarios como a los contribuyentes. Esto ha generado problemas como la alta deserción de contribuyentes en los trámites, errores en el pago del impuesto, incremento de quejas y reclamos, y pérdida de recursos para el departamento. A través de entrevistas a funcionarios, colaboradores y contribuyentes, se evidenció la necesidad urgente de contar con un manual que mejore la atención al usuario, minimice errores, fomente la transparencia y optimice el recaudo. La propuesta incluye la estructura del manual, estrategias de socialización y capacitación del personal, además de recomendaciones para implementar tecnologías que faciliten el acceso a la información y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

*Autor para correspondencia: gp_yx_bulla@fesc.edu.co



Editado por la Universidad Francisco de Paula Santander. Este es un artículo bajo la licencia [CC BY NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Keywords

Government of
Norte de
Santander
Motor Vehicle Tax
News Manual
Tax Procedures
Departmental
Treasury Secretariat

Abstract: The article presents a proposal for a New Developments Manual to improve the process of liquidation of the motor vehicle tax in the department of Norte de Santander. The objective is to standardize the procedures to be followed for the different novelties related to this tax, such as cancellation of registration, transfers, changes in vehicle service, reliquidations, among others. The study is based on the diagnosis of the current state of the tax and revenue area of the Governor's Office of Norte de Santander, identifying deficiencies in the processes, lack of standardization and the absence of a guiding document to guide both officials and taxpayers. This has generated problems such as high taxpayer desertion in the procedures, errors in tax payment, increase in complaints and claims, and loss of resources for the department. Interviews with officials, collaborators and taxpayers revealed the urgent need for a manual to improve user service, minimize errors, promote transparency and optimize collection. The proposal includes the structure of the manual, strategies for socialization and staff training, as well as recommendations for implementing technologies to facilitate access to information and compliance with tax obligations.

Introducción

Actualmente, las obligaciones tributarias son las herramientas de los entes territoriales para financiar los diferentes programas de gobierno nacional, regionales y locales; aunque algunos impuestos como los de vehículos vienen presentando múltiples fallas o novedades que han hechos que muchos no cumplan con estos pagos en los tiempo asignado, ocasionando interés de mora y/o sanciones en la inmovilización de su medio de transporte, producto de algunos errores presentes a la hora de cumplir con estos pagos.

Por eso, la presente investigación busca inicialmente realizar un diagnóstico del estado actual de los procedimientos del área de impuestos y rentas con respecto a las novedades del impuesto de vehículos de la gobernación de Norte de Santander, con el fin de poder identificar el mayor número de novedades.

Con la información del diagnóstico, se procede a construir la estructura del Manual de novedades para la liquidación de impuesto sobre vehículos automotores en Norte de Santander, para conseguir minimizar los errores que se presentan a la hora de cumplir con este tributo.

En la socialización y presentación de la propuesta del manual de novedades, para la liquidación de impuesto sobre vehículos automotores con la Secretaría de Hacienda Departamental, se hizo énfasis en la importancia de la implementación del manual como herramienta o documento base para minimizar los diferentes inconvenientes que se vienen presentando en los años anteriores, sin que se pudiera cumplir con estas obligaciones que son de vital importancia para las finanzas de ente departamental.

Metodología

Tipo de investigación

De acuerdo con Hernández (2018) “la investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (p. 390). Es por ello, que para este proyecto el enfoque será cualitativo partiendo de las dificultades que tienen tanto los contribuyentes como el talento humano que atiende los diferentes trámites para el pago de impuesto vehicular.

“Es factible afirmar que el estudio cualitativo permite un acercamiento holístico al fenómeno investigado”. (Hernández, 2018, p. 16). Porque se busca mitigar la pérdida de información a través de métodos que recopilan la mayor cantidad de información que al ser procesada, puede facilitar el conocimiento de las variables que se presentan en esta investigación, de manera más amplia.

“Es fundamental que el investigador aporte desde la objetividad al análisis de esta información, puesto que existe un riesgo alto de presentar sesgo en la información” (Hernández, 2018, p. 536). Sin embargo, por medio de técnicas de procesamiento confiable, se puede mitigar esta posibilidad.

Método de investigación

Este proyecto de investigación se aplica la ruta cualitativa, método de recolección y análisis de datos ya que, según Hernández (2018): se busca el análisis de las características de un fenómeno investigado, todo de manera objetiva en el sentido en que se puede acercar a una realidad, con el fin de exponer las propiedades de grupos de personas, sucesos o fenómenos, la ruta cualitativa la lógica o razonamiento inductivo, dirigiéndose de lo particular a lo general. (p. 44).

Este método de investigación se centra en desglosar cada uno de los aspectos que se relacionan con el fenómeno investigado, de manera tal que no se intervengan las variables para poder ser analizadas. En este sentido, el investigador adopta una posición pasiva, con el ánimo de entender y poder describir las variables evidenciadas en el procesamiento de la información.

Tipo de estudio

El presente estudio es descriptivo el cual, según Hernández (2018) “tiene el fin de conocer el fenómeno que investiga a profundidad para poder establecer descripciones que permitan la comprensión de estos, pues esto facilita la contextualización de las variables de estudio, especificando propiedades y características de conceptos” (p. 144).

El presente proyecto de investigación: propuesta de un manual de novedades para la liquidación de impuesto de vehículos en Norte de Santander es un tipo de estudio descriptivo ya que busca el mejoramiento de procesos desarrollados actualmente en la Secretaría de Hacienda de Norte de Santander entorno a la liquidación del impuesto de vehículos y sus trámites alrededor de este tributo.

Resultado

Realizar un diagnóstico del estado actual de los procedimientos del área de impuestos y rentas con respecto a las novedades del impuesto de vehículos de la gobernación de Norte de Santander La teoría del desarrollo organizacional se sustenta inicialmente en hacer un diagnóstico general, para el mejoramiento, junto con la importancia de realizar cambios significativos, buscando ser más competitivos, evitando inconvenientes a los clientes o usuario de algún sistema.

Para el cumplimiento de esta teoría empresarial, se deben de diseñar estrategias y herramientas trazadas, acorde al cumplimiento de las metas planeadas por la entidad gubernamental, en nuestro caso teniendo en cuenta a los funcionarios que con sus capacidades y experiencias, transfieren conocimiento y apoyan los procesos y procedimientos, tal como se plantea realizar en la Secretaría de Hacienda Departamental en el Área de Trabajo de Impuestos y Rentas con la construcción de un manual de novedades.

Para Clavijo y Jara (2021): El desarrollo organizacional se enfoca en el mejoramiento constante de las garantías que tienen los colaboradores de la compañía, por ende, tiene un objetivo de incentivar al mejoramiento de la estructura organizacional e incluso de los procesos para que exista un clima laboral agradable y con énfasis en la productividad. (p. 18).

Todo esto tiene un macroobjetivo y es el de propiciar el cumplimiento de las expectativas a nivel gerencial. Por eso, se afirma que, por medio del desarrollo organizacional, se busca cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa, partiendo desde el contexto interno de la misma, es decir, de la satisfacción personal de los trabajadores, de forma que esto aumente las habilidades de los mismos y se pueda aumentar la productividad en la empresa.

Según Peña (2021): El desarrollo organizacional, es una teoría empresarial la cual debe de disponer talento humano idóneo, para que pueda hacer las modificaciones pertinentes, ajustes y cambios necesarios en su entorno de desempeño, como se debe de realizar en el área de impuestos y rentas con respecto a las novedades del impuesto de vehículos de la Secretaría de Hacienda de la gobernación de Norte de Santander, con el fin de mejorar la imagen corporativa que se presenta en el contexto, y así poder lograr metas, objetivos, logros a corto, mediano y largo plazo, acorde a las actividades, procesos y procedimientos que deban desarrollar. (pp. 1201-1217).

De igual manera, se dice que el desarrollo organizacional, aparte de hacer un diagnóstico, que es la primera etapa, se debe de pasar a una segunda que es la planificación constante de cambios que se puede generar, buscando el mejoramiento necesario en la optimización de la información que se ofrece al público, acorde a una norma, ordenanza, criterio que se debe modificar, para mejorar en este caso el recaudo de una obligación tributaria de orden departamental, con el fin de poder llevar mayor inversión social. Dicho lo anterior a nivel nacional, el impuesto sobre vehículos está regulado, inicialmente por lo establecido en el Estatuto de Rentas del Departamento de Norte de Santander, donde se tiene en cuenta la Ley 488 de 1998, Ley 633 de 2000, Ley 1630 de 2013, Ley 1819 de 2016 y demás normas complementarias y reglamentarias en vigencia, junto a las diferentes Ordenanzas como es la 01 de 2019, donde se modificó lo relacionado con la estampilla, Ordenanza 008 de 2019 enfocados en los aportes para proyectos de acueductos, Ordenanza 015 de 2019 ajustes del estatuto tributario del departamento y la Ordenanza 002 de 2023, la cual modifica la Ordenanza 010 de 2018, derogándose varios artículos.

Reporte Servicios Digiturno

Tabla 1.

Reporte Servicios Digiturno

No	Nombre servicio	Año 2021		Año 2022		Año 2023	
		Atendidos	Ausentes	Atendidos	Ausentes	Atendidos	Ausentes
1	Imp. de Vehículos nacionales	20.374	856	22.229	1.987	15.700	1.694
2	Imp. de Vehículos Extranjero	6.995	330	12.681	1.208	8.033	951
3	Imp. De Registro y Anotación	8.934	426	9.982	958	4.744	424
4	Prioritario Imp. De vehículos	1.166	90	1.744	226	1.755	198
5	Prioritario Imp. De Registro	198	135	316	226	131	131
6	Cobro Coactivo, Embargos	1.745	91	7.058	21	1.194	7
7	Tarjetas Veh. Extranjeros	1.461	110	2.470	319	1.120	207
8	Notificación Mandamientos	1.043	72	241	1	3	0
TOTAL		41.916	2.110	56.721	4.946	32.680	3.612

Fuente: Servicios Digiturno, desarrollado por el software APSYSTEM

Elaboración propia

Ahora bien, dentro de la cotidianidad de las labores de la oficina de impuestos y rentas se ha observado un incremento considerable de los contribuyentes que asisten a tramitar alguna solicitud y declinan o desisten de ello, observándose que para los años: 2021, 2022 y 2023 fueron los aspectos que han tenido mayor importancia y marcado mayores inconvenientes en la cancelación o ausencia de realizar el correspondiente trámite, es el incumplimiento de los requisitos mínimos al realizar una novedad o tramite, y la desinformación de cómo se tramitan las novedades por parte del usuario.

En la tabla No. 1, podemos observar que el impuesto de vehículos nacionales en el año 2021 se registró un total de 20.374, con un promedio de ausencia en el cumplimiento de 856, el cual subió para el año 2022 a 22.229, duplicándose el incumplimiento con un promedio de 1.987 y lo que se lleva a corte de junio con 15.700 atendidos, de los cuales 1.694 no continuaron con el trámite, haciendo que la ausencia vaya en aumento, especialmente año 2022 y 2023 frente al 2021 que fueron en menor ausencia, igualmente, se presenta con el impuesto a vehículo extranjero, que ha aumentado en su registro legal, pero la ausencia ha ido en aumento, mientras en el año 2021 presentó una cifra de 330, para el 2022 se cuadruplicó con 1.208 ausentes.

Según esta tendencia, para finales de 2023 se espera una cifra mayor, ya que a junio de la presente vigencia, se tiene una ausencia de 1.694 contribuyentes; por otro lado, el Impuesto de Registro y Anotación se mantuvo alto este servicio en los años 2021 – 2022, pero bajo la cobertura en materia del servicio prestado, con notoria ausencia en los tres años que se evalúa; cabe destacar, que el servicio de Cobro Coactivo, y el de Embargos se incrementó notoriamente en el año 2022, registrándose cifras de 7.058, con muy pocas ausencias, demostrando que se cumplió con este proceso antes de que se pueda perder este tipo de patrimonio, igualmente el servicio de la Tarjeta de Vehículo extranjero que en el año 2021 fue de 1.461 y que el año siguiente se duplicó a 2.470 y en el año 2023 en 1.120 con un leve crecimiento, sin llegar hacer mayor al año anterior.

Figura 1
Reporte Servicios Digiturno



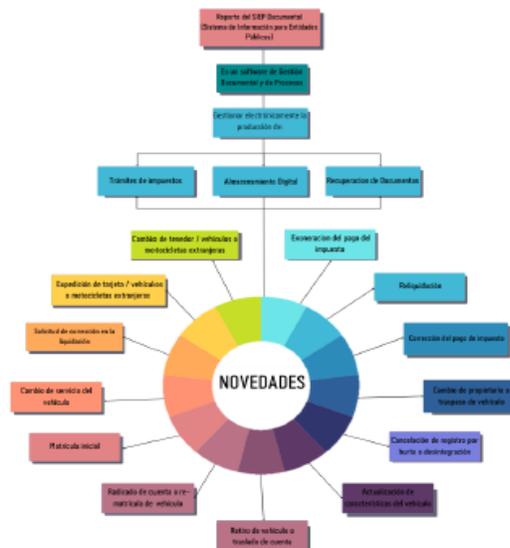
*Fuente: Servicios Digiturno, desarrollado por el software APSYSTEM
Elaboración propia*

Reporte del Sistema de Información para Entidades Públicas (SIEP) Documental (2023)

En el reporte del SIEP Documental (Sistema de Información para Entidades Públicas), es un software de Gestión Documental y de Procesos, el cual permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente en lo transcurrido del año vigente (2023) se han registrado 218 peticiones, quejas o reclamos, evidenciando claramente las diferentes anomalías que tienen los contribuyentes a la hora de cancelar este clase de impuesto, en donde muchos de ellos abandonan las citas, incumpliendo con esta obligación porque no encuentran una solución clara de sus inconvenientes, especialmente con los automotores de placas extranjeras, principalmente o por el cambio del propietario del mismo, destacándose las siguientes novedades anotadas como son:

1. Exoneración del pago del impuesto.
2. Reliquidación.
3. Corrección pago del impuesto.
4. Cambio de propietario o traspaso de vehículos.
5. Cancelación de registro por hurto o desintegración.
6. Actuación de características del vehículo.
7. Retiro de vehículos o traslado de cuenta.
8. Radicado de cuenta o Re matricula de vehículo.
9. Matricula Inicial.
10. Cambio de Servicio del vehículo.
11. Solicitud de corrección en la liquidación.
12. Expedición de Tarjeta/ vehículos o motocicletas extranjera.
13. Cambio de tenedor/ vehículos o motocicletas extranjeras.

Figura 2.
Reporte del Sistema de Información para Entidades Públicas (SIEP) Documental



Fuente: Reporte del SIEP Documental, Secretaría de Hacienda de Norte de Santander, 2023
Elaboración propia

Construir la estructura para la elaboración de un Manual de novedades para la liquidación de impuesto sobre vehículos automotores en Norte de Santander.

Importancia de los manuales.

Tanto en el sector público como en el privado, los manuales de procesos, procedimientos, de novedades, de funciones, permiten mayor direccionamiento, para tomar las decisiones correctas conforme a la norma y procedimientos vigentes, en todas las actividades que se lleguen a realizar, dándole mayor efectividad a la hora de atender a los clientes y/o usuarios de algún tipo de sistema de pago que se presente. Por eso, González et al. (2020) Señalan que, al no contar con un manual de novedades para la liquidación de impuesto sobre vehículos automotores en Norte de Santander, “pueden presentarse ciertos inconvenientes que no permitan brindar un servicio eficiente, retrasos o dudas pueden afectar a la perspectiva que el cliente tiene sobre el servicio que recibe, y eso es un punto negativo en el área competitiva.” (p. 2)

Igualmente, un manual, “que permite realizar las labores diarias de los diferentes puestos de trabajo en forma correcta y al mismo tiempo represente una guía en donde se establezcan normas o estatutos claros para seguir con sus procesos”. (Cortes 2019, p. 19). Direccionamiento en forma segura y uniforme ante las diferentes inquietudes que puedan presentar los clientes potenciales o usuario de algún pago.

Conclusiones

En la presente investigación se realizó un diagnóstico enfocado en el estado actual de los procedimientos del área de impuestos y rentas con respecto a las novedades del impuesto de vehículos de la gobernación de Norte de Santander, evidenciando gran diversidad de inconvenientes que se le presentan a los contribuyentes.

Cómo complemento del objetivo uno, se realizaron entrevistas semi – estructuradas para el Profesional Especializado del Área de Trabajo de Impuestos y Rentas, igualmente para los diferentes colaboradores y por último, a once (11) contribuyentes que participaron en la presente investigación, donde se pudo desarrollar una matriz DOFA, dejando planteado algunas estrategias de mejoramiento como fueron: diseño de un manual de novedades que ayudará a la gestión de los inconvenientes registrados en los últimos años, igualmente, una capacitación en mejorar el servicios, acorde a estas limitaciones que presentan, con el fin de cumplir con sus obligaciones tributarias.

Así mismo, se dio como iniciativa el diseño de un Manual de Novedades relacionado con la liquidación del impuesto sobre vehículos automotores en Norte de Santander, por parte de la Secretaría de Hacienda, el cual debe contar inicialmente con los siguientes puntos como: Objeto en su diseño, alcance, sobre el impuesto de los vehículos y motos, liquidación y las novedades que se presentan junto con la gestión para llegar a solucionar estas limitaciones.

Por último, se llevó a cabo la socialización de manual, producto de la investigación de los procedimientos para la liquidación de impuesto sobre vehículos automotores y las novedades alrededor de este tributo en la Secretaría de Hacienda Departamental. Para la socialización, inicialmente se invitó al secretario de Hacienda de Norte de Santander, a los colaboradores y la profesional especializado del área de trabajo de impuestos y rentas para dar a conocer la gestión de este proceso de manera teórica, con el fin de poder despejar dudas, inconsistencias y demás anomalías que se deben de corregir y así mejorar el servicio al usuario forma bastante competitiva.

La consecución y desarrollo de cada uno de los objetivos específicos dio como resultado, cumplir satisfactoriamente el objetivo general del proyecto: “Diseñar un manual de novedades que facilite y mejore la experiencia de los usuarios frente a la liquidación del impuesto a vehículos automotores en Norte de Santander”.

Referencias

- Aguirre, J., & Sánchez, M. (2019). La evasión fiscal en México. Cuaderno de Investigación, Dirección General de Análisis Legislativo (55), 1-44. Obtenido de <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4338/Cuaderno%20de%20Investigaci%C3%B3n%2055.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Alcántara, A., Álvarez, M., Arrobas, L., Quiroz, E., & Núñez, O. (22 de 01 de 2018). La evasión tributaria del impuesto al patrimonio vehicular en la Provincia de Cajamarca. Horizonte Empresarial. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/759>
- Andrade, S. (2005). Definición de eficiencia. Diccionario de Economía.
- Barrera, S., Betancurt, D., & Causil, D. (2022). Análisis del impuesto vehicular en el departamento de Córdoba. Montería: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Bateman, T. (2004). Administración Una ventaja competitiva. México: McGraw-Hill.
- Charry, E., & Enciso, S. (2021). Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento de Tolima.
- Clavijo, D., & Jara, J. (2021). Plan de mejoramiento a la estructura organizacional de la barbería la Zona Barber Shop de la Ciudad de Pereira periodo 2020 - 2021. Pereira: Universidad Libre. Obtenido de <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/23476/MD0278.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Congreso de la república de Colombia. (2000). Ley 633 de 2000. Bogotá. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6285#:~:text=Regula>
- 61
- %20el%20impuesto%20a%20la,ingresos%2C%20y%20rentas%20de%20trabajo.
- Contreras, R., Otero, R., & Pérez, M. (2019). Análisis del proceso de liquidación de. Revista Espacios, 40 (43). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p07.pdf>
- Correa, M., García, W., & Valencia, I. (2018). Universidad libre Seccional Pereira. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad libre Seccional Pereira.
- Cortés, J.H. (2019). Manual de procedimiento en los procesos del área contable de la empresa Diagnosticentro Tecnodiesel S.A.S. Recuperado de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/588/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Departamento Norte de Santander. (2018). Ordenanza 010 del 21 de septiembre de 2018. Obtenido de <http://www.asamblea-nortedesantander.gov.co/proyectos-deordenanzas/ordenanza-010-del-21-de-septiembre-de-2018>
- Falquez León, E. B., & Paredes Hidalgo, E. A. (2012). Diseño de los manuales de procedimientos para las áreas de compras y ventas de mercaderías de la distribuidora AJ (tesis para obtención de título-UPS). Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1796>
- Fayol, H. (1916). Principios Administrativos. Londres: Pitman Publishing Ltd.

Función pública. (1998). Ley 488 de 1998. Colombia. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=187#:~:text=Crea%20el%20impuesto%20sobre%20veh%C3%ADculos,hecho%20generador%2C%20veh%C3%ADculos%20gravados%2C%20sujeto>

62

ADculos%20gravados%2C%20sujeto

Función pública. (2017). Decreto 1499 de 2017. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>

Galindo, M. (2000). Teoría de la Administración pública. México: Porrúa. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1> Miguel Duhalt Krauss (1977) Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas, segunda edición corregida y aumentada, México UNAM, p 20. <http://200.23.113.51/pdf/28518.pdf>

Gobernación de Cundinamarca. (2023). Manual de novedades para la liquidación del impuesto sobre vehículos automotores. Subdirección de Atención al Contribuyente Dirección de Rentas y Gestión Tributaria. Secretaría de Hacienda de Cundinamarca. Link: https://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/df070bbc-fb40-4578-8f7f-fe5fc6477463/LIQUIDACI%C3%93N+DEL+IMPUESTO+SOBRE+VEH%C3%8DCULOS.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-df070bbc-fb40-4578-8f7f-fe5fc6477463-oHhOg6X

Gobernación de Norte de Santander. (15 de 06 de 2023). Gobernación de Norte de Santander Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad: http://200.116.210.213/sistemacalidad/procesos.php?id_proceso=16

Gobernación de Norte de Santander. (2020). Plan de Desarrollo del Departamento 2020-2023 Norte de Santander: Más oportunidades para todos. Obtenido de <https://repository.agrosavia.co/handle/20.500.12324/37201>

63

Gobernación del Norte de Santander. (2018). Proyecto de Ordenanza 010. Villavicencio: Gobernación de Norte de Santander.

González Carvajal, A. Mancera Vanegas, J. y Zurita Parrales, M. (2020). “Diseño de un manual de procesos para la empresa Comejo & Iglesias Asociados S.A.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (febrero 2020). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/02/disen-manual-procesos.html>

Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Ibarra, A. (2009). Introducción a las finanzas públicas. Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales.

Llano, A. (2020). Implicaciones de que la medida del “pico y placa” sea deducible del impuesto vehicular. Obtenido de <http://repositorio.unaula.edu.co:8080/handle/123456789/1437>

Luzuriaga, A. (2019). Impuesto vehicular en Ecuador: evaluación de impacto en el control. Quito: FLACSO Sede Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/5905>

Márquez, M. (2023). Decreto 2588 diciembre 23 de 2022 Impuesto sobre vehículos año gravable 2023. Retrieved from <https://contadorespublicossantander.com/?p=14095#:~:text=Decreto%202588%20de%20diciembre%2023,para%20el%20a%C3%B1o%20gravable%202023.>

Martínez Prats, G., Hernández Oliva, F., Silva Hernández, F. & Mapén Franco, F. (2021). Impacto del diseño de un manual de procedimiento en la nómina para mejorar su control en

64

las empresas. *Revista De Investigación Académica*.

Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales, (36). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.423>

Mendivil, W. (2019). Impuesto Municipal a la Contaminación Vehicular IMCV. *Revista Perspectivas*, 30, 7-70. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S199437332012000200002&script=sci_arttext

Moreno, J. (2018). Los ingresos por el impuesto de vehículos y la sobretasa a la gasolina en Bogotá y su destinación. Bogotá. Obtenido de <http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1511/T114.pdf?sequence=1>

Moreno, J. (2018). Los ingresos por el impuesto de vehículos y la sobretasa a la gasolina en Bogotá y su destinación. *EAEN*, 18. Obtenido de <http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1511/T114.pdf?sequence=1>

Peña Ponce, D. Figueroa Soledispa, M. & Parrales Reyes, J. (2021). El Desarrollo Organizacional como apoyo al sistema empresarial. *Revista Ciencias Económicas y Empresariales*. Volumen 8, Número 1. p. 1201-1217

Prieto, J. (1997). Los procedimientos de trabajo en el punto de mira didáctico.

Ramos Huancani, W. (2018). La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas (tesis par obtención de título-UMSA). Recuperado de: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>

65

Rojas, W., & Criollo, O. (2019). Estudio del impuesto a los vehículos motorizados con el propósito de verificar la existencia de una doble imposición establecida por diferentes entidades en el Ecuador. *Dialnet. Unirioja*, 6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6>

Roldán, P. (1 de marzo de 2020). Impuesto. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/impuesto.html#:~:text=Los%20impuestos%20son%20un%20pago,de%20ayuda%20y%20otros%20servicios.>

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.

usuario de algún sistema de pago.