

SEGUIMIENTO DE MIS DEUDAS Y PAGOS

DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS

DEPARTAMENTO DE HACIENDA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Convocatoria premios Socinfo Digital Aragón TIC

CANDIDATURA: Digitalización de los Servicios al Ciudadano

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO | 3 |
| Objetivo | 3 |
| Desarrollo del proyecto | 4 |
| Conocer la situación real de las deudas | 4 |
| Simplificar el pago inmediato | 6 |
| Facilitar la solicitud de aplazamiento y fraccionamiento | 6 |
| Conseguir una gestión interna rápida y eficiente..... | 8 |
| REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES..... | 11 |
| Repercusión..... | 11 |
| Referencias en prensa | 11 |
| Consulta de deudas en MiA..... | 11 |
| Simplificación del pago..... | 11 |
| EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES..... | 12 |
| VALORACIÓN ECONÓMICA | 12 |
| PLAZOS DE CUMPLIMIENTO | 13 |

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

OBJETIVO

Los ciudadanos, a lo largo de su vida, se enfrentan a la tramitación de sus obligaciones fiscales en numerosas ocasiones. Fruto de esas obligaciones, contraen deudas con la administración. Sin embargo, no siempre disponen de mecanismos para conocer todas sus deudas y la situación en la que se encuentra cada una de ellas.

Por su parte, la administración tributaria, como responsable de la recaudación, debe velar, entre otras cuestiones, por:

- **Promover el cumplimiento voluntario:** fomentar una cultura de responsabilidad y cumplimiento espontáneo de las obligaciones fiscales.
- **Proporcionar un servicio de calidad:** ofrecer información clara y accesible, así como una atención eficiente y transparente.

Disponer de herramientas que permitan a los ciudadanos conocer el estado actualizado de sus deudas con la administración, es fundamental para conseguir ambos objetivos.

El proyecto pretende abordar el rediseño del servicio de principio a fin, contando con todos los actores implicados.

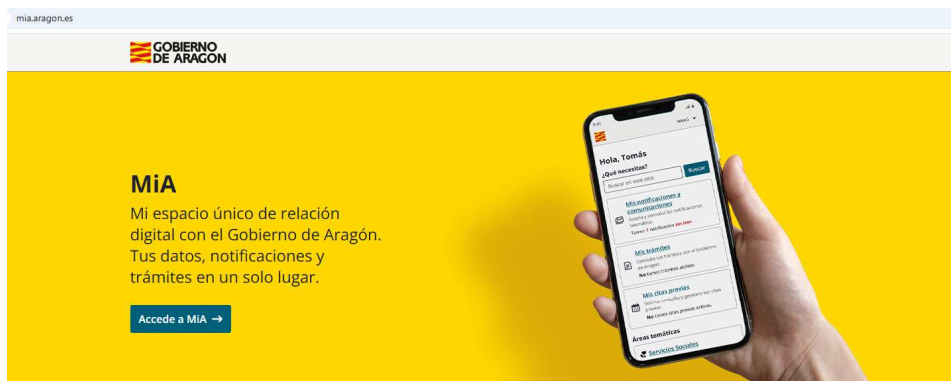
DESARROLLO DEL PROYECTO

El proyecto contempla varias líneas de actuación:

- Dar a conocer la situación real de las deudas a cada ciudadano
- Simplificar el pago inmediato
- Facilitar la solicitud de aplazamientos y fraccionamientos
- Conseguir una gestión interna más rápida y eficiente

CONOCER LA SITUACIÓN REAL DE LAS DEUDAS

La primera fase del proyecto ha consistido en dar visibilidad a las deudas que cada ciudadano tiene con la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Para ello se ha servido de MiA, el espacio personal de relación con la ciudadanía con el Gobierno de Aragón: <https://mia.aragon.es/>



¿Qué puedo hacer con MiA?



Aceptar y leer mis notificaciones

Consulta tus notificaciones y comunicaciones administrativas.



Hacer un seguimiento de mis trámites

Podrás consultar cuándo hiciste la solicitud, las notificaciones, los documentos asociados y el estado en que se encuentra.



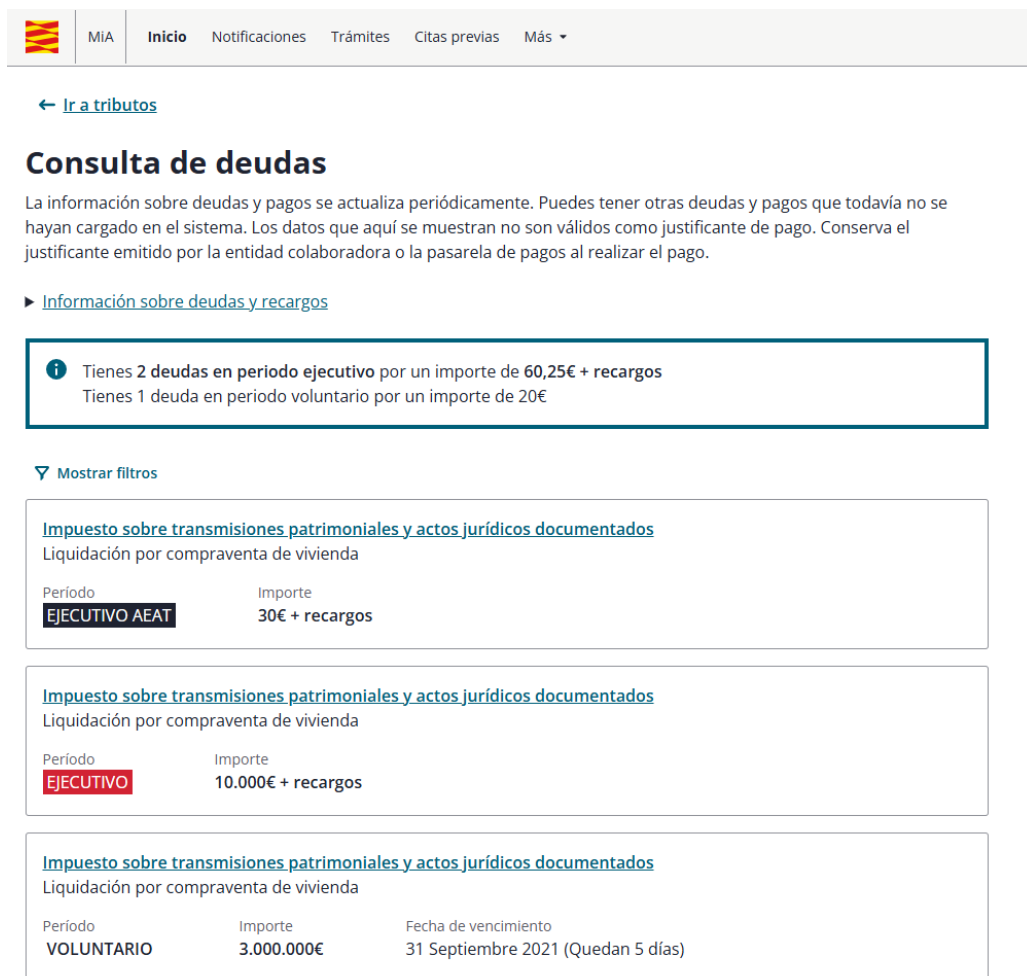
Gestionar mis citas previas

Para ir al registro, pedir tu certificado electrónico y otras citas con la administración.

Ilustración 1. Acceso a MiA

A través de él, las personas pueden consultar y aceptar sus notificaciones electrónicas, conocer el estado de sus trámites con la administración aragonesa y gestionar las citas previas. MiA muestra a cada ciudadano, de forma personalizada y bajo identificación previa, los datos que tiene sobre él la administración agrupados en áreas temáticas.

Servicios Digitales de Aragón (SDA) y la Dirección General de Tributos han trabajado conjuntamente para diseñar y ofrecer el área temática de Tributos, ofreciendo información sobre los certificados al corriente de pagos emitidos y la consulta de determinadas deudas o trámites con el Gobierno de Aragón. Esta primera fase se abrió al público el 25 de abril de 2024.



The screenshot shows the 'Consulta de deudas' (Debt Consultation) interface in MiA. At the top, there is a navigation bar with the Aragon flag, 'MiA', and menu items: 'Inicio', 'Notificaciones', 'Trámites', 'Citas previas', and 'Más'. Below the navigation bar is a link '← Ir a tributos'. The main heading is 'Consulta de deudas'. A paragraph explains that the information is updated periodically and that users should keep receipts. Below this is a link '► Información sobre deudas y recargos'. A summary box states: 'Tienes 2 deudas en periodo ejecutivo por un importe de 60,25€ + recargos' and 'Tienes 1 deuda en periodo voluntario por un importe de 20€'. A 'Mostrar filtros' (Show filters) button is present. Three debt entries are listed, each for 'Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados' (Tax on transfers, deeds and documents) for 'Liquidación por compraventa de vivienda' (Settlement by purchase of property):

| Período | Importe | Fecha de vencimiento |
|----------------|--------------------|------------------------------------|
| EJECUTIVO AEAT | 30€ + recargos | |
| EJECUTIVO | 10.000€ + recargos | |
| VOLUNTARIO | 3.000.000€ | 31 Septiembre 2021 (Quedan 5 días) |

Ilustración 2. Ejemplo consulta de deudas en MiA

SIMPLIFICAR EL PAGO INMEDIATO

Para aquellos ciudadanos que opten por pagar sus deudas de forma inmediata, se añaden nuevos medios de pago incorporando la posibilidad de realizarlo a través de Bizum, además del cargo en cuenta y el pago con tarjeta bancaria.

Paso 1 de 5

Datos de la carta de pago

Completa los siguientes campos para que podamos localizar los datos de la deuda correspondiente a la carta de pago.

NIF/CIF/NIE del titular de la deuda

Número de justificante de la carta de pago

Este es un número de 13 cifras que aparece en la carta de pago

Continuar

El número de justificante de la carta de pago se encuentra en el recuadro gris encima del importe



Ilustración 3. Acceso al pago inmediato de deudas

FACILITAR LA SOLICITUD DE APLAZAMIENTO Y FRACCIONAMIENTO

La tercera fase del proyecto consiste en ofrecer herramientas que permitan realizar de forma sencilla la solicitud electrónica de un aplazamiento o fraccionamiento sobre una deuda contraída con la administración.

Para ello, el personal del servicio de Recaudación y el personal del servicio de Informática de la Dirección General de Tributos han realizado, en primer lugar, un análisis exhaustivo de la situación actual, así como de las diferentes soluciones disponibles en otras

administraciones de referencia. A lo largo de 10 meses han llevado a cabo sesiones periódicas, sustentadas en herramientas colaborativas, que han permitido recopilar y documentar las diferentes situaciones.

STRATA / Acta reunión AF del 21/11/2023

     Compartir 

Objetivos

- Cómo se tramita un aplazamiento / fraccionamiento en PINETA (Mercedes)
- Análisis de los modelos del rediseño de TTO: [Situación actual \(AF\): Modelo de solicitud TTO](#)
- Análisis de los modelos: [Situación actual \(AF\): Modelo de solicitud papel](#)
- Revisión incompetencias y remisiones: [Situación actual \(AF\): Incompetencias y remisiones](#)
- Mapa de situación de las interacciones con SRI: [Situación actual \(AF\): Interacciones con SRI en la tramitación de aplazamientos/fraccionamientos](#)

Temas tratados

- Cómo se tramita un aplazamiento desde PINETA. Puntos revisados:
 - Las solicitudes de aplazamientos de liquidaciones tributarias se pueden grabar tanto como un expediente de aplazamiento nuevo como desde el expediente de gestión
 - Criterio de trabajo: los aplazamientos no se resuelven antes del fin del periodo voluntario
 - Para el futuro STRATA: es importante que la información del aplazamiento se muestre en el expediente de gestión. Pendiente decidir si en expediente propio o como parte del expediente de gestión.
- Formulario TTO: hemos revisado el formulario en el entorno de pruebas.
 - Se enumeran los puntos que hicieron retirar el formulario de producción: validaciones de datos, cumplimentación, ...
- Para el nuevo sistema de solicitudes es necesario tener en cuenta que los aplazamientos/fraccionamientos de deudas no tributarias, tramitados por R. Ejecutiva, no suelen tener las deudas contraídas en SRI y se realiza a posteriori.
- La siguiente reunión se mantiene el martes 5 de diciembre. No obstante, el análisis de los modelos papel se realizará en la sesión del 19 de diciembre.
- Se mantienen las tareas pendientes de la reunión anterior respecto a la revisión de problemas en los modelos papel y búsqueda de modelos que nos gusten de otras CCAA.

Elementos de acción

Decisiones



Ilustración 4. Acta sesiones conceptualización

A continuación, entran en el proyecto los perfiles de diseñadores de servicios aportados por el proveedor externo. A través de la metodología de diseño basada en el doble diamante definido por el Design Council, han proporcionado un mapa completo del servicio. Asimismo, han realizado numerosas entrevistas con usuarios, propuesta de prototipos y testeo de los mismos.

Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento de deudas

Antes de continuar...

¿Qué implica solicitar el aplazamiento o fraccionamiento de una deuda?

Toda solicitud de aplazamiento o fraccionamiento genera interés de demora sobre la deuda aplazada o fraccionada que deben ser abonados en los pagos posteriores. Además, la presentación de esta solicitud no implica la concesión del aplazamiento o fraccionamiento por parte de la administración. Para obtener una estimación previa a la solicitud tiene a su disposición la herramienta de Simulador de Intereses.

[Simulador de intereses](#)

Indica qué parte de la deuda quieres aplazar o fraccionar

Importe a pagar Importe a aplazar

1 El importe a pagar se abonará en el próximo paso, una vez pagado se continúa con la solicitud del aplazamiento o fraccionamiento.

Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados
Liquidación por compraventa de vivienda

NIF/NIE Obligado tributario
77777777M Carlota Pérez Sánchez

Periodo Importe por pagar
VOLUNTARIO 800,00€

Ilustración 5. Ejemplo solicitud aplazamiento o fraccionamiento

Una vez que el prototipo es validado y testeado con ciudadanos, entra en acción de equipo de desarrollo para materializarlo en una herramienta abierta al público.

Las principales ventajas que ofrece la herramienta son:

- Simplicidad en el proceso
- Presentación íntegra por medios telemáticos
- Conocer el coste del aplazamiento o fraccionamiento de forma previa a través de un simulador
- Posibilidad de domiciliar los pagos
- Concesión inmediata: existen determinadas condiciones en las que la solicitud puede concederse inmediatamente, mediante resolución automática

CONSEGUIR UNA GESTIÓN INTERNA RÁPIDA Y EFICIENTE

Para concluir, la última fase del proyecto consiste en desarrollar una herramienta de uso interno que permita gestionar de forma rápida y eficiente las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento, así como dar cobertura a todo el ciclo de vida de los mismos.

Al igual que sucede con la fase anterior de solicitudes, se ha llevado a cabo un trabajo previo de conceptualización por parte del personal de los servicios de Recaudación e Informática de la Dirección General de Tributos.

Posteriormente, el equipo de diseño elabora el mapa del servicio, que ayuda a simplificar el proceso.

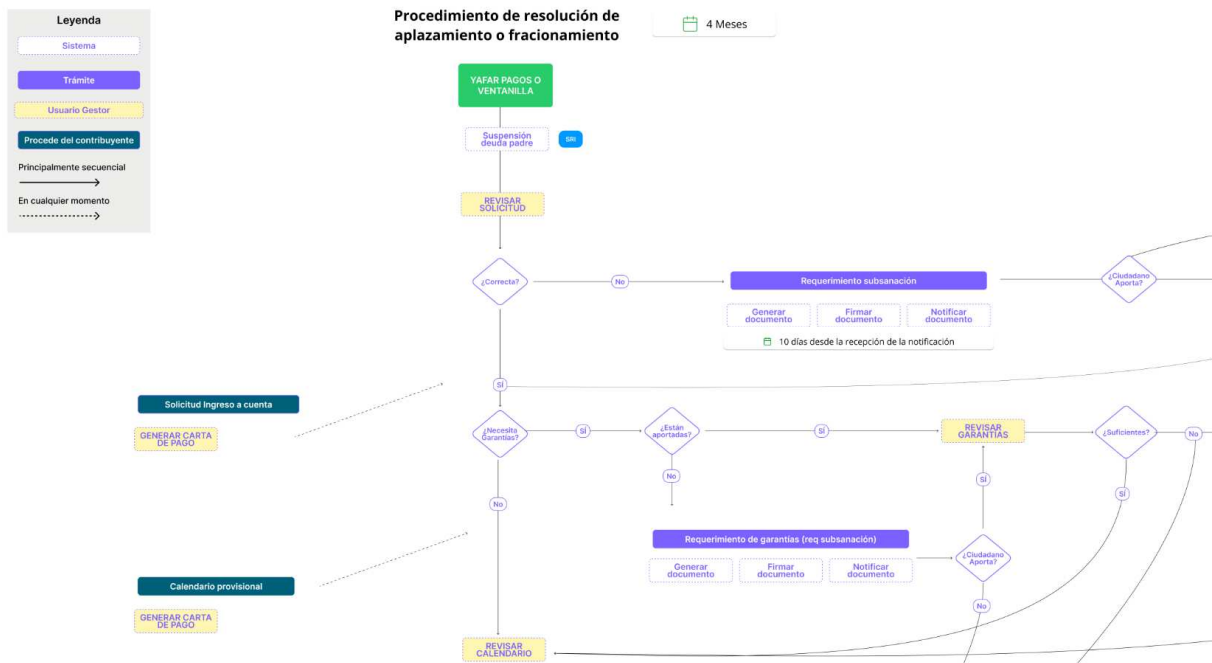


Ilustración 6. Mapa del servicio

A partir de ahí, se lleva a cabo el prototipado y el testeo de los mismos antes de la entrada del equipo de desarrollo.

El objetivo de esta nueva herramienta de gestión de aplazamientos y fraccionamientos es:

- Mecanizar un protocolo común para todas las unidades gestoras.
- Reducir plazos de concesión.

- Facilitar el control y seguimiento de los aplazamientos y fraccionamientos concedidos, así como la gestión de las incidencias que pueden darse durante su vigencia.
- Simplificar el proceso de gestión.

Expediente 2024/1500 > Resolución de solicitud de aplazamiento o fraccionamiento

Resolución de solicitud de aplazamiento o fraccionamiento

Asignar

Última modificación: 15/07/2024 10:00 Asignado a: Marta Pérez

| Solicitud de origen | Cuantía solicitud | NIF | Obligado tributario | Fecha solicitud | Fecha devengo | Periodo | Unidad de tramitación |
|---------------------|---|-----------|----------------------------|---|---------------|------------|------------------------|
| Aplazamiento | 4.000,00€ | 11111111H | José Luis Fernández Moreno | 30/11/2023 | 30/11/2023 | Voluntario | Recaudación voluntaria |
| Impuesto de origen | Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados | | | Detalle de origen | | | |
| | | | | Liquidación por compraventa de vivienda | | | |

Resolución de solicitud ^

En curso

Inicio

Revisar solicitud

Añadir actuaciones →

Finalizar procedimiento →

Salir

Inicio

Revisar solicitud

Revisa los siguientes puntos

- Documentación relacionada con la presentación.
En caso de existir un presentador diferente al obligado tributario, comprueba que se ha adjuntado la documentación.
- Documentación relacionada con la representación.
En caso de existir un representante diferente al obligado tributario, comprueba que se ha adjuntado la documentación.
- Documentación relacionada con las garantías.
En caso de que la situación económica del obligado tributario requiera aportar garantías de pago, revisa que se hayan adjuntado los compromisos de garantía.

Continuar

Ilustración 7. Revisión de una solicitud

REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

REPERCUSIÓN

La mayoría de las líneas de actuación del proyecto redundan en beneficio del ciudadano, ofreciéndole la posibilidad de conocer la situación real de sus deudas y, en su caso, poder optar por el pago inmediato o por la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento de forma sencilla.

Asimismo, el proyecto tiene presente que una mejora en la gestión interna de la tramitación de las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento repercute positivamente tanto en la eficiencia y distribución de recursos de la propia administración como en la prestación del servicio a la ciudadanía.

REFERENCIAS EN PRENSA

CONSULTA DE DEUDAS EN MIA

<https://www.europapress.es/aragon/noticia-gobierno-aragon-facilita-acceso-datos-tributarios-gracias-mia-20240504105952.html>

<https://www.elperiodicodearagon.com/aragon/2024/01/06/app-dga-permitira-llevar-carnes-96582829.html>

<https://pro.aragonhoy.es/hacienda-y-administracion-publica/gobierno-aragon-facilita-acceso-datos-tributarios-gracias-mia-95830>

SIMPLIFICACIÓN DEL PAGO

<https://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1516300>

<https://www.eleconomista.es/actualidad/noticias/13149277/12/24/las-tasas-e-impuestos-en-aragon-podran-pagarse-por-bizum-o-tarjeta-de-credito.html>

<https://www.elperiodicodearagon.com/aragon/2025/03/12/aragoneses-podran-pagar-impuestos-euros-bizum-tributos-115191677.html>

EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

El proyecto se ha dividido en varias fases, en las que han participado diferentes proveedores y equipos de desarrollo.

Durante la fase de consulta de deudas y su publicación en MiA, bajo la coordinación técnica de Servicios Digitales de Aragón, han participado:

- Diseñadores de servicios de la UTE HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES S.L.U., HIBERUS DIGITAL BUSINESS S.L.U. y FRACTAL STRATEGY S.L.
- Personal técnico de la Dirección General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas
- Personal técnico y de gestión de la Dirección General de Tributos

Durante las fases de simplificación del pago, solicitud de aplazamientos y fraccionamientos y gestión de los mismos participan:

- Personal técnico y de gestión de la Dirección General de Tributos
- Consultoría y oficina técnica SERIKAT CONSULTORÍA E INFORMÁTICA S.A.
- Diseño de servicios y desarrollo de la solución HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES SLU

VALORACIÓN ECONÓMICA

Las fases de simplificación del pago, solicitud de aplazamientos y fraccionamientos, así como la gestión de los mismos forman parte de una de las tres líneas de actuación del CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA MODERNIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS A TRAVÉS DEL

SISTEMA DE TRAMITACIÓN TRIBUTARIA DE ARAGON (STRATA FASE 2) financiado íntegramente a través del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia por un precio de adjudicación, IVA incluido, de:

- Lote 1 consultoría y oficina técnica: 157.300 €
- Lote 2 diseño y desarrollo: 1.276.156,98 €

PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

El plazo de ejecución de los trabajos según las fases:

- Diseño y desarrollo de la consulta de deudas en MiA: desde junio de 2023 a abril de 2024
- Conceptualización del servicio por parte de la Dirección General de Tributos: desde octubre de 2023 a diciembre de 2024.
- Diseño y desarrollo de la simplificación del pago, solicitud de aplazamientos / fraccionamientos y gestión de los mismos: desde marzo de 2024 a 31 de diciembre de 2025.