



# Memoria de actividades 2024

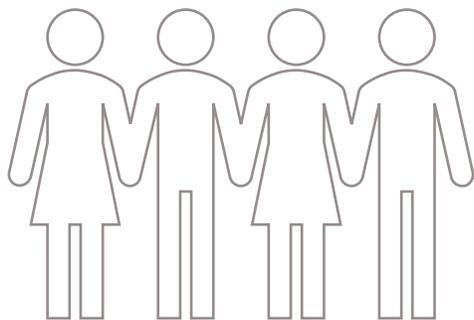


ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

# Índice

1. PRESENTACIÓN
2. ORGANIZACIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA
  1. ORGANIZACIÓN POLÍTICA
  2. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA DEL OAGER
4. RESULTADOS ECONÓMICOS DEL OAGER
5. LA ACTIVIDAD DEL OAGER
  1. SERVICIO TRIBUTARIO
  2. INSPECCIÓN TRIBUTARIA
  3. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA
  4. MEDIOS DE PAGO
  5. BENEFICIOS FISCALES
  6. REVISIÓN CATASTRAL
  7. TRÁMITES CATASTRALES
  8. TRÁMITES REALIZADOS
6. LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
7. INDICADORES DEL OAGER
8. OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS

# 1. PRESENTACIÓN



A lo largo de las siguientes páginas se presenta la Memoria del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación del Ayuntamiento de Salamanca correspondiente al ejercicio 2024, que recoge la información detallada más relevante de la actividad desarrollada.

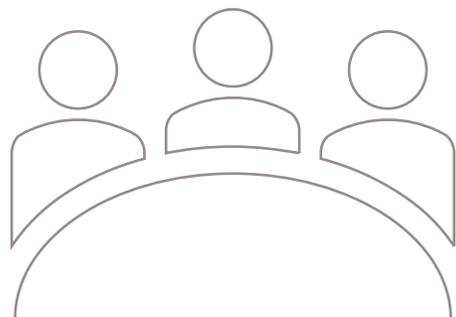
El cometido principal de este Organismo es dotar de recursos económicos al Ayuntamiento de Salamanca, a fin de procurar la continuidad y mejora de los servicios que éste presta a los ciudadanos. Asimismo, el Organismo está fuertemente comprometido con la mejora de la calidad de los servicios que presta, así como con facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En este sentido, el Organismo ha apostado en los últimos años por el desarrollo de una atención multicanal que ofrezca al ciudadano una mayor agilidad y eficacia en la tramitación de todas sus gestiones.

En esa línea, la puesta en funcionamiento en enero de 2024 de la nueva Sede Electrónica del Organismo ha supuesto un hito importante en el cambio de los hábitos y relaciones de contribuyentes, colaboradores y profesionales con esta Administración, como ponen de manifiesto los propios datos que se recogen en la Memoria y su comparación con los de ejercicios precedentes.

Por otro lado, no cabe duda de que el entorno económico y social condiciona de manera significativa la actividad y los resultados de nuestro Organismo. A pesar de las circunstancias externas, el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación ha sabido adaptarse con agilidad, innovación y compromiso, lo que nos ha permitido seguir avanzando y consolidar nuestros resultados. Estos resultados evidencian el esfuerzo colectivo, la resiliencia y la capacidad de adaptación que nos definen y son el reflejo de la dedicación y del esfuerzo diario de todo el equipo humano que conforma el Organismo.

La consolidación de los resultados, no solo en términos económicos, sino también de calidad en la gestión, sin apartarse del objetivo principal que es el servicio a los ciudadanos, se configura como meta ineludible de nuestra actuación.

Esta Memoria es un reflejo de todo lo que hemos logrado hasta ahora, pero también es un testimonio de nuestra determinación por seguir avanzando hacia un futuro lleno de retos y oportunidades, en el que confiamos seguir contando con la confianza de nuestros contribuyentes, la implicación de nuestra plantilla y, por supuesto, con el apoyo del Ayuntamiento de Salamanca, para seguir avanzando en la consecución de objetivos y enfrentando nuevos desafíos con renovada energía.



ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 2. ORGANIZACIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA

## 2.1 ORGANIZACIÓN POLÍTICA: JUNTA RECTORA

<b>Presidente del OAGER:</b>	D. Fernando Javier Rodríguez Alonso
<b>Secretario General:</b>	D. Fernando García Flórez
<b>Vicetesorera Municipal:</b>	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Teresa Pérez Peralta.
<b>Viceinterventora Municipal:</b>	D <sup>a</sup> . Ana Cristina Ramos Pascua.
<b>Gerente del OAGER:</b>	D. Mariano José Sánchez Iglesias
<b>Secretaria de la Junta Rectora:</b>	D <sup>a</sup> . Sandra González García.

**GRUPO POPULAR:**

D. Ángel Molina Martínez.  
D. Luis Sánchez Arévalo.  
D. Pedro José Martínez Córdoba.

Suplentes:

D<sup>a</sup>. Isabel Macías Tello, D<sup>a</sup>. María de la Vega Villar Gutiérrez de Ceballos y D<sup>a</sup>. María José Coca Sánchez

**GRUPO SOCIALISTA:**

D<sup>a</sup>. María Sánchez Gómez.  
D. José Luis Mateos Crespo.

Suplentes:

D. Fidel Francés Sánchez y D<sup>a</sup> María García Gómez.

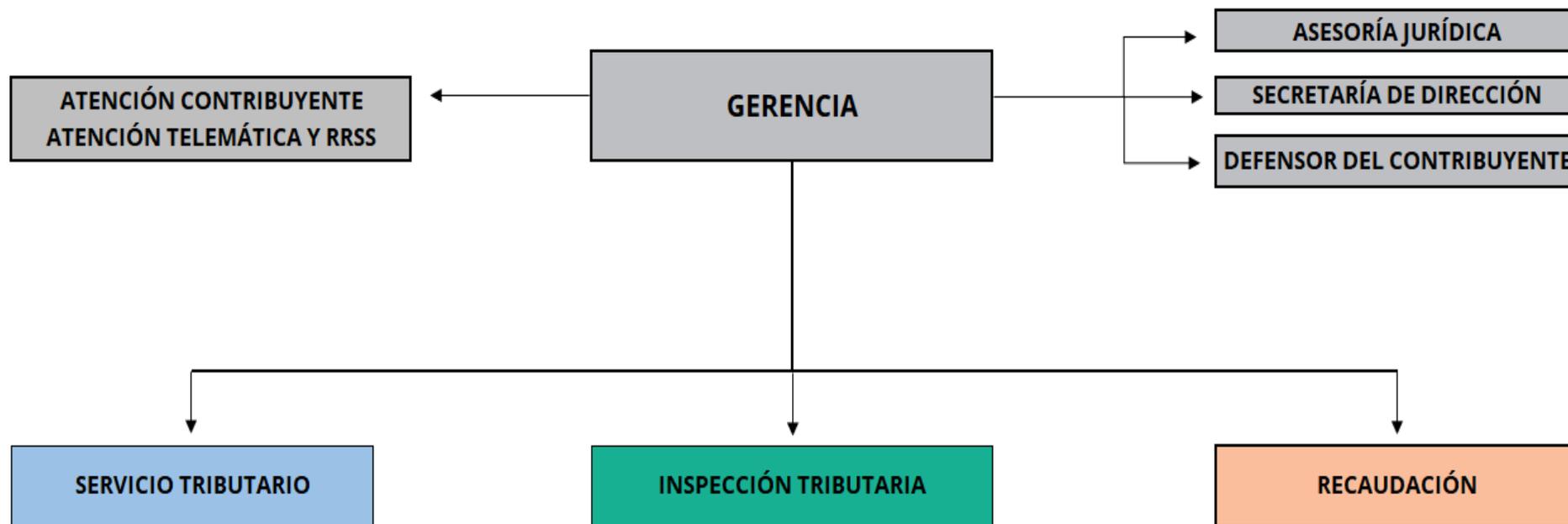
**GRUPO VOX:**

D. Ignacio Javier Rivas Serrano.

Suplente:

D. Alejandro Pérez de la Sota.

## 2.2 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA



Sede del OAGER  
(Cl Espoz y Mina 16-18 /  
Cl Iscar Peyra 24-26)

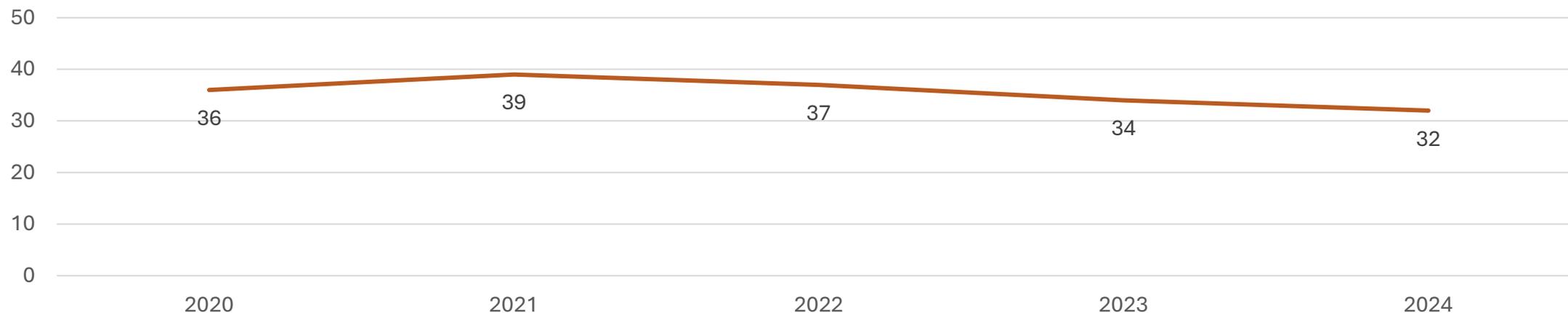
Centro Municipal  
Integrado Julián Sánchez  
"El Charro"  
(Plaza de la Concordia)

Centro Municipal  
Integrado Trujillo  
(Plaza de Trujillo)

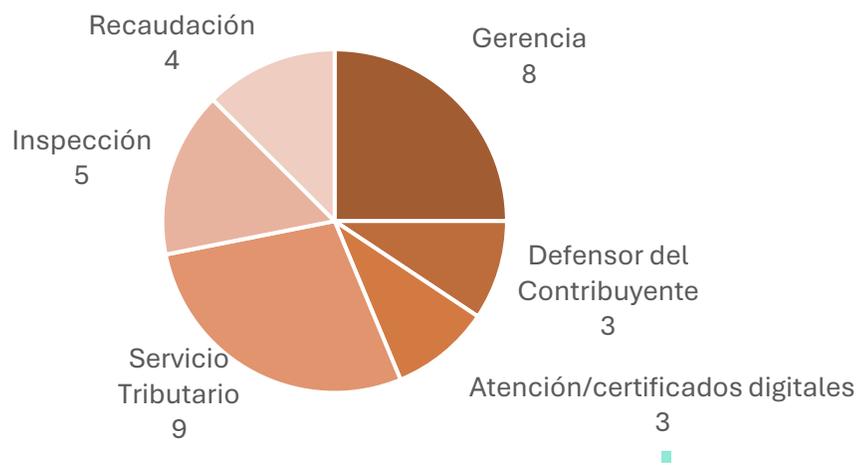
Centro Municipal  
Integrado Victoria  
Adrados  
(Avda. de Villamayor, 71)

## PLANTILLA ACTUAL Y EVOLUCIÓN

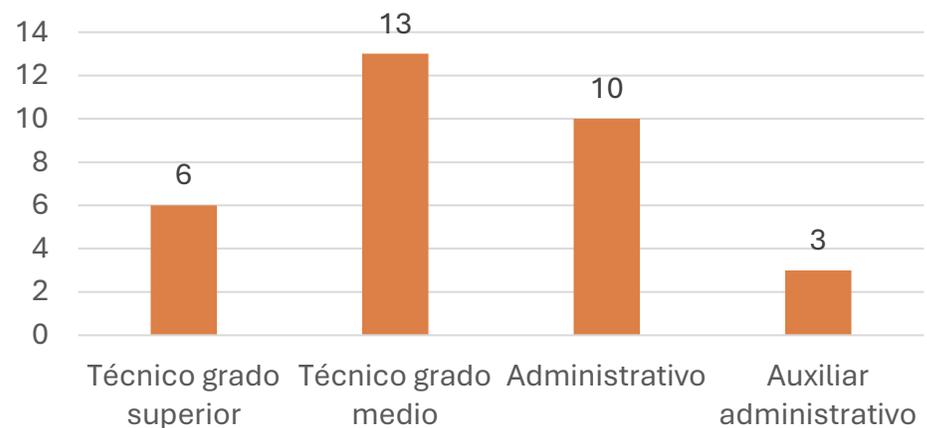
Evolución de la Plantilla del Organismo

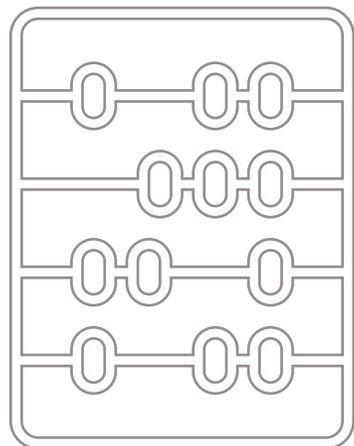


Distribución por secciones



Distribución por categorías

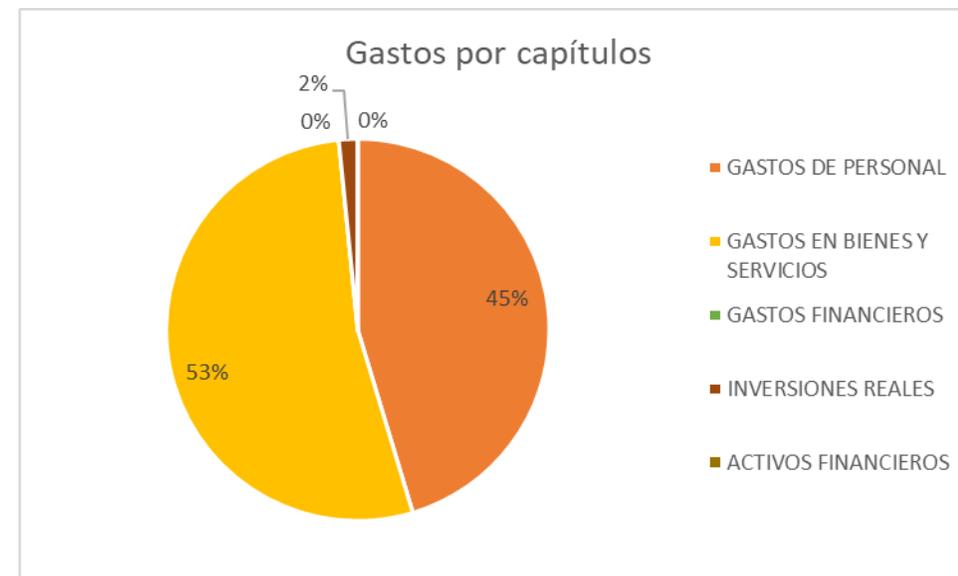




### 3. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA DEL OAGER

## PRESUPUESTO DEL OAGER EJERCICIO 2024

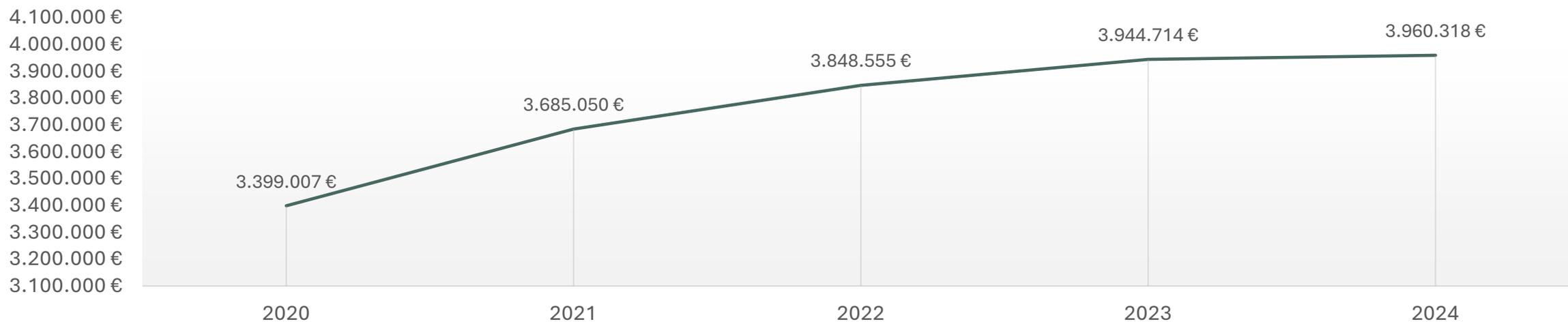
GASTOS 2024			
CAPÍTULOS		CRÉDITO DEFINITIVO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS
I	GASTOS DE PERSONAL	1.796.336,39 €	1.693.603,48 €
II	GASTOS EN BIENES Y SERVICIOS	2.101.161,93 €	2.004.052,69 €
III	GASTOS FINANCIEROS	50,00 €	- €
	<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>3.897.548,32 €</b>	<b>3.697.656,17 €</b>
VI	INVERSIONES REALES	62.770,08 €	35.944,39 €
	<b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>	<b>62.770,08 €</b>	<b>35.944,39 €</b>
VIII	ACTIVOS FINANCIEROS	0,50 €	- €
	<b>TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>0,50 €</b>	<b>- €</b>
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>3.960.318,90 €</b>	<b>3.733.600,56 €</b>



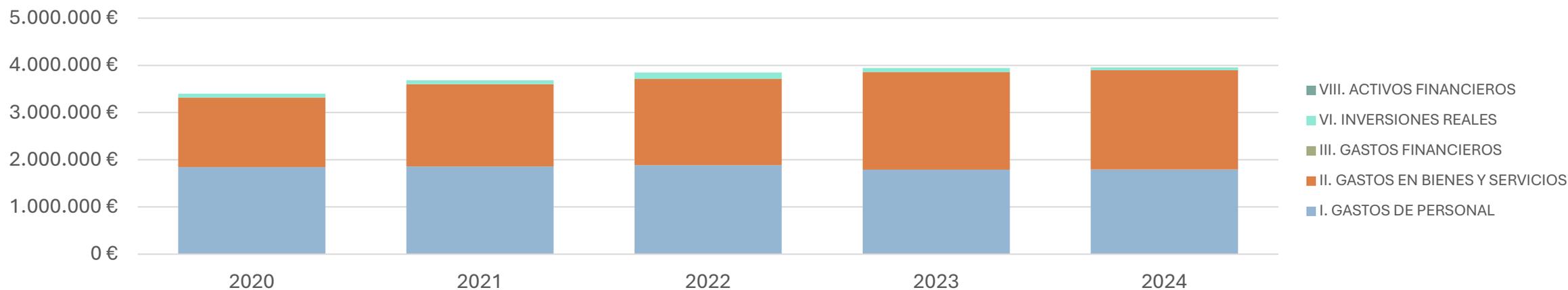
INGRESOS 2024			
CAPÍTULOS		PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS
III	TASAS Y OTROS INGRESOS	- €	- €
IV	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.897.548,32 €	3.699.146,73 €
VI	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	62.770,08 €	38.704,40 €
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>3.960.318,40 €</b>	<b>3.737.851,13 €</b>

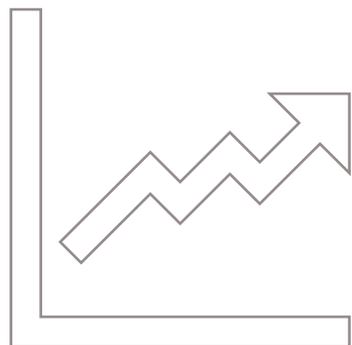
## EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO DEL OAGER 2020-2024

Evolución del Presupuesto 2020-2024



Evolución del Presupuesto por Capítulos 2020-2024





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

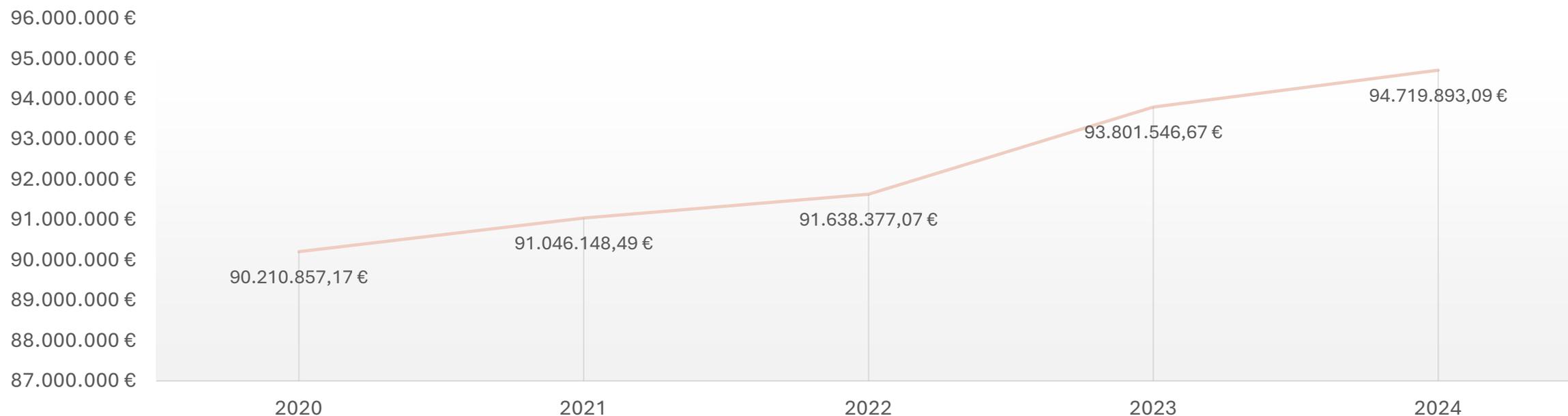
## 4. RESULTADOS ECONÓMICOS DEL OAGER

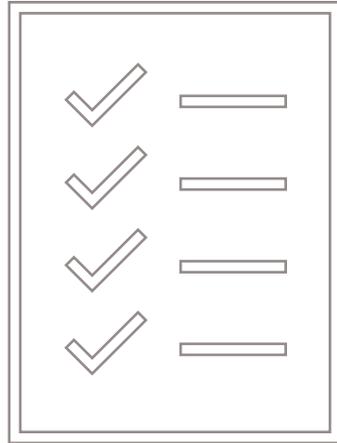
## ESTADO DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL DE INGRESOS

El estado de ejecución de ingresos del Organismo refleja unos derechos reconocidos netos de **94.719.893,09€**; como el presupuesto inicial ascendía a **94.026.934€**, el resultado final supone un grado de consecución del presupuesto del **100,42%**.

Se consolida la línea ascendente de los años precedentes en cuanto al grado de consecución del objetivo presupuestario, que en 2024 ha superado en casi un millón de euros al obtenido en 2023, lo que afianza la óptima gestión que de este presupuesto se realiza por parte del Organismo, que permite alcanzar y superar el objetivo establecido año a año.

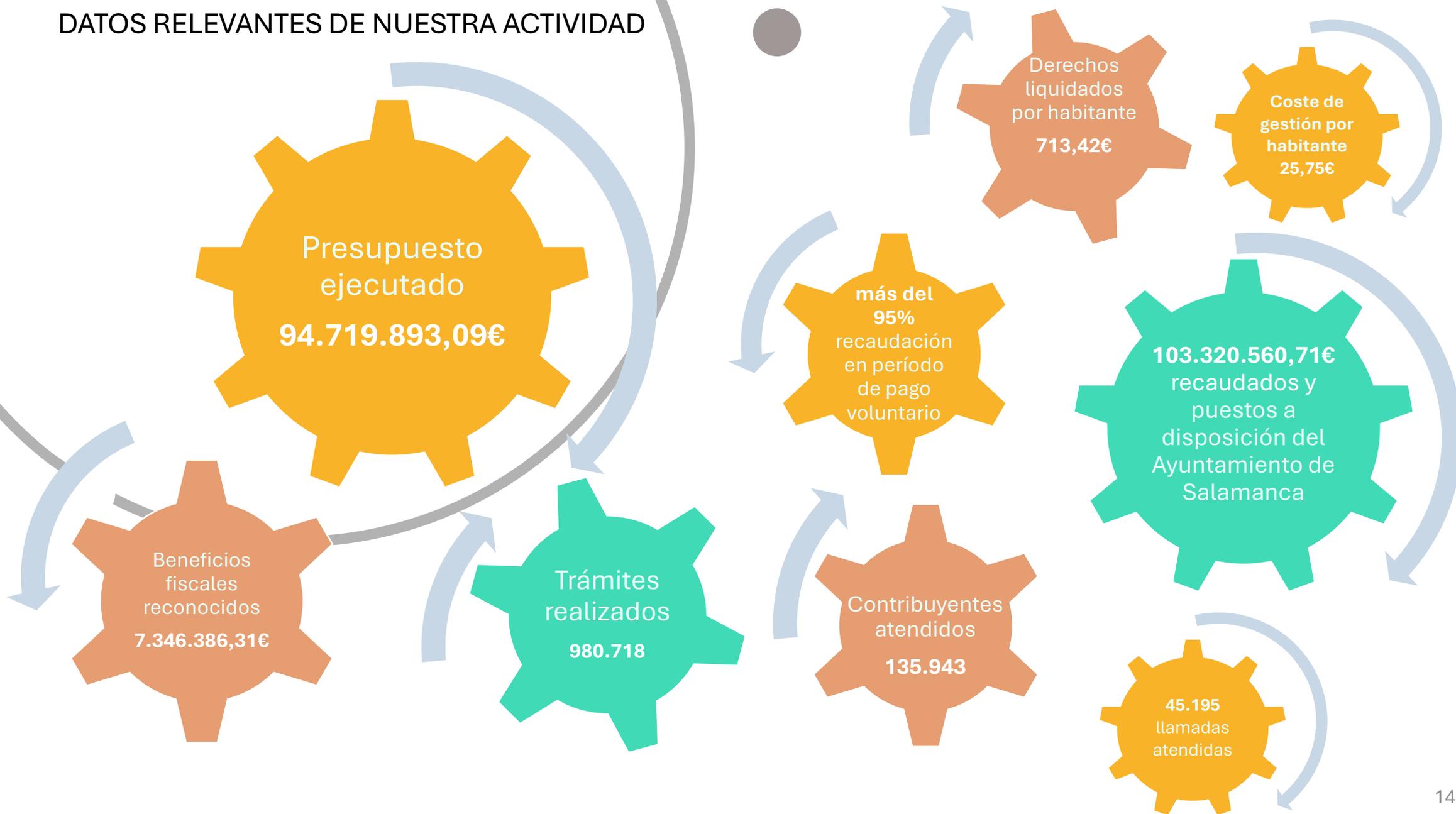
Evolución del Estado de Ejecución de Ingresos Municipales 2020-2024





## 5. LA ACTIVIDAD DEL OAGER

## DATOS RELEVANTES DE NUESTRA ACTIVIDAD





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 5.1. SERVICIO TRIBUTARIO

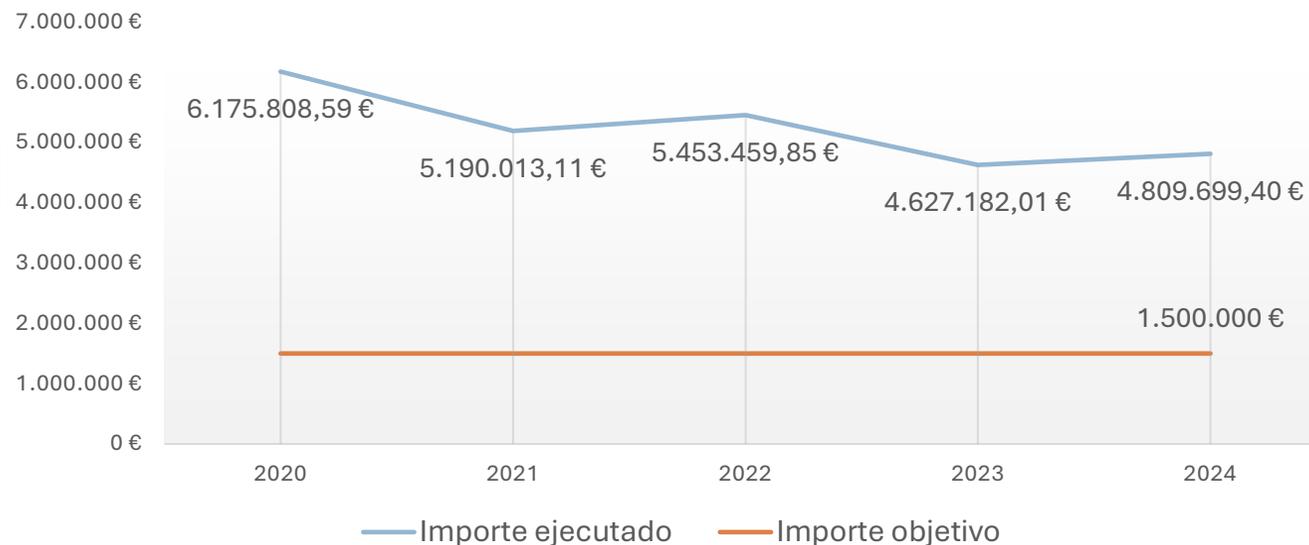
## 5.1. SERVICIO TRIBUTARIO

En el ejercicio 2024 el **Servicio Tributario** ha tramitado **19.164 expedientes**, actuaciones enmarcadas en el Plan de control tributario del Servicio Tributario, obteniendo con sus actuaciones un resultado de **4.809.699,40€**.

18,3% más expedientes tramitados respecto a 2023

3,9% más importe ejecutado respecto a 2023

Evolución Servicio Tributario 2020-2024

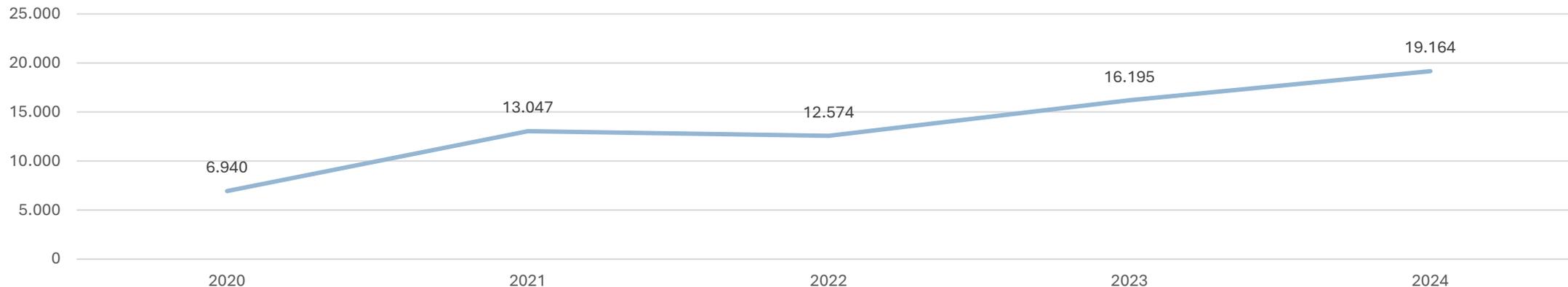


Distribución por tributos



## 5.1. SERVICIO TRIBUTARIO

Expedientes tramitados 2020-2024



Expedientes por programa



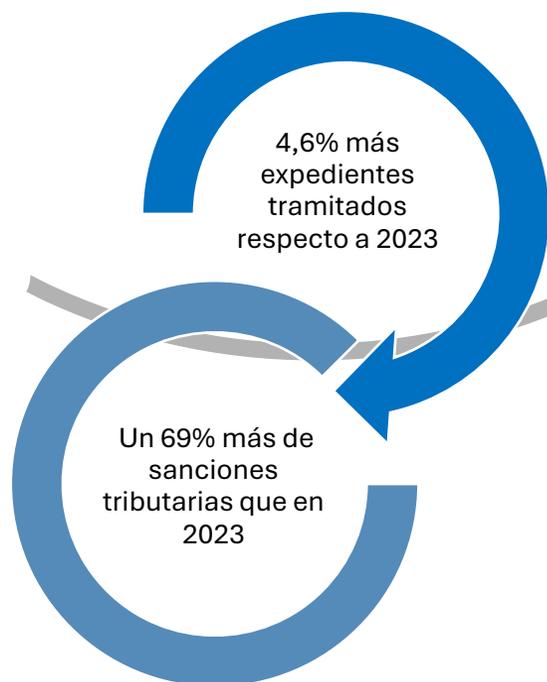


ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 5.2. INSPECCIÓN TRIBUTARIA

## 5.2. INSPECCIÓN TRIBUTARIA

En el ejercicio 2024 la **Inspección Tributaria** ha tramitado **5.881 expedientes**, actuaciones enmarcadas en el Plan de control tributario de la Inspección Tributaria, obteniendo con sus actuaciones un resultado de **4.282.023,80€**. En relación con la lucha contra el fraude, en el 2024 se han impuesto un **69%** más de sanciones tributarias que en el anterior ejercicio.



Evolución Inspección Tributaria 2020-2024

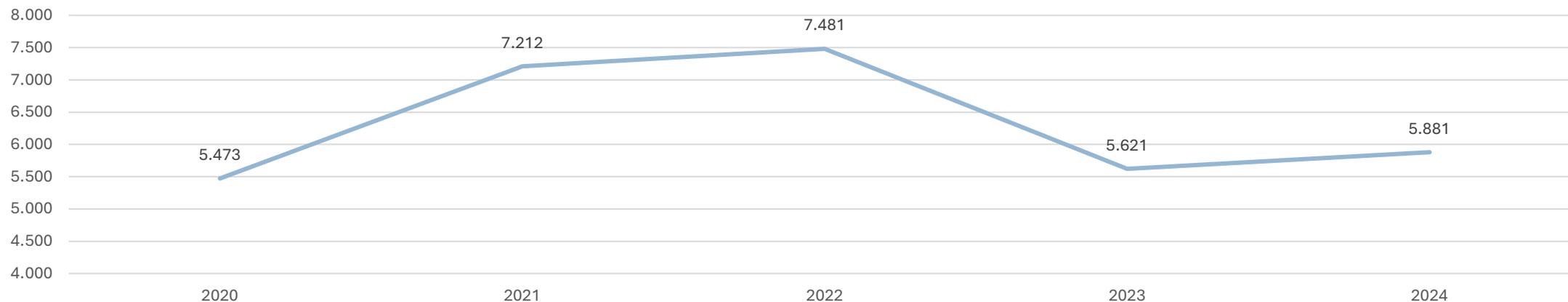


Distribución por tributos

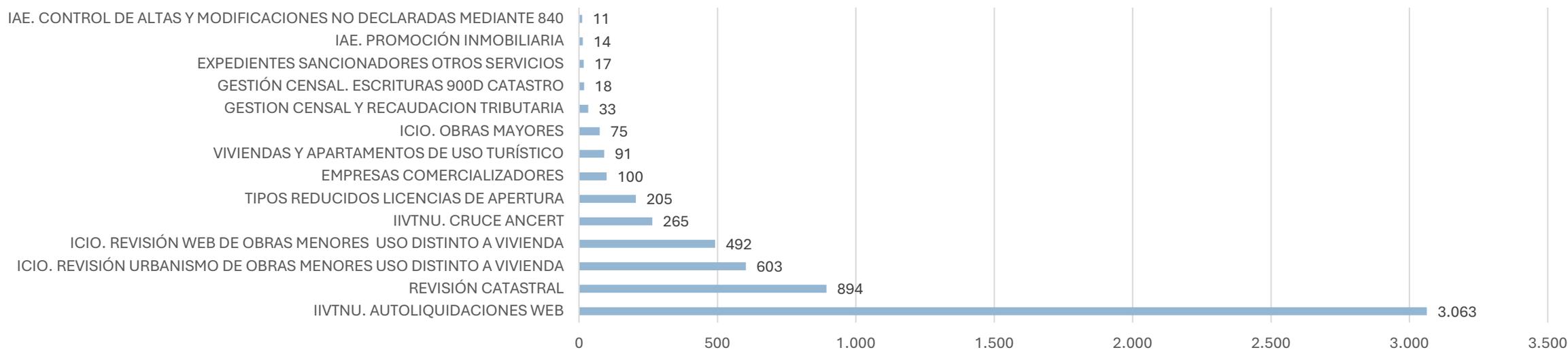


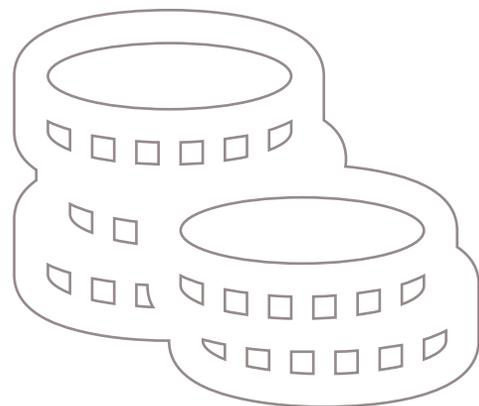
## 5.2. INSPECCIÓN TRIBUTARIA

Expedientes tramitados 2020-2024



Expedientes por programa





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 5.3. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

## RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA

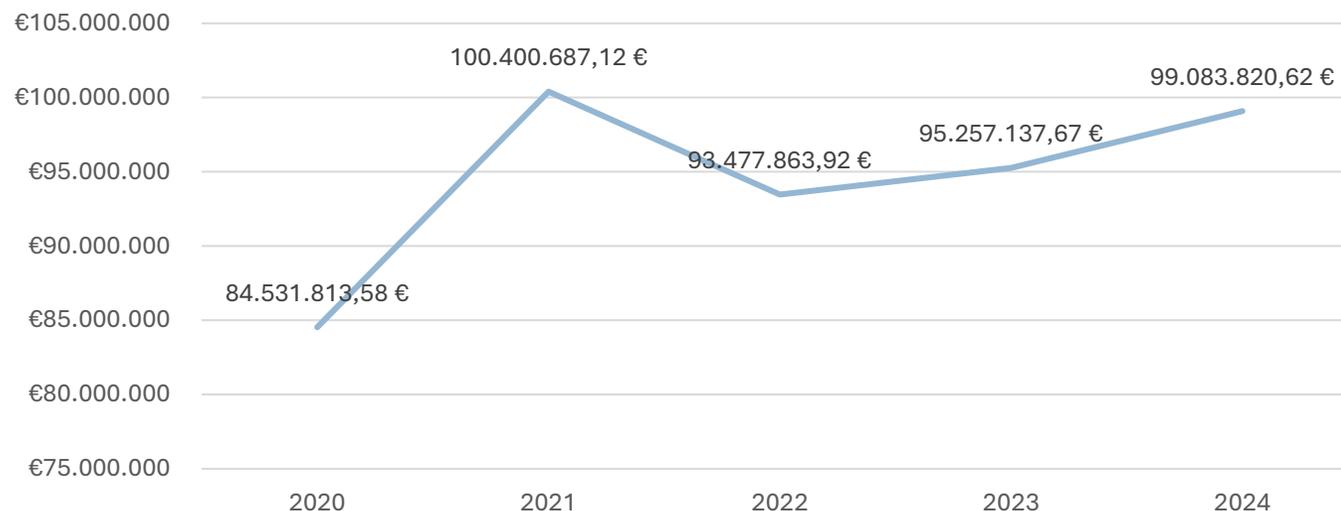
En el ejercicio 2024 la **Recaudación Líquida** puesta a disposición del Ayuntamiento de Salamanca ha sido de **103.320.560,71€**, recaudados tanto en período voluntario como en fase ejecutiva. Concretamente, el importe de la recaudación líquida en período voluntario fue de **99.083.820,62€**, y el importe en fase ejecutiva, de **4.236.740,09€**.

Salvando los resultados de la recaudación voluntaria de 2021 motivado por la ampliación de plazos de pago en 2020 por la Covid 19, una vez más los resultados alcanzados este año son los mejores de los últimos cinco ejercicios.

3,64% más de recaudación entregada al Ayuntamiento de Salamanca respecto a la de 2023

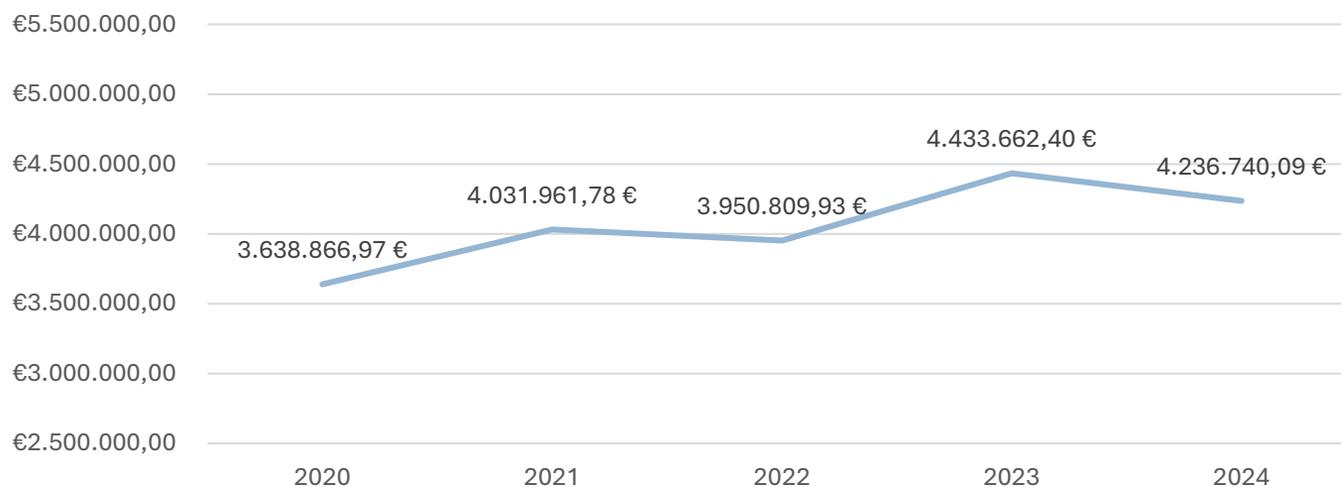
Más del 95% de los derechos reconocidos recaudados en período voluntario

Evolución Recaudación Voluntaria 2020-2024



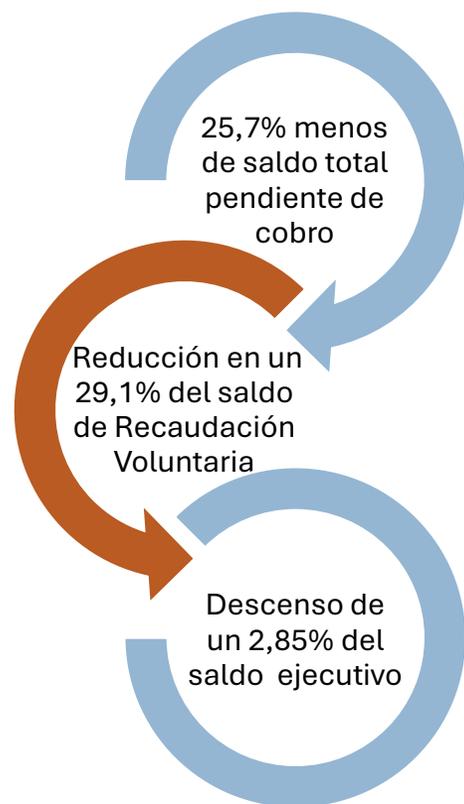
\*Los resultados de los ejercicios 2020 y 2021 se vieron afectados por la ampliación de plazos de pago por los efectos de la Covid 19.

Evolución Recaudación Ejecutiva 2020-2024

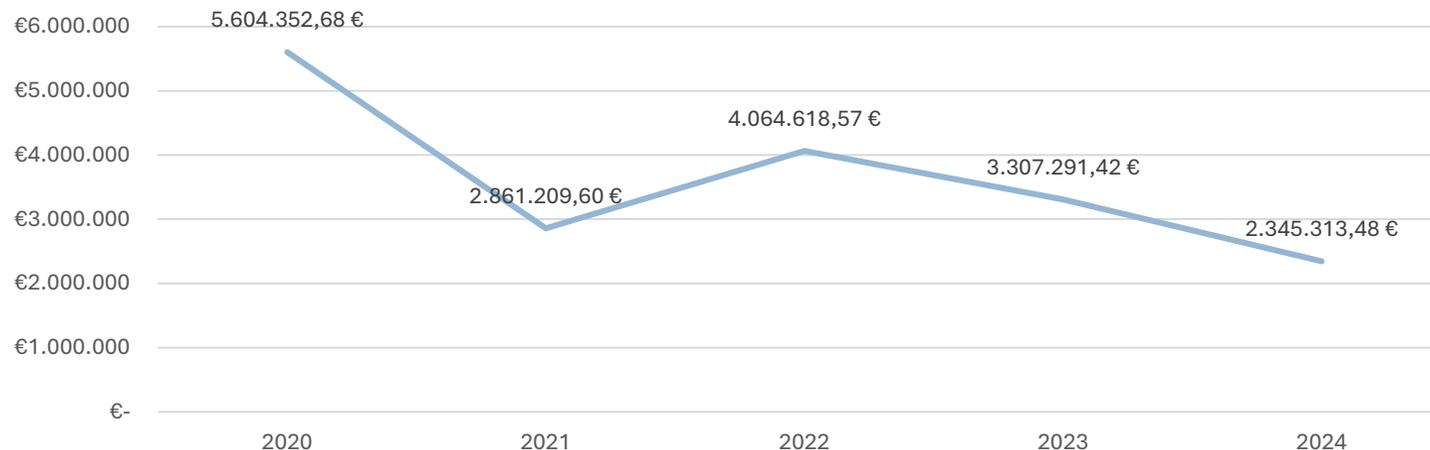


## SALDO DE LA CUENTA DE RECAUDACIÓN

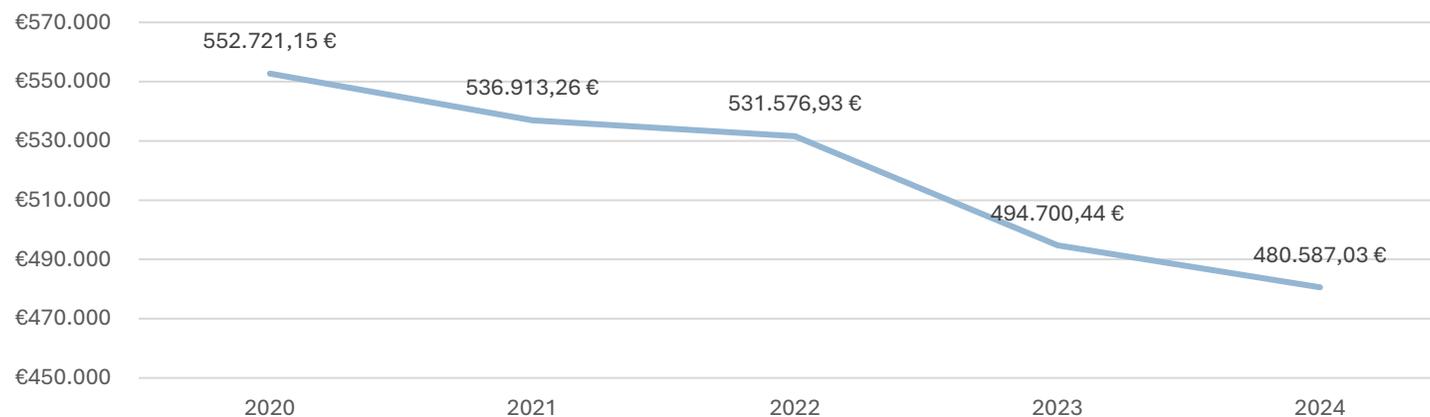
La actuación de la Sección de Recaudación se enmarca en el Plan Parcial de la Recaudación junto a los objetivos fijados desde la Gerencia. La actividad desplegada por esta unidad ha permitido una vez más mantener la tendencia en la reducción del saldo pendiente a final del ejercicio, en concreto en un 25,7% respecto al saldo final del ejercicio anterior.



Evolución del Saldo de Recaudación Voluntaria

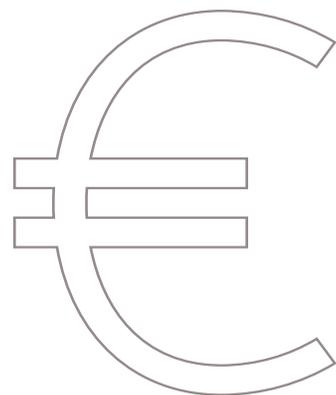


Evolución del Saldo de Recaudación Ejecutiva



# CUENTA GENERAL DE REAUDACIÓN

Ejercicio		Saldo Inicial	Pte. Formalizar ejercicio ant.	Cargos		Datas		Formal.		Saldo Contable	Pte. Facturar	Pte. Datar	Existencias	Formal. ejer. ant. \ Cargos ejer. act	Saldo Final
				Importe		Importe		Importe							
2014	VOLUNTARIA	7.256.719,23	2.901.607,25	614	99.270.217,00	240	7.824.643,58	134	91.583.730,71	10.020.169,19	3.115.105,99	12.303,72	6.892.759,48		6.892.759,48
	EJECUTIVA	1.899.600,50	378.516,60	531	7.843.674,59	410	3.935.085,74	259	4.425.623,87	1.761.082,08	645.544,43	79.549,26	1.035.988,39		1.035.988,39
2015	VOLUNTARIA	6.892.759,48	3.127.409,71	683	93.294.747,57	331	7.516.909,50	109	88.890.032,85	6.907.974,41	4.649.344,88	16.545,88	2.242.083,65		2.242.083,65
	EJECUTIVA	1.035.988,39	808.539,22	605	8.440.237,42	432	3.795.809,68	257	5.132.095,43	1.356.859,92	606.708,62	22.923,18	727.228,12		727.228,12
2016	VOLUNTARIA	2.242.083,65	4.665.890,76	638	98.221.272,07	316	6.402.744,04	108	92.678.024,95	6.048.477,49	3.645.052,35	10.017,89	2.545.218,02		2.545.218,02
	EJECUTIVA	727.228,12	629.631,80	422	6.933.344,17	500	3.230.506,87	248	4.311.265,24	748.431,98	132.921,22	4.638,67	661.753,28		661.753,28
2017	VOLUNTARIA	2.545.218,02	3.755.550,49	688	99.820.766,00	284	6.825.550,29	103	93.293.172,28	6.002.811,94	2.781.634,68	2.555,53	3.218.621,73		3.218.621,73
	EJECUTIVA	661.753,28	292.842,41	391	7.483.063,96	530	3.642.381,21	245	3.942.951,84	852.326,60	210.973,27	9.591,24	631.762,09		631.762,09
2018	VOLUNTARIA	3.218.621,73	2.784.190,21	735	101.004.680,19	88	6.206.585,80	105	94.670.320,38	6.130.585,95	3.597.611,79	14.241,50	2.528.652,58	9.919,92	2.528.652,58
	EJECUTIVA	631.762,09	220.564,51	377	7.541.445,69	521	2.994.882,28	252	4.291.820,52	1.107.069,49	445.171,94	6.654,70	606.076,12	138.821,34	606.076,12
2019	VOLUNTARIA	2.528.652,58	3.611.867,53	707	99.520.586,57	306	5.918.219,23	102	92.592.865,35	7.150.022,10	5.149.015,33	1.765,29	2.047.003,39	47.761,91	2.047.003,39
	EJECUTIVA	606.076,12	451.826,64	404	6.881.475,16	509	3.226.653,37	241	3.860.749,97	851.974,58	298.986,79	6.738,69	563.183,73	96.226,49	563.183,73
2020	VOLUNTARIA	2.047.003,39	5.150.921,50	882	98.167.498,42	304	5.272.502,50	105	84.531.813,58	15.561.107,23	10.066.561,38	18.134,40	5.604.352,68	127.941,23	5.604.352,68
	EJECUTIVA	563.183,73	305.725,48	415	6.147.556,07	474	2.612.681,29	238	3.638.866,97	764.917,02	205.885,39	1.848,27	552.721,15	132.835,79	552.721,15
2021	VOLUNTARIA	5.604.352,68	10.084.695,78	1.260	100.373.837,28	351	8.917.156,76	107	100.400.687,12	6.745.041,86	3.803.725,12	27.775,03	2.861.209,60	79.439,76	2.861.209,60
	EJECUTIVA	552.721,15	207.733,66	458	8.110.265,48	556	4.066.288,02	250	4.031.961,78	772.470,49	214.194,97	8.452,03	536.913,26	146.020,94	536.913,26
2022	VOLUNTARIA	2.861.209,60	3.831.500,15	1.271	101.113.781,79	321	7.557.003,33	102	93.477.863,92	6.771.624,29	2.724.640,09	31.307,93	4.064.618,57	48.942,30	4.064.618,57
	EJECUTIVA	536.913,26	222.647,00	443	7.630.680,43	519	3.717.416,98	231	3.950.809,93	722.013,78	148.272,83	7.473,42	531.576,93	158.776,83	531.576,93
2023	VOLUNTARIA	4.064.618,57	2.757.775,74	1.281	103.055.974,34	325	6.798.317,39	107	95.257.137,67	7.822.913,59	3.524.640,09	12.951,90	3.307.291,42	91.615,15	3.307.291,42
	EJECUTIVA	531.576,93	146.449,36	447	7.661.737,24	513	3.202.033,13	242	4.433.662,40	704.068,00	179.866,27	2.325,89	494.700,44	112.541,25	494.700,44
2024	VOLUNTARIA	3.307.291,42	3.537.591,99	1.244	104.236.898,49	297	7.029.183,09	103	99.083.820,62	4.968.778,19	3.614.314,21	14.019,30	2.345.313,48	14.297,91	2.345.313,48
	EJECUTIVA	494.700,44	182.192,16	402	7.043.055,51	508	2.794.799,63	242	4.236.740,09	688.408,39	186.179,48	1.966,22	480.587,03	14.467,66	480.587,03



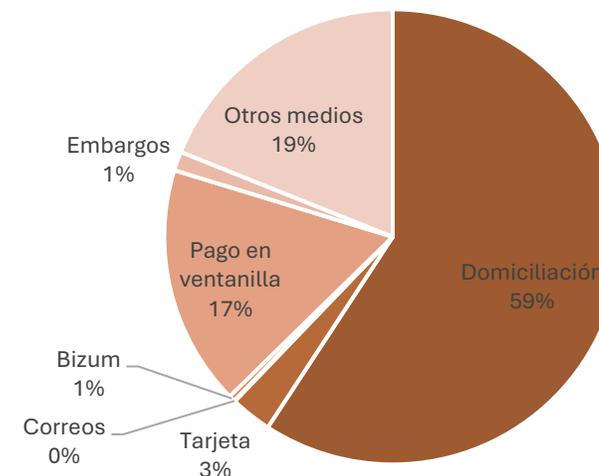
ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 5.4. MEDIOS DE PAGO

## 5.4 MEDIOS DE PAGO

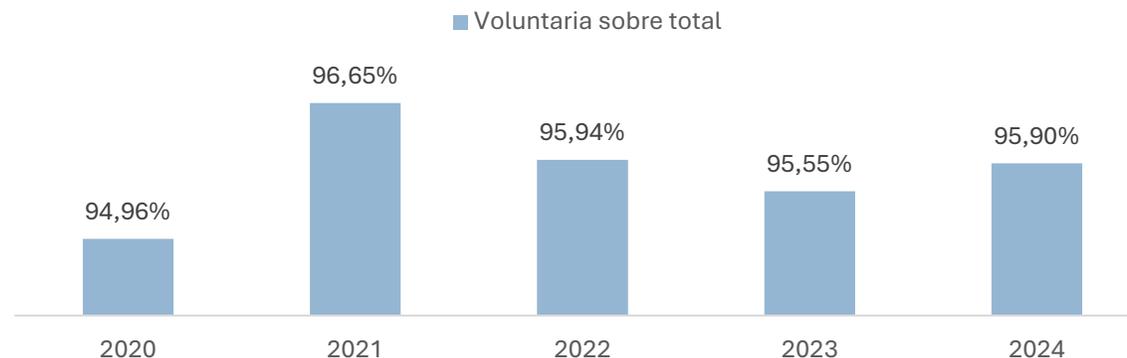
Medios de pago	Importe	Nº
Domiciliación	61.174.512,84 €	892.527
Tarjeta	3.036.124,23 €	27.448
Oficinas de Correos	74.063,38 €	530
Bizum	437.946,03 €	5.115
Pago en ventanilla	17.652.174,15 €	66.844
Embargos	1.400.459,00 €	10.974
Transferencias y otros medios	19.545.281,08 €	-
<b>Total</b>	<b>103.320.560,71 €</b>	

Medios de pago



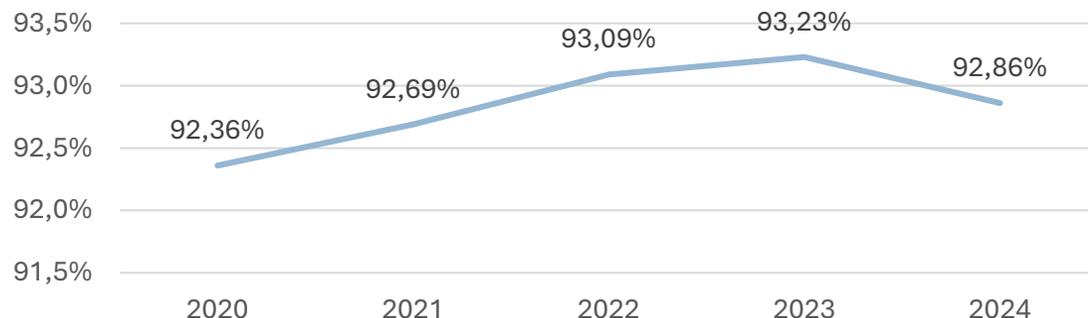
La ratio de cobro de las deudas tributarias emitidas ronda en los últimos cinco ejercicios el **96%** de abono en periodo voluntario de pago

Evolución de la recaudación en periodo voluntario sobre el total de la recaudación neta



## DOMICILIACIONES

Evolución del % de recibos domiciliados

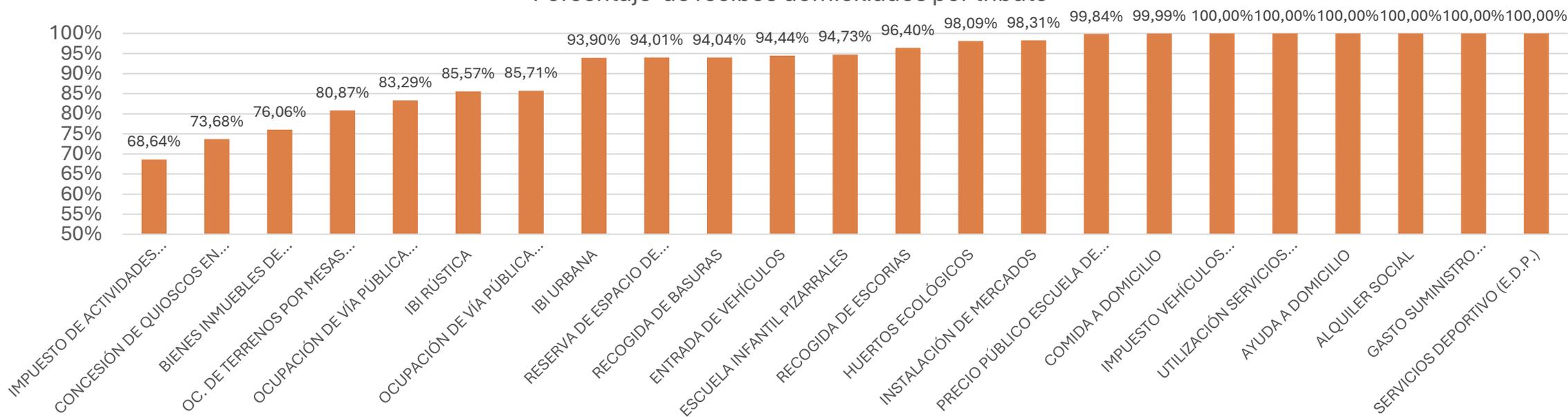


Los recibos generados en 2024 ascendieron a 934.861, de los que el **92,86%** tenían domiciliación bancaria.

Los **recibos domiciliados abonados efectivamente** a través de **cargo en cuenta** ascendieron al **99,12% del total de los recibos**, y únicamente el **0,88%** resultaron impagados.

Este análisis confirma que la domiciliación de recibos es un elemento clave para la consecución de los objetivos recaudatorios del OAGER y del Ayuntamiento, y justifica la continuidad de las campañas informativas incidiendo en sus ventajas.

Porcentaje de recibos domiciliados por tributo

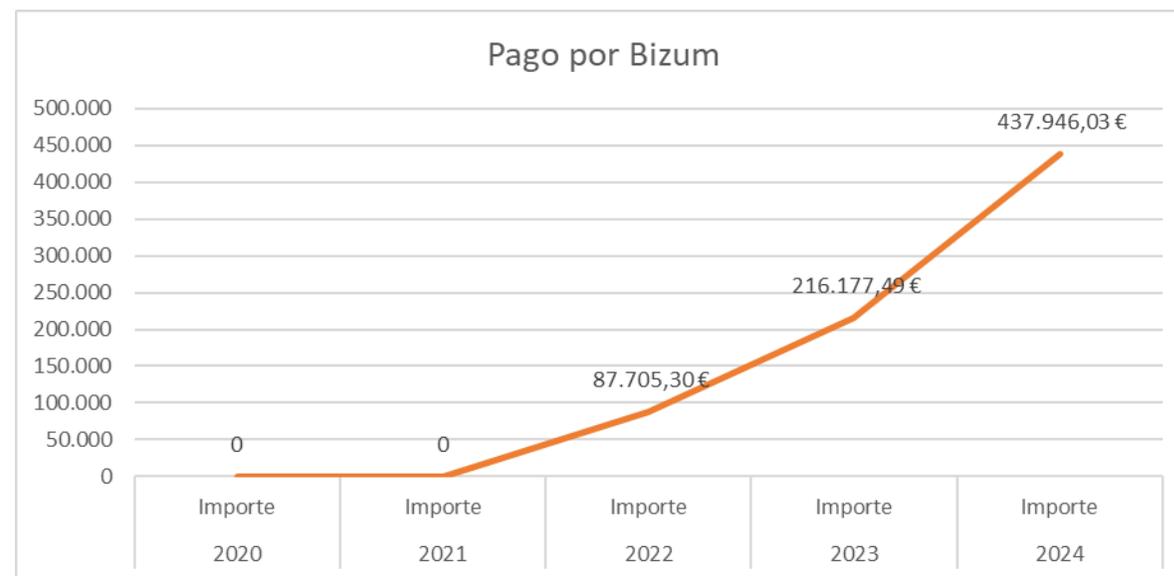
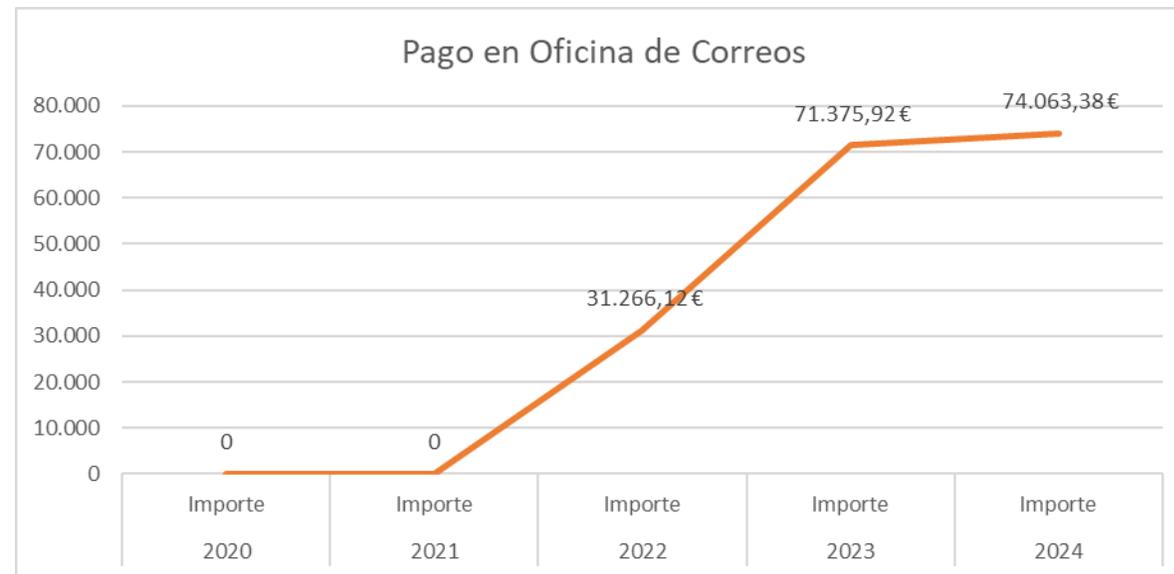


## OTROS MEDIOS DE PAGO

Los datos del uso de nuevas formas de pago como el Bizum y el pago a través de Correos expresan su progresivo crecimiento año tras año, aunque el método de pago más utilizado sigue siendo la tarjeta de crédito o débito.

El pago por Tarjeta ha crecido un **11,46%**, el pago en Oficina de Correos un **3,77%** y el Pago por Bizum un **102,85%** entre el 2023 y el 2024.

Significamos el crecimiento exponencial experimentado por Bizum como forma de pago y de la tarjeta bancaria que, aunque en menor medida, denota la preferencia del contribuyente por el uso de medios telemáticos en detrimento de otros más tradicionales.

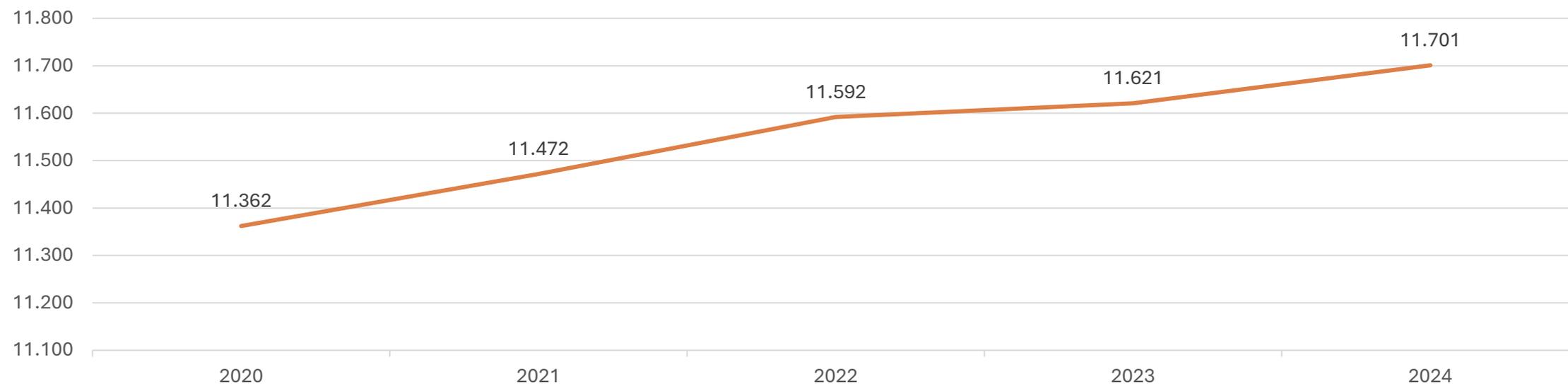


## PAGO A LA CARTA

El Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación cuenta con un sistema de pago de tributos denominado “Pago a la carta”. Esta forma de abono de los tributos municipales de cobro periódico consiste en el pago en 12 mensualidades sin intereses mediante cargo en la cuenta de domiciliación designada por el contribuyente. El cargo en cuenta se produce el último día de cada mes.

Como se muestra a continuación, se incrementa año a año el número de contribuyentes acogidos a este sistema de pago.

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Contribuyentes acogidos al Pago a la Carta	11.362	11.472	11.592	11.621	11.701



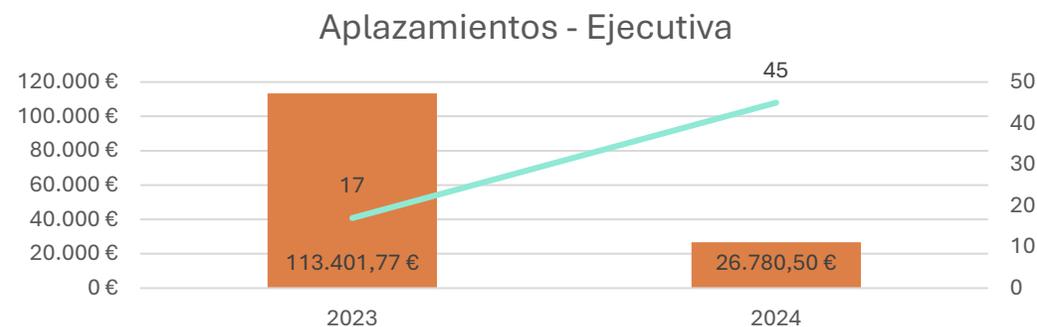
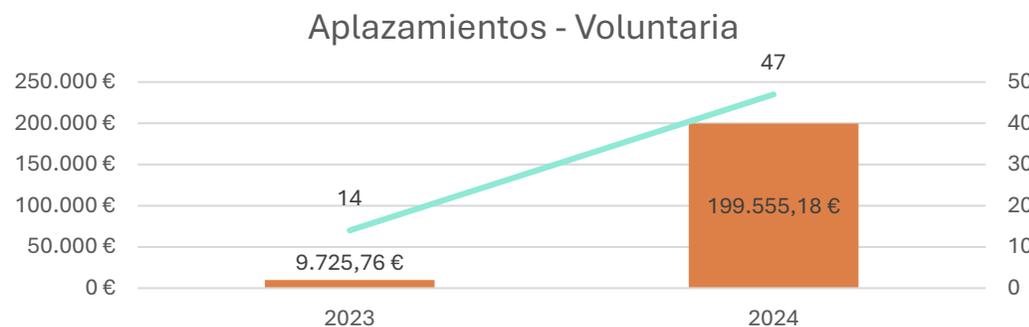
## APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS

El OAGER reconoce la posibilidad de fraccionar el pago de deuda hasta en 24 meses o aplazar su pago íntegro hasta 12 meses sin garantía, tanto en periodo voluntario como en ejecutivo, hasta un máximo de 50.000 € de deuda.

En 2024 se ha incrementado la concesión de aplazamientos y fraccionamientos tanto en periodo de pago ejecutivo como voluntario respecto al ejercicio anterior, tanto en el número como en la cuantía.

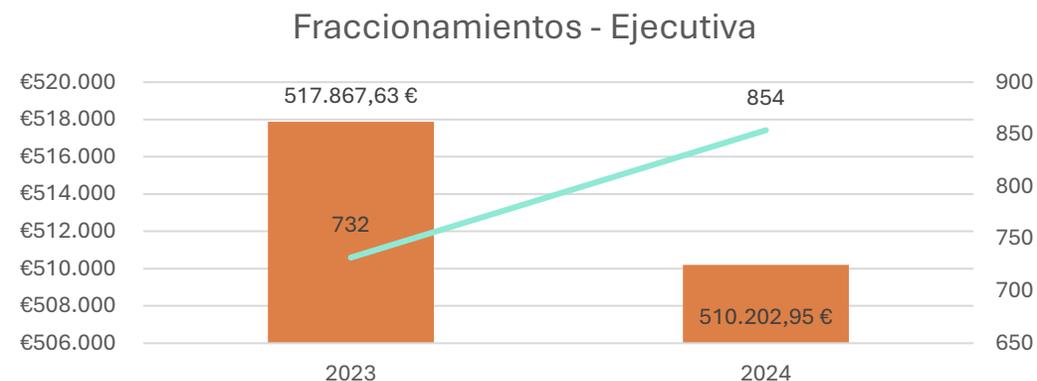
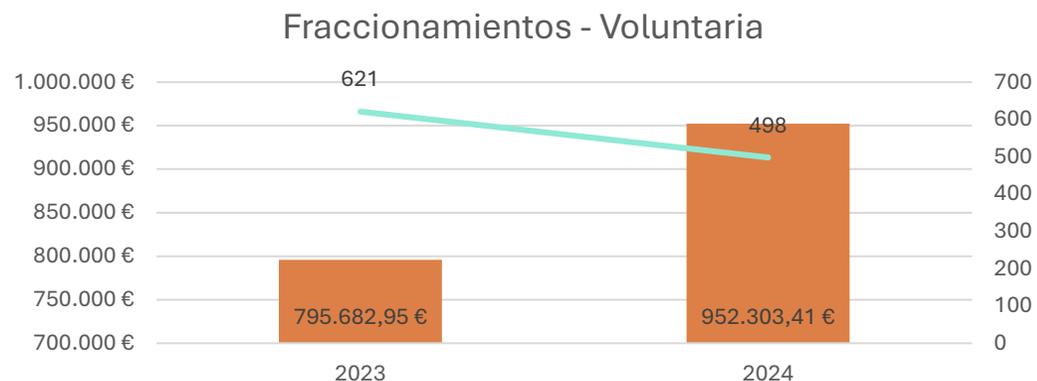
Esta flexibilización creciente en los pagos permite cumplir al contribuyente con sus obligaciones tributarias en consonancia a su capacidad económica a la vez que incide positivamente en la gestión recaudatoria del Organismo y por ende en el cumplimiento de sus objetivos.

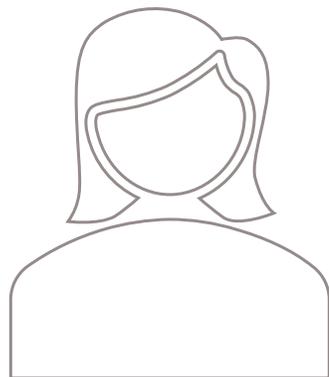
	2023	2023	2024	2024
<b>Aplazamientos</b>	Nº	Importe	Nº	Importe
Voluntaria	14	9.725,76 €	47	199.555,18 €
Ejecutiva	17	113.401,77 €	45	26.780,50 €
	31	123.127,53 €	92	226.335,68 €



## APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS

	2023	2023	2024	2024
Fraccionamientos	Nº	Importe	Nº	Importe
Voluntaria	621	795.682,95 €	498	952.303,41 €
Ejecutiva	732	517.867,63 €	854	510.202,95 €
	1.353	1.313.550,58 €	1.352	1.462.506,36 €





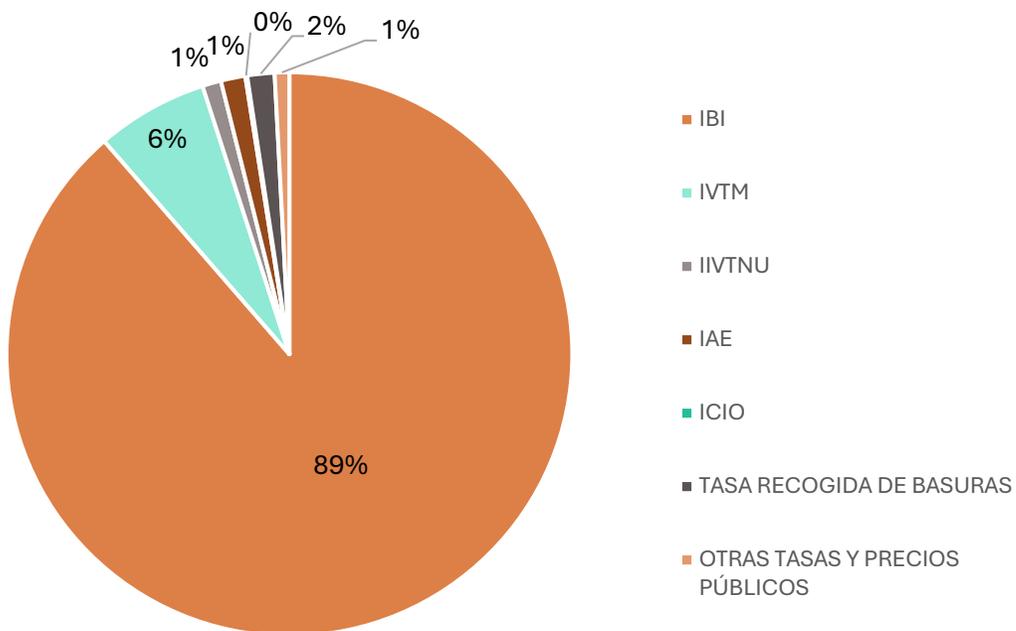
ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 5.5. BENEFICIOS FISCALES

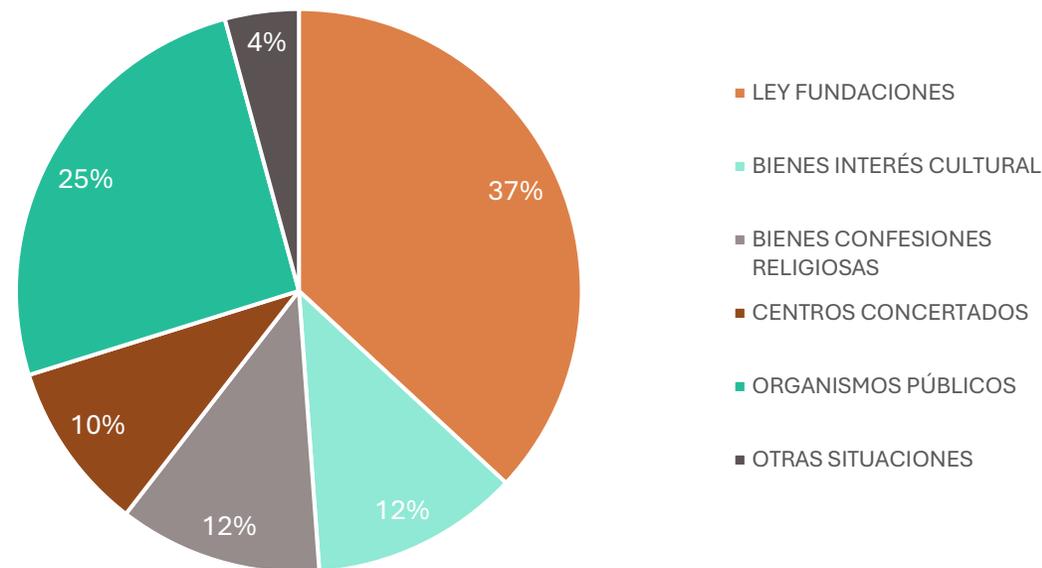
## BENEFICIOS FISCALES

En 2024 se han reconocido beneficios fiscales por un importe de **7.346.386,31€**

Distribución del total del importe bonificado por tributos



Distribución de las bonificaciones reconocidas en el IBI por situación



\*En el IAE no se incluye la exención de las personas físicas y para las personas jurídicas que tengan un importe neto de la cifra de negocios inferior a 1.000.000 de euros



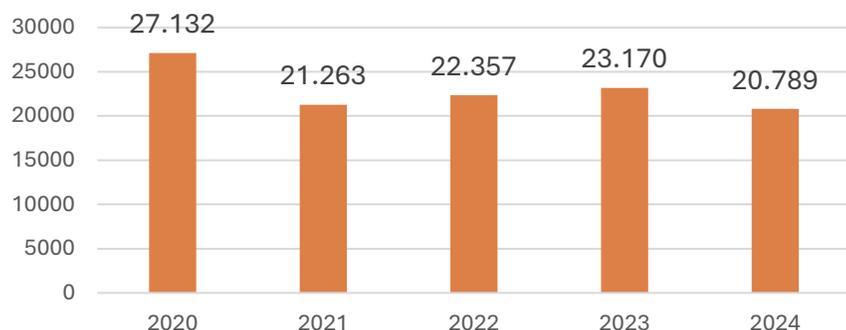
ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 5.6. REVISIÓN CATASTRAL

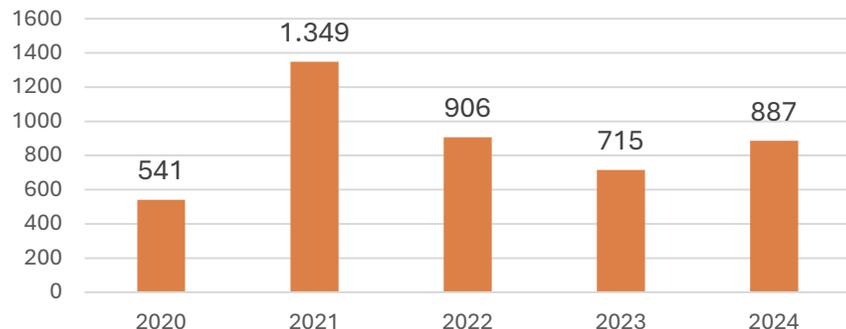
## 5.6. PROGRAMA DE REVISIÓN CATASTRAL

Entre los trabajos que se realizan en el marco del programa de actuación de revisión catastral, realizados por parte del Servicio Tributario y de la Inspección Tributaria, se incluyen la comprobación, verificación y regularización sistemática de la situación tributaria de los inmuebles urbanos del municipio y mantenimiento de los distintos censos tributarios.

Número de unidades revisadas



Número de edificios revisados



Resultados económicos del Programa de Revisión Catastral

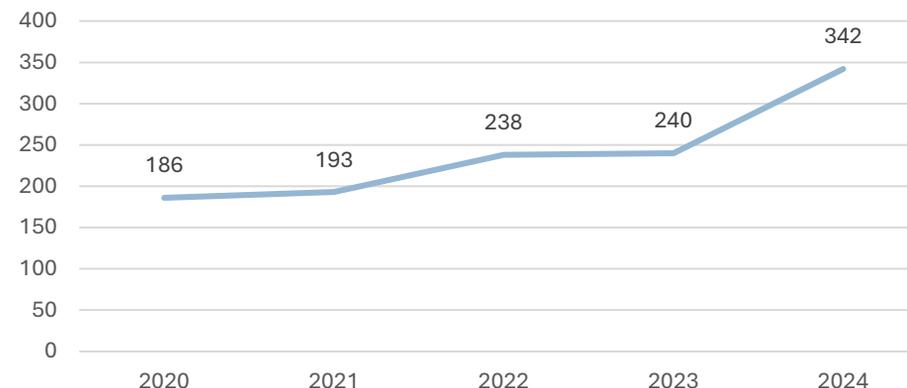
EJERCICIO	SERVICIO TRIBUTARIO LIQUIDACIONES	INSPECCION LIQUIDACIONES	INCREMENTO RECAUDACION CENSOS (RECIBOS)	TOTAL
2020	3 88,92 €	666 259.290,60 €	709.581,05 €	968.960,57 €
2021	120 42.651,88 €	526 250.701,31 €	-3.579,63 €	289.773,56 €
2022	145 469.731,42 €	718 579.738,41 €	180.476,24 €	1.229.946,07 €
2023	181 91.865,50 €	374 344.781,15 €	274.611,02 €	711.257,67 €
2024	1 257,59 €	150 56.740,24 €	262.066,01 €	319.063,84 €
<b>Total</b>	<b>450</b> <b>604.595,31 €</b>	<b>2.434</b> <b>1.491.251,71 €</b>	<b>1.423.154,69 €</b>	<b>3.519.001,71 €</b>

## CONTROL DE OCUPACIÓN DE VÍA PÚBLICA Y LICENCIAS DE APERTURA

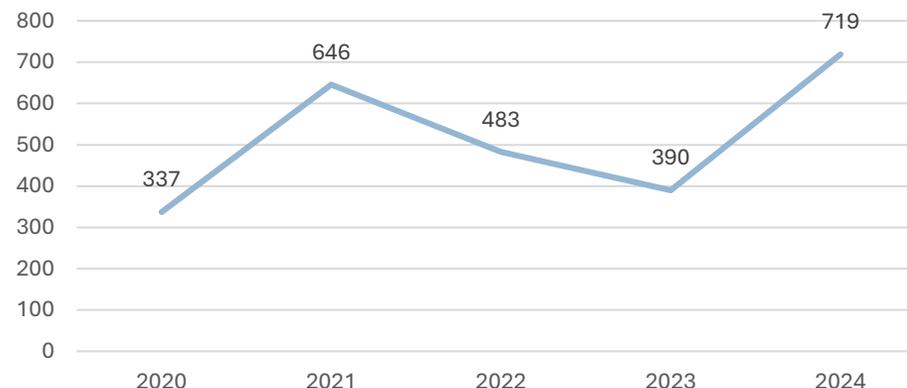
También dentro del programa de revisión catastral se llevan a cabo los siguientes trabajos de comprobación:

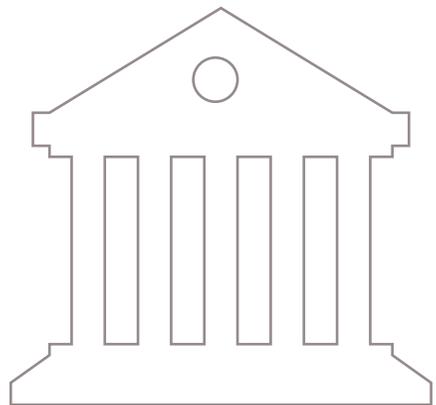
- **CONTROL DE LA OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA:** A diario se revisan de oficio las situaciones declaradas por parte de los autorizados para ocupar la vía pública con vallas, andamios y materiales de construcción, realizando el Servicio Tributario las regularizaciones censales que proceden.
- **LICENCIAS DE APERTURA:** Se examinan los expedientes procedentes del Servicio de Policía Administrativa y Actividades Clasificadas del Ayuntamiento para realizar las altas, bajas y modificaciones censales en los tributos que lleven aparejada la concesión de licencias de apertura a los establecimientos.

Número de comprobaciones de ocupación de vía pública



Número de expedientes de comprobación de licencias de apertura





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

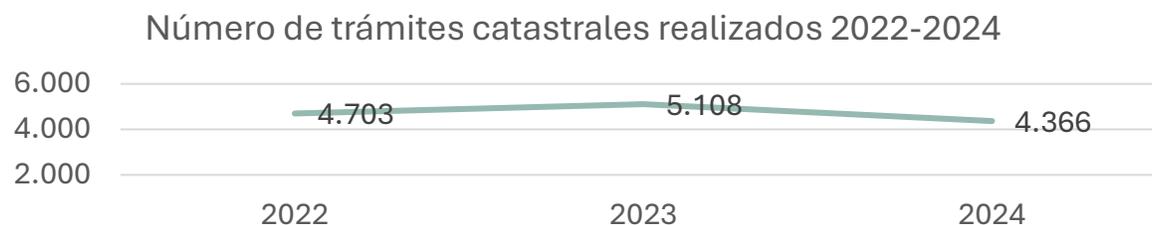
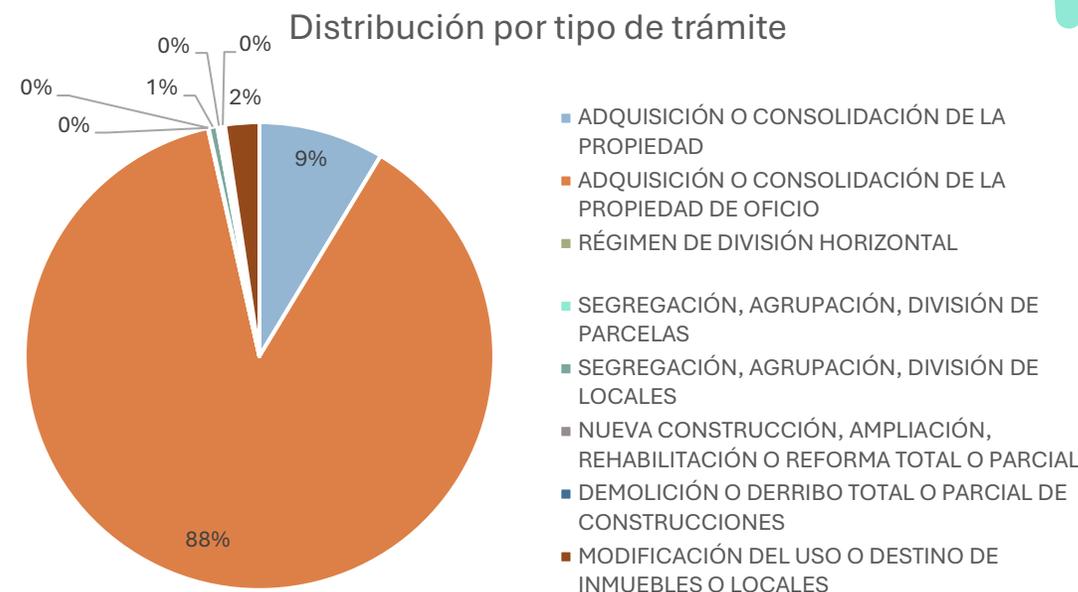
## 5.7. TRÁMITES CATASTRALES

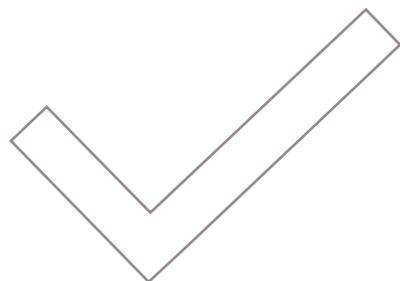
## 5.7 TRÁMITES CATASTRALES

En virtud del Convenio de colaboración en materia de gestión catastral suscrito entre la Dirección General de Catastro y el Ayuntamiento de Salamanca, por parte del OAGER se llevan a cabo diferentes trámites de alteración catastral.

Los trabajos que se desarrollan por el Organismo abarcan desde la recogida y tramitación de modelos 900D al registro en los sistemas informáticos de la Dirección General del Catastro pasando por la asistencia al contribuyente para cumplimentar sus declaraciones catastrales, y efectuando los requerimientos y comprobaciones de la documentación procedentes

	2022	2023	2024
ADQUISICIÓN O CONSOLIDACIÓN DE LA PROPIEDAD	776	736	377
ADQUISICIÓN O CONSOLIDACIÓN DE LA PROPIEDAD DE OFICIO	3.782	4.214	3.835
RÉGIMEN DE DIVISIÓN HORIZONTAL	7	1	0
SEGREGACIÓN, AGRUPACIÓN, DIVISIÓN DE PARCELAS	9	2	2
SEGREGACIÓN, AGRUPACIÓN, DIVISIÓN DE LOCALES	23	51	26
NUEVA CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN, REHABILITACIÓN O REFORMA TOTAL O PARCIAL	24	26	11
DEMOLICIÓN O DERRIBO TOTAL O PARCIAL DE CONSTRUCCIONES	14	8	12
MODIFICACIÓN DEL USO O DESTINO DE INMUEBLES O LOCALES	68	70	103
<b>TOTAL TRÁMITES CATASTRALES</b>	<b>4.703</b>	<b>5.108</b>	<b>4.366</b>





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 5.8. TRÁMITES REALIZADOS

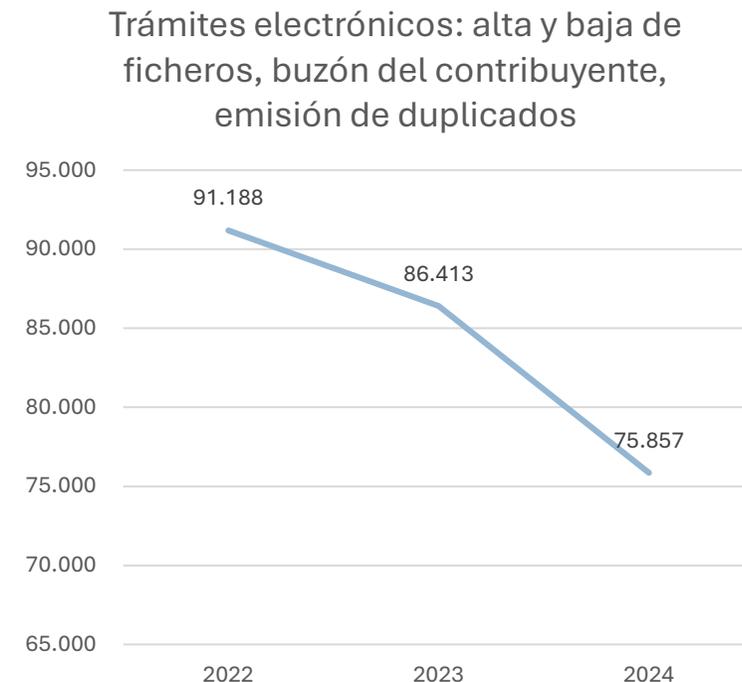
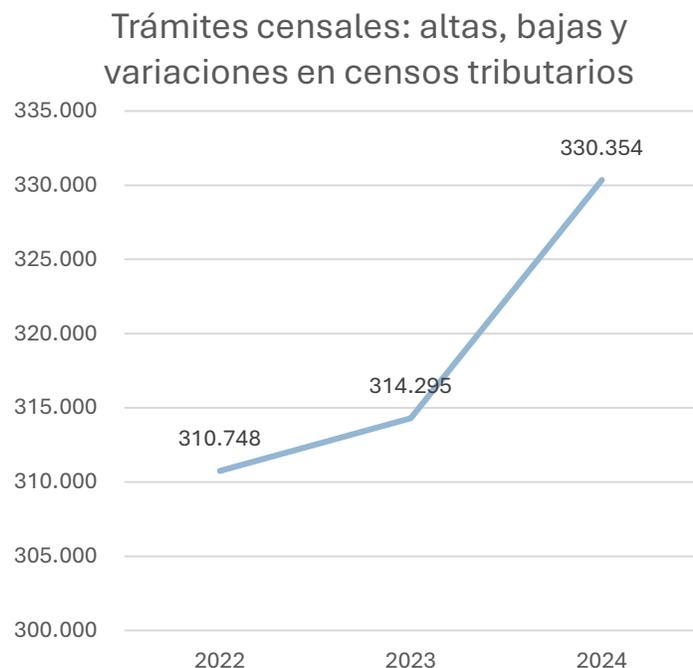
## 5.8 TRÁMITES REALIZADOS

A continuación, se muestra el número de trámites realizados por el OAGER en su actividad ordinaria, diferenciados en :

**TRÁMITES CENSALES:** relativos a la gestión de los censos tributarios municipales

**TRÁMITES RECAUDATORIOS:** referidos a gestiones en el ámbito recaudatorio

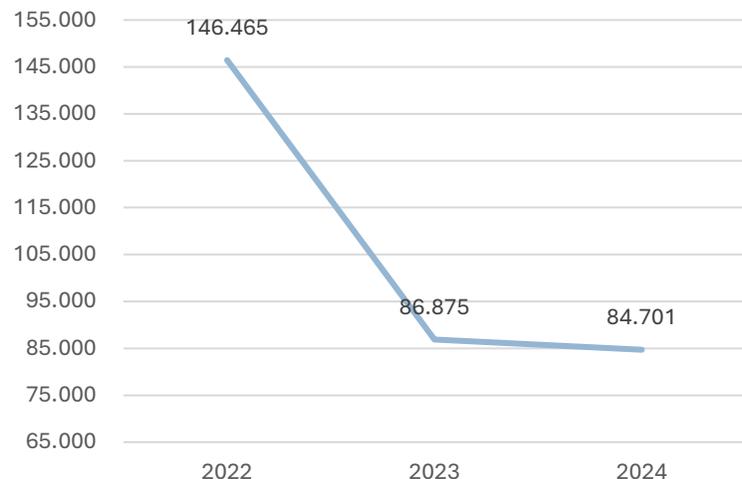
**TRÁMITES ELECTRÓNICOS:** realizados a través de los medios telemáticos del OAGER



## 5.8 TRÁMITES REALIZADOS

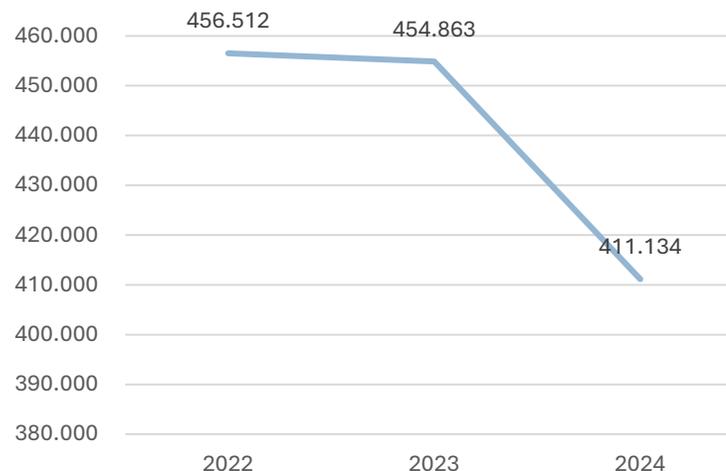
**TRÁMITES TRIBUTARIOS:** afectan a la gestión tributaria y liquidatoria municipal

Trámites tributarios: tramitación de bonificaciones y modelos, creación de deudas



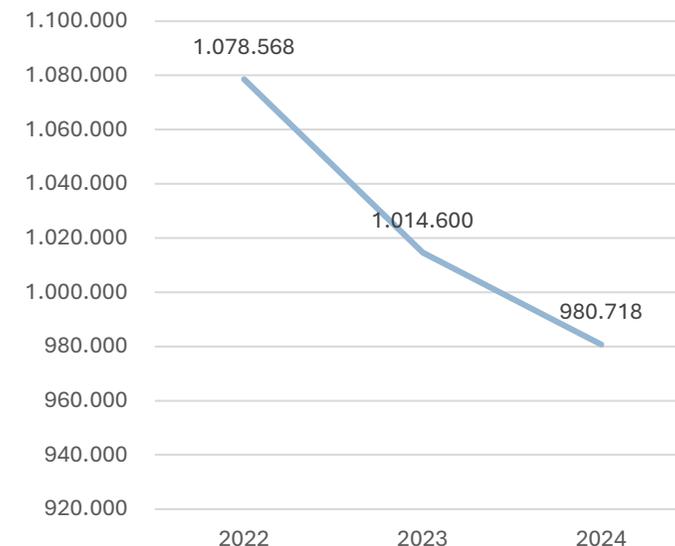
**TRÁMITES ADMINISTRATIVOS:** Conciernen a la tramitación de expedientes administrativos propios del Organismo

Trámites administrativos: búsquedas, consultas y emisión de certificados e informes



**TRÁMITES TOTALES REALIZADOS POR EL OAGER**

Trámites totales





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 6. LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

# ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

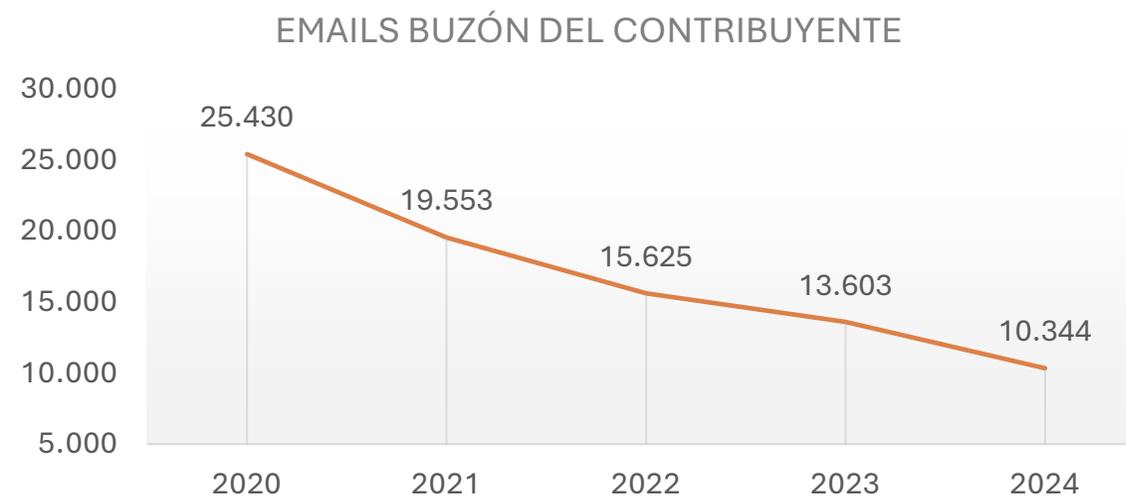
Los contribuyentes disponen de diversos canales de atención para la realización de sus trámites y consultas.



## 6. LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE: LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

La puesta en funcionamiento en enero de 2024 de la nueva Sede Electrónica del Organismo ha supuesto un gran avance en la relación de los contribuyentes, colaboradores y profesionales con esta Administración, consolidando la tendencia hacia la atención telemática ya iniciada desde hace años e impulsada notablemente desde la pandemia por la COVID19.

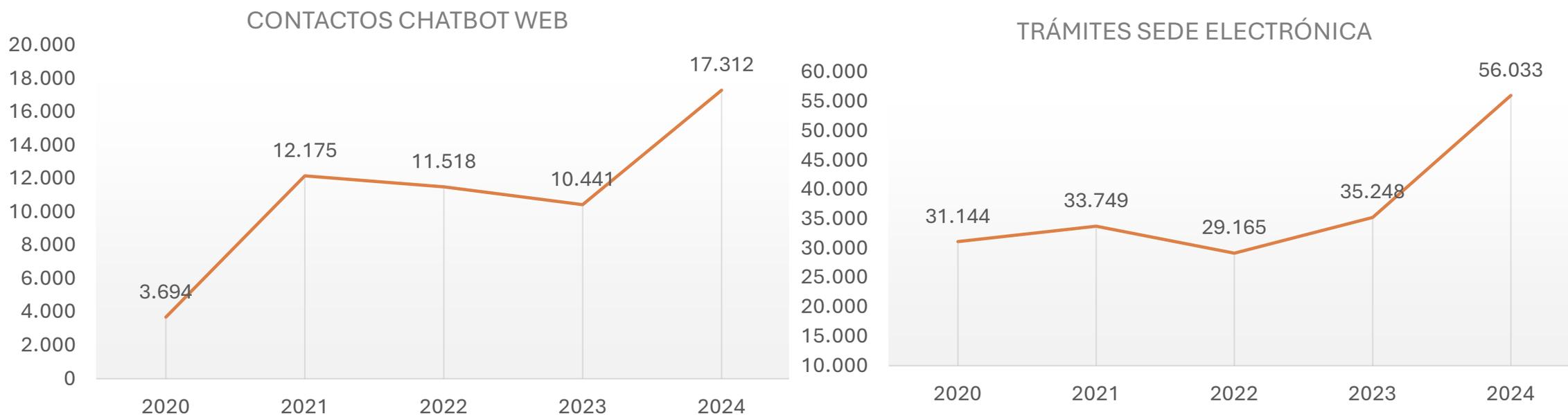
Esta atención telemática, que brinda a los contribuyentes la posibilidad de realizar sus gestiones de forma cómoda y eficaz, las 24 horas del día, los 365 días del año, se complementa con la atención telefónica de lunes a viernes de 8:00 a 20:00



## 6. LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE: LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA Y POR CHATBOTS

El incremento de los trámites realizados desde la nueva sede electrónica del OAGER respecto de los ejercicios precedentes pone de manifiesto que su modernización está cumpliendo con creces el objetivo marcado por el Organismo de simplificar y facilitar su acceso, dotándola de un entorno mas atractivo y cercano a todos los tipos de contribuyentes.

También ha sido reseñable el incremento de interacciones de los contribuyentes con los dos CHATBOTS que tiene implantados el OAGER. Por una parte un Chatbot interactivo que es atendido por personal de la atención al contribuyente en días laborables de 8 a 20 horas y por otra un Chatbot automatizado que utilizando inteligencia artificial, atiende las consultas formuladas por los ciudadanos fuera del horario anterior.



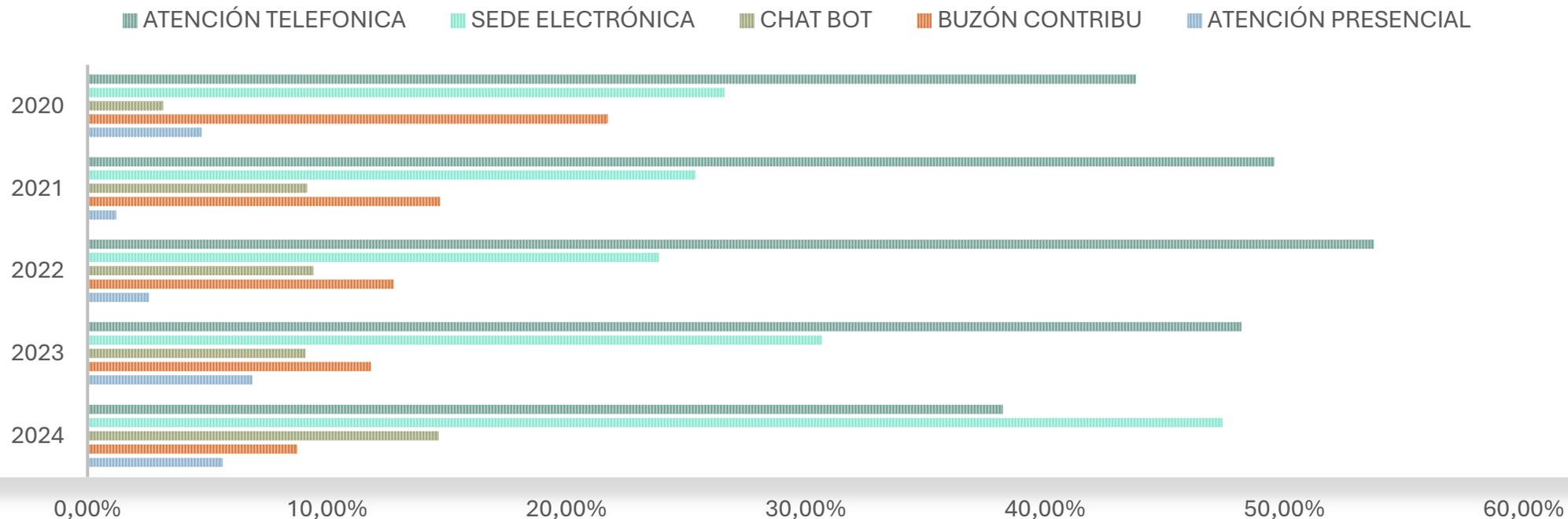
## 6. LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE: LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Junto a la atención telefónica y telemática, desde el OAGER se atiende presencialmente a los contribuyentes desde el punto de Información situado en el Edificio Municipal y en los Centros Municipales Integrados donde está presente. Desde la Oficina del Defensor del Contribuyente se presta atención presencial y preferente a los distintos colectivos que por su perfil tienen determinadas dificultades en la utilización de otros canales de atención de los que dispone el Organismo, como son las personas mayores.



## 6. LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE: RESUMEN DE DATOS

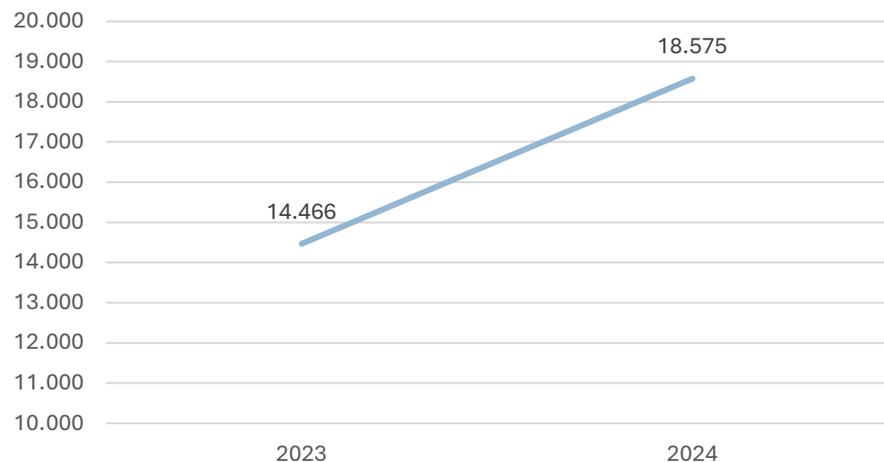
La comparativa de los distintos medios de atención muestra una evolución creciente hacia las relaciones telemáticas de los contribuyentes con el OAGER en detrimento no sólo de la atención presencial, sino incluso de la telefónica, también como consecuencia de la puesta en funcionamiento de la nueva Sede Electrónica del Organismo. El siguiente cuadro muestra la evolución de los distintos tipos de atención en los últimos años.



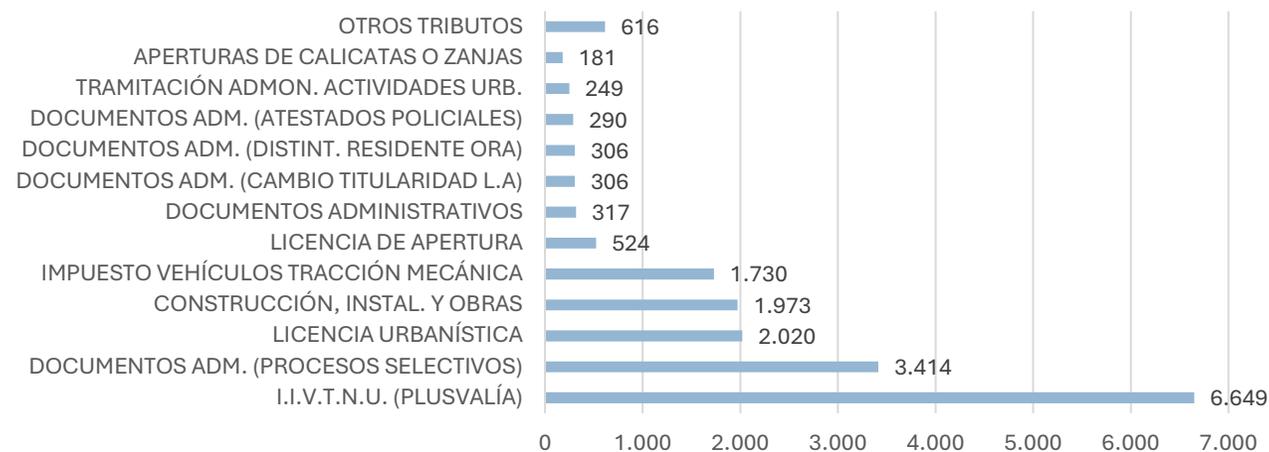
	ATENCIÓN PRESENCIAL	BUZÓN CONTRIBU	CHAT BOT	SEDE ELECTRÓNICA	ATENCIÓN TELEFONICA
2024	5,62%	8,75%	14,64%	47,40%	38,23%
2023	6,87%	11,83%	9,08%	30,66%	48,19%
2022	2,56%	12,78%	9,42%	23,85%	53,72%
2021	1,19%	14,71%	9,16%	25,38%	49,56%
2020	4,75%	21,72%	3,15%	26,60%	43,78%

## ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE: ACTIVIDAD DE LA SEDE ELECTRÓNICA

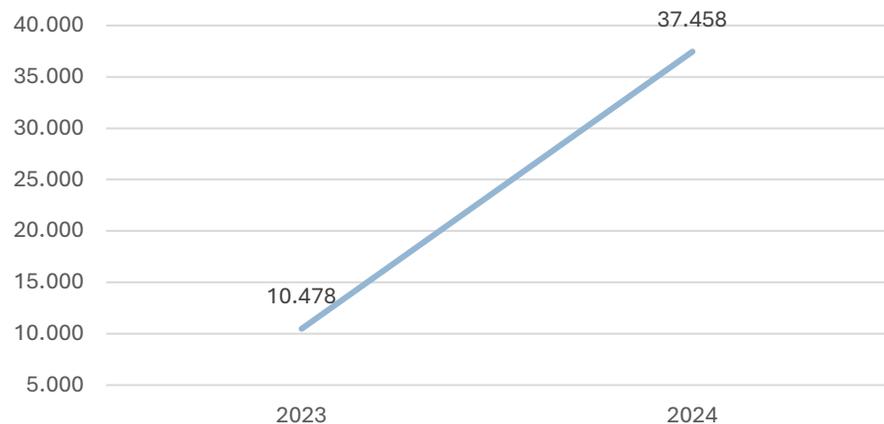
Autoliquidaciones



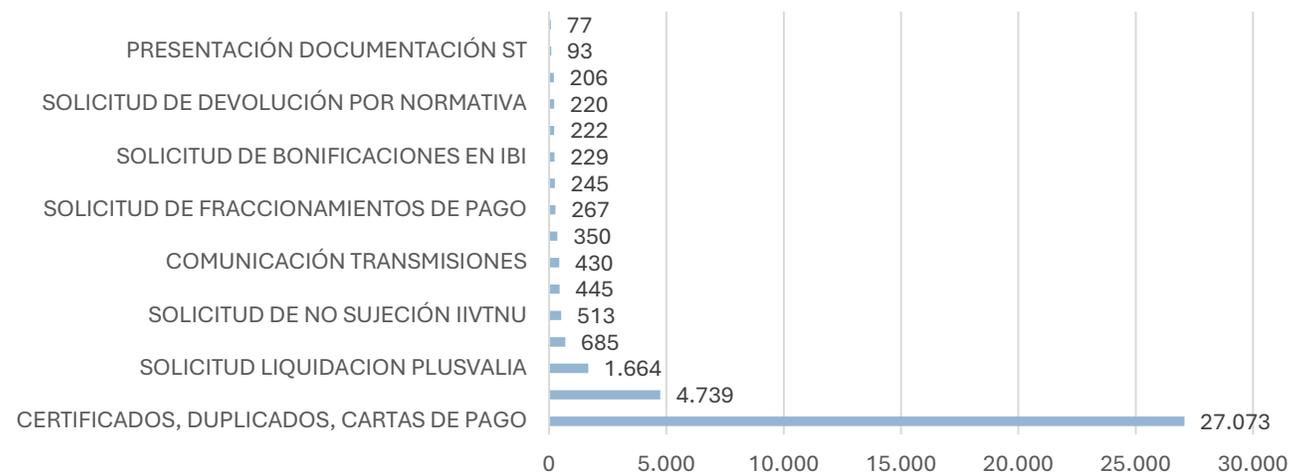
Autoliquidaciones



Solicitudes y trámites



Solicitudes y trámites

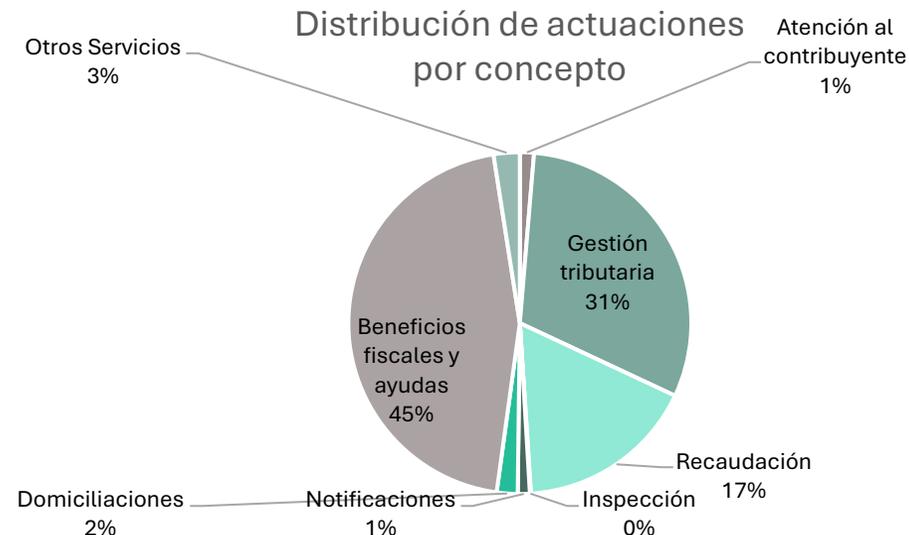


## OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

Esta Oficina se encarga de “velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes”, no solo atendiendo las quejas que se planteen por la aplicación del sistema tributario sino también mediando con el contribuyente para que resulte más ágil, sencillo y eficaz el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

2.032  
actuaciones  
registradas en  
2024

3,5% más  
actuaciones  
que en 2023



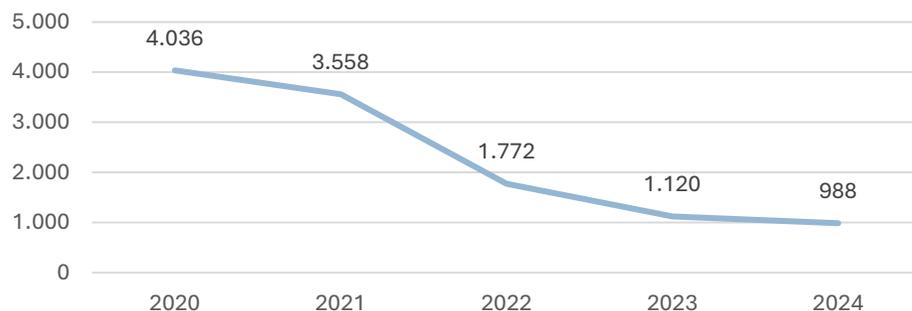
## EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES

El incremento de los trámites inmediatos y su consolidación como sistema ágil de tramitación de solicitudes normalizadas, así como el desarrollo de la nueva sede electrónica del Organismo, ha permitido reducir notablemente las solicitudes y recursos recibidos a través del Registro General municipal.

Nº de Trámites Inmediatos



Nº de Expedientes del Registro de entrada



### NÚMERO DE TRÁMITES INMEDIATOS

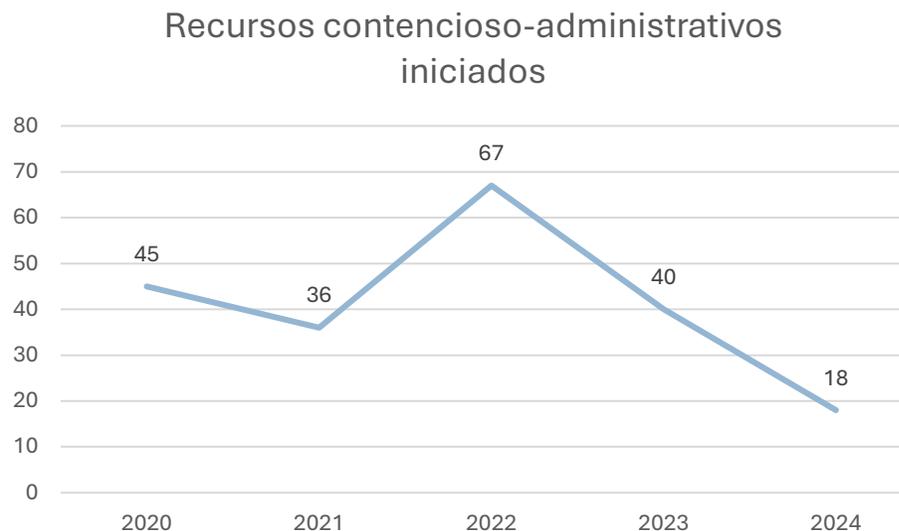
PRORROGA DE BONIFICACIÓN DE IBI FAMILIA NUMEROSA	96
SOLICITUD DE APLAZAMIENTOS DE PAGO	88
SOLICITUD DE BONIFICACIONES EN IBI	147
SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN POR NORMATIVA	220
SOLICITUD DE DEVOLUCIONES DE INGRESOS INDEBIDOS	246
SOLICITUD DE EXENCIÓN O BONIFICACIÓN EN EL IVTM	726
SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTOS DE PAGO	1.339
SOLICITUD DE NO SUJECCIÓN IIVTNU	513
SOLICITUD DE PRORROGA EN EL IIVTNU	368
SOLICITUD DE REDUCCIONES	279
<b>TOTAL</b>	<b>4.022</b>

### NÚMERO DE EXPEDIENTES DEL REGISTRO DE ENTRADA OAGER

COMUNICACIONES	20
DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	13
RECURSOS TRIBUTARIOS	435
SOLICITUDES TRIBUTARIAS	520
<b>TOTAL</b>	<b>988</b>

## EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES

La adecuación y legalidad de la aplicación de los tributos y sus procedimientos por parte del OAGER se pone de manifiesto con la constante disminución, año a año, del número de recursos administrativos y judiciales interpuesto contra actos y resoluciones del Organismo.

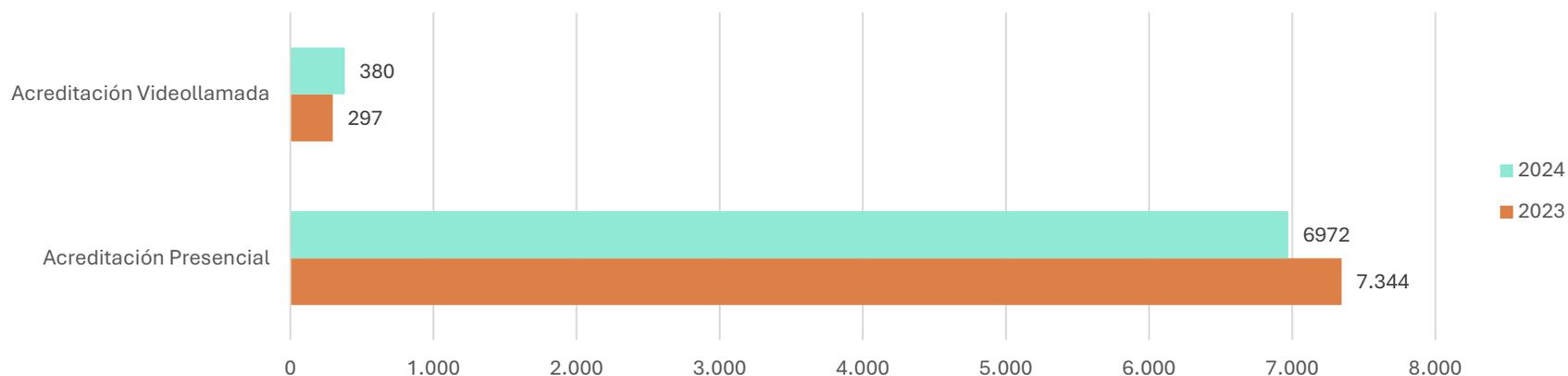


## CERTIFICADOS DIGITALES Y CATASTRALES

### ● Certificados digitales de personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)

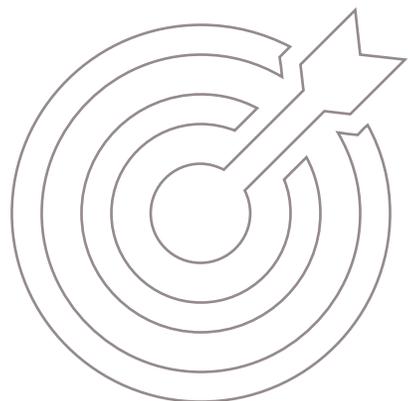
El O.A.G.E.R. se encuentra dentro de las oficinas de Acreditación de Identidad habilitadas por la FNMT, facilitando al ciudadano la realización de este trámite. Desde 2023 existe la posibilidad de acreditar la identidad también a través de videollamada y no sólo de manera presencial.

Citas tramitadas para la acreditación de identidad en 2024 (Certificados digitales)



### ● Certificados Catastrales expedidos como Punto de Información Catastral (PIC)

En el 2024 se han tramitado **89** citas para la expedición de certificados catastrales a solicitud de los ciudadanos.



ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 7. INDICADORES DEL OAGER

## INDICADORES DE GESTIÓN

Estos indicadores expresan la consecución de los objetivos económicos y operativos del Organismo, y se enmarcan en la Política de Dirección por Objetivos del Ayuntamiento de Salamanca. En todos ellos se cumple con el grado de compromiso establecido, manteniendo la tendencia en cuanto a la efectividad y eficiencia del trabajo desarrollado desde el Organismo.

	Plan Recaudación Voluntaria	Plan Recaudación Ejecutiva	Plan Servicio Tributario	Plan Inspector
Grado de Cumplimiento Anual	98,66%	93,28%	327,73%	280,97%
Grado de Compromiso	90%	70%	90%	90%

Además de los objetivos económicos y operativos, el Organismo mantiene la calidad del servicio en cuanto a los plazos de tramitación y respuesta al contribuyente, así como en la gestión óptima del pago a sus proveedores.

Plazo de contestación de recurso  
8 días

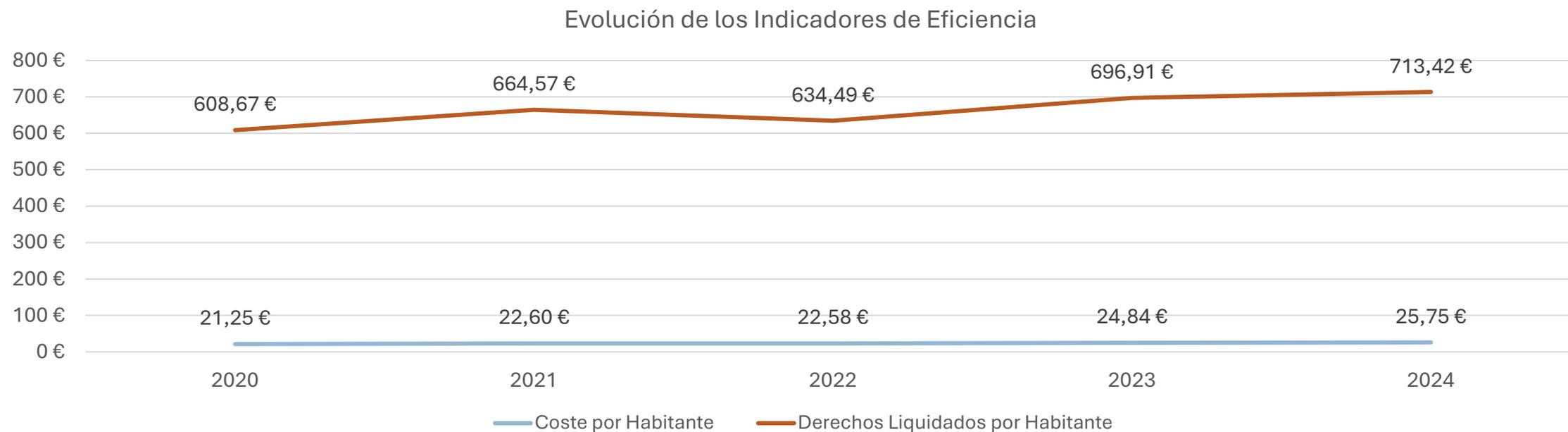
Plazo de tramitación de Quejas y Sugerencias  
3 días

Plazo de respuesta de la Oficina del Defensor del Contribuyente  
1 día

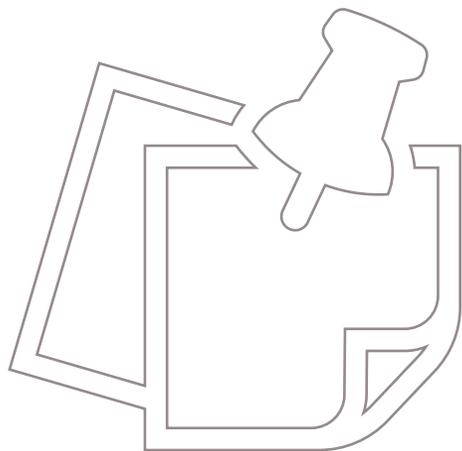
Período Medio de Pago medio anual  
14,16 días

## INDICADORES DE EFICIENCIA

Estos indicadores relacionan los costes totales del servicio y los derechos totales liquidados con la población del municipio.



Total Ejercicio	Habitantes/Media	Costes Totales	Costes por Habitante	Derechos Liquidados	Derechos Liquidados por Habitante
2.024	143.595	3.897.061,17	25,75	102.443.170,95	713,42



ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN  
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

## 8. OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS

## CERTIFICACIONES

La gestión eficaz de la seguridad de la información permite garantizar a los contribuyentes la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos.

El Organismo trabaja de forma continua para incrementar la seguridad de la información, adecuando tanto sus sistemas como sus procesos de trabajo. Este trabajo se ve reconocido por el mantenimiento, un año más, de las certificaciones relacionadas con la norma ISO/IEC 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad.

Asimismo, el Organismo ha mantenido también su certificación en la norma ISO9001, lo que evidencia el compromiso de este con la calidad del servicio y con la mejora continua.



CERTIFICADORA ACREDITADA POR **ENAC** 



CERTIFICADORA ACREDITADA POR **ENAC** 

# CONTRATOS TRAMITADOS EN 2024

Nº Expediente	Denominación del contrato	Procedimiento	Importe adjudicación (sin IVA)
31/GE24	Suministro de material de oficina e impresión para el OAGER	Abierto simplificado por lotes	14.828,33 €
CM N°1	Obtención de certificado digital adviser.redsara.aytosalamanca.es durante un año	Contrato menor	400,00 €
CM N°2	Servicio de certificado de autenticación con la FNMT	Contrato menor	261,00 €
53/GE24	Servicio de colaboración integral en la gestión recaudatoria del Ayuntamiento de Salamanca	Abierto	133.000,00 €
55/GE24	Servicio de mantenimiento y soporte de las licencias de uso de la plataforma de comunicaciones EDITRAN	Negociado sin publicidad	26.886,06 €
60/GE24	Servicios de gestión, actualización y seguimiento de los perfiles institucionales del OAGER en redes sociales	Abierto simplificado abreviado	7.621,12 €
CM N°3	Servicio de asesoría en la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	Contrato menor	2.850,00 €
CM N°4	Suministro mobiliario	Contrato menor	854,44 €
CM N°5	Suministro mobiliario	Contrato menor	557,60 €
CM N°6	Servicios de soporte sobre infraestructura del OAGER	Contrato menor	2.998,00 €
68/GE24	Servicios de valoraciones de obras y tasaciones inmobiliarias del OAGER	Abierto	26.676,19 €
CM N°7	Adquisición de 10 terminales móviles	Contrato menor	2.281,00 €
CM N°8	Renovación 3 licencias JIVOCHAT	Contrato menor	446,56 €
78/GE24	Suministro de licencias de aplicaciones de "Microsoft 365 para negocios" para el OAGER	Abierto simplificado	18.806,96 €
CM N°9	Suministro mobiliario	Contrato menor	384,00 €
CM N°10	Servicio mantenimiento y soporte licencias ORACLE	Contrato menor	4.520,42 €
CM N°11	Suministro mobiliario	Contrato menor	208,25 €
CM N°12	Creación de logotipo y desarrollo de manual de imagen corporativa	Contrato menor	2.150,00 €
120/GE23	Proyecto de robotización de tramitación de expedientes para la Inspección Tributaria y la Recaudación	Abierto	95.582,77 €

# CONVENIOS DE COLABORACIÓN

---

## Convenios Catastro

*31 de enero de 2018*

Convenio entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General del Catastro) y el Ayuntamiento de Salamanca, de colaboración en materia de gestión catastral.

## Convenios Recaudación

*24 de febrero de 2022*

Convenio entre la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca para facilitar el ingreso en cuentas del Ayuntamiento de giros postales utilizados para pagar deudas tributarias y otras de derecho público.

*18 de marzo de 2021*

Adhesión al Convenio de colaboración entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la Gestión recaudatoria con las entidades locales de 18 de marzo de 2021 (32/GE21).

*24 de febrero de 2021*

Convenio de colaboración entre la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León y el Ayuntamiento de Salamanca para la utilización por la entidad local del servicio de pago telemático de la Consejería de Economía y Hacienda.

*15 de julio de 2011*

Convenio suscrito por la AEAT y la FEMP en materia de recaudación en vía ejecutiva de los ingresos de derecho público de las Corporaciones Locales.

*1 de Febrero de 2009*

Convenio entre el Excmo. Ayto. de Salamanca y la Excma. Diputación Provincial para la delegación en la Diputación Provincial de Salamanca de las facultades que este Ayuntamiento tiene atribuidas en materia de recaudación ejecutiva de sanciones impuestas por infracción a las normas de tráfico y seguridad vial correspondientes a expedientes en los que el domicilio del infractor o del vehículo se encuentren situados fuera del término municipal de Salamanca. (53/O08).

*14 de diciembre de 2007*

Adhesión entre la Agencia Estatal de Admón. Tributaria y la Comunidad Autónoma de Castilla y León para la recaudación en vía ejecutiva de los ingresos de derecho público de esta comunidad de 26 de septiembre de 2006 (59/O07).

### Convenios Entidades Públicas

*8 de Junio de 2010*

Convenio entre el Ayuntamiento de Salamanca y el Colegio Notarial de Castilla y León para la colaboración en la aplicación de los tributos municipales.

*16 de Octubre de 2009*

Adhesión al Acuerdo Marco entre la Federación Española de Municipios y Provincias y el Consejo General del Notariado (42/O09).

*21 de Abril de 2008*

Acuerdo de adhesión al convenio marco de colaboración suscrito entre la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León y la Federación Regional de Municipios y Provincias de Castilla y León, para la implantación y funcionamiento del servicio de pago telemático en las entidades locales de Castilla y León (50/O07).

*17 de Noviembre de 2003*

Convenio de colaboración entre la Dirección General de Tráfico del Ministerio del Interior y el Ayuntamiento de Salamanca, sobre acceso a los registros de vehículos y personas del Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico (35/O08).

*9 de Mayo de 2003*

Convenio entre la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda y el Ayuntamiento de Salamanca para la prestación de Servicios de Certificación de Firma Electrónica (113/O03).

*08 de Mayo de 2003*

Adhesión al Convenio de colaboración entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de suministro de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria con las Entidades Locales, de 15 de abril. (204/O03).

### Convenios Asociaciones y Entidades Privadas

*14 de Mayo de 2019*

Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Salamanca y la Gestora de Conciertos para la Contribución a los servicios de extinción de incendios I.A.E. (GE19/12).

*23 de Octubre de 2015*

Acuerdo de colaboración entre el Ayuntamiento de Salamanca y el Gremio de Asesores Fiscales, Contables y de Gestión Empresarial de España para la presentación telemática de declaraciones y autoliquidaciones tributarias municipales en representación de terceros.

*9 de Octubre de 2009*

Convenio de Colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca y el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Salamanca (33/O09).

*31 de Julio de 2008*

Convenio con Gas Natural para la gestión y liquidación de los tributos municipales. (34/O08).

*9 de Abril de 2007*

Convenio entre el Ayuntamiento de Salamanca y el Consejo General de la Abogacía Española para la extensión del uso de la firma electrónica en las relaciones entre ambas instituciones (36/O08).

*20 de Mayo de 2003*

Convenio de colaboración entre el OAGER y los Colegios Oficiales de Arquitectos, Ingenieros de Caminos, Arquitectos Técnicos, Ingenieros Técnicos de Salamanca y la Confederación de Empresarios Salmantinos para el mantenimiento de sistemas cartográficos (60/O03).

*22 de Marzo de 2001*

Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Salamanca y el Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Castilla y León para la presentación de declaraciones fiscales en relación con el IIVTNU y el IVTM.

*21 de Marzo de 2001*

Adhesión al convenio entre el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca y Astradis, al amparo del art. 8 de la O.F. Nº 116. (4/O06).