



Memoria de actividades 2025



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
8. OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS

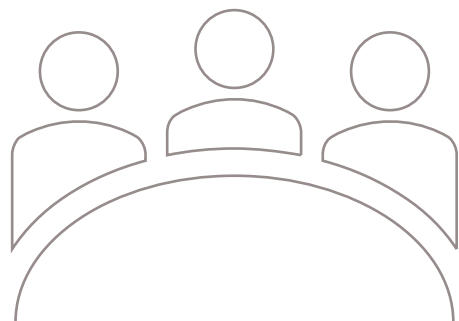
1. PRESENTACIÓN

La presente Memoria recoge la información detallada más relevante de la actividad desarrollada en el 2025 por el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación. Un año decisivo, marcado por avances sin precedentes y por la consolidación de una gestión tributaria moderna, eficaz y orientada al interés general.

Los resultados alcanzados no solo reflejan el cumplimiento de los objetivos previstos, sino que representan hitos históricos que refuerzan la solidez del sistema tributario del Ayuntamiento de Salamanca y su contribución al sostenimiento de los servicios públicos.

Durante el periodo analizado, la combinación de una planificación rigurosa, la mejora continua de los procesos internos y el compromiso del personal ha permitido superar por primera vez en su historia la cifra de 100 millones de euros ejecutados, mejorando asimismo los niveles de calidad en la prestación del servicio y asistencia al contribuyente. Estos logros se han alcanzado manteniendo como principios irrenunciables la equidad, la transparencia y la seguridad jurídica.

La memoria que se presenta a continuación no es únicamente un ejercicio de rendición de cuentas, sino también el reflejo de una organización que evoluciona, innova y obtiene resultados tangibles. Los datos que se exponen evidencian un desempeño histórico que sienta bases sólidas para afrontar con confianza los retos futuros y seguir avanzando hacia una administración tributaria más eficiente, cercana y al servicio de la ciudadanía.



ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

2. ORGANIZACIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA

2.1 ORGANIZACIÓN POLÍTICA: JUNTA RECTORA

Presidente del OAGER:	D. Fernando Javier Rodríguez Alonso
Secretario General (en funciones):	D ^a . Mercedes Tagarro Combarros
Vicetesorera Municipal:	D ^a . M ^a Teresa Pérez Peralta
Viceinterventora Municipal:	D ^a . Ana Cristina Ramos Pascua
Gerente del OAGER:	D. Mariano José Sánchez Iglesias
Secretaria de la Junta Rectora:	D ^a . Sandra González García

GRUPO POPULAR:

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

Suplentes:

D^a. Isabel Macías Tello, D^a. María de la Vega Villar Gutiérrez de Ceballos y D^a. María José Coca Sánchez

GRUPO SOCIALISTA:

D^a. María Sánchez Gómez.
D. José Luis Mateos Crespo.

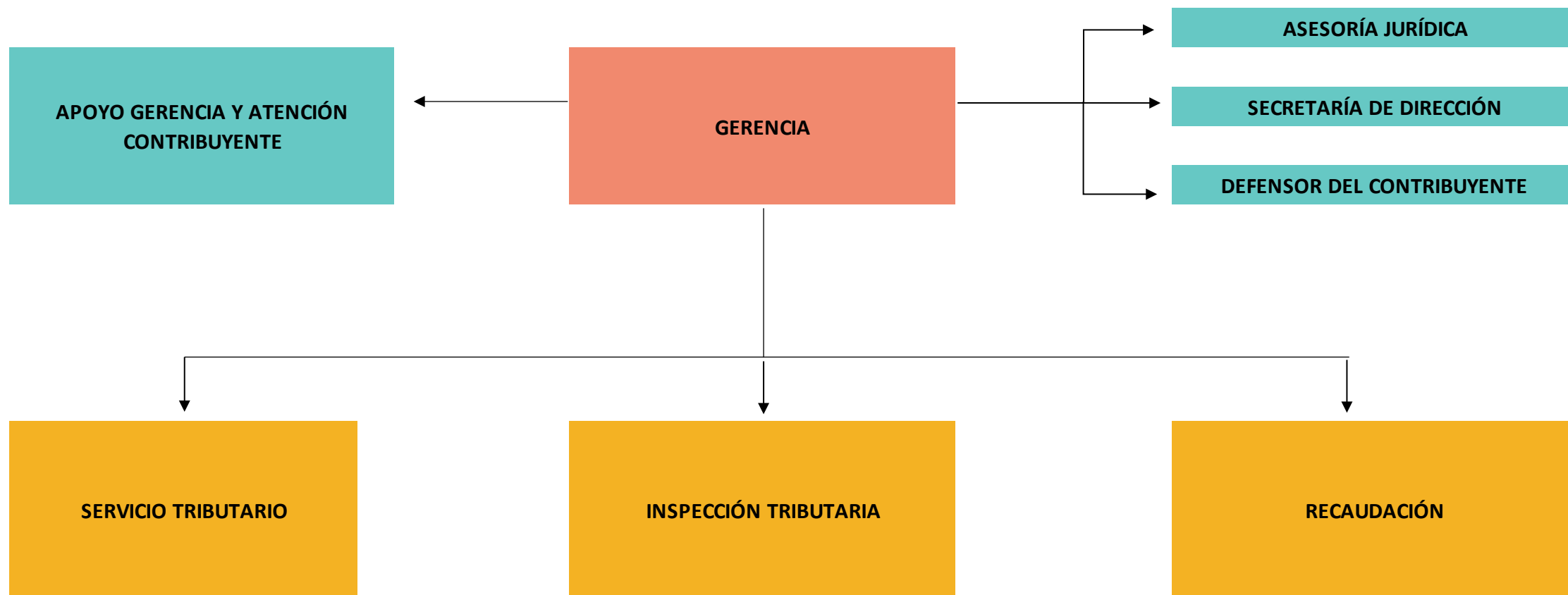
Suplentes:

D. Fidel Francés Sánchez y D^a María García Gómez.

GRUPO MIXTO:

D. Ignacio Javier Rivas Serrano.

2.2 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

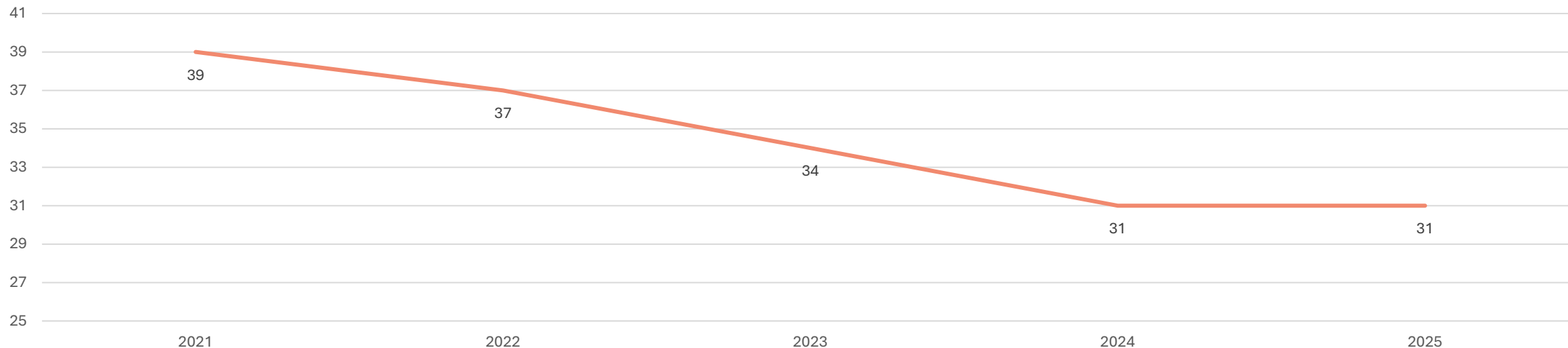


Sede Principal
 (Cl Espoz y Mina 16-18 /
 Cl Iscar Peyra 24-26)

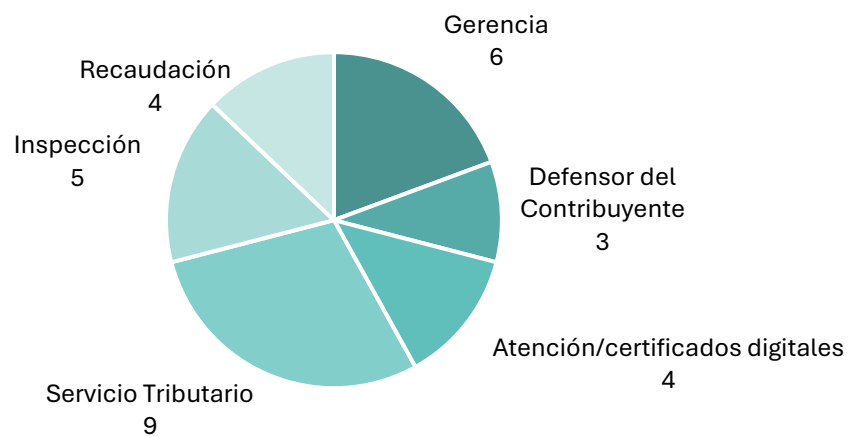
Oficina del Defensor del Contribuyente
 Centro Municipal Integrado Victoria Agrados
 (Avda. de Villamayor, 71)

PLANTILLA ACTUAL Y EVOLUCIÓN

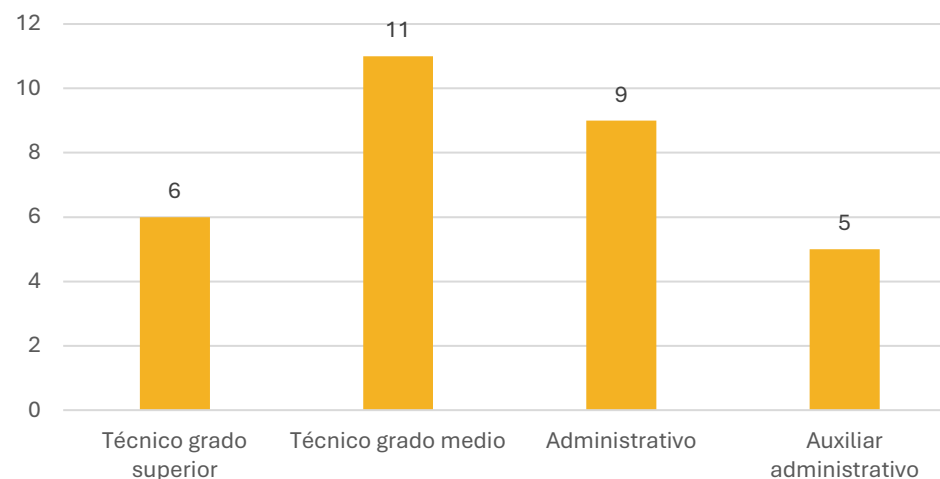
Evolución de la Plantilla del Organismo

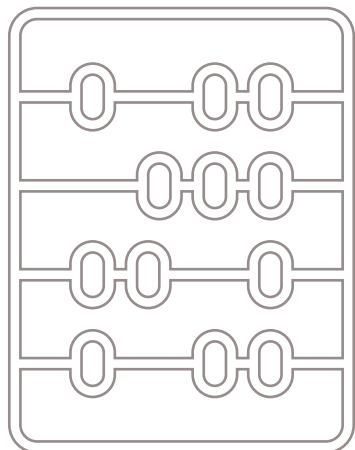


Distribución por secciones



Distribución por categorías





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

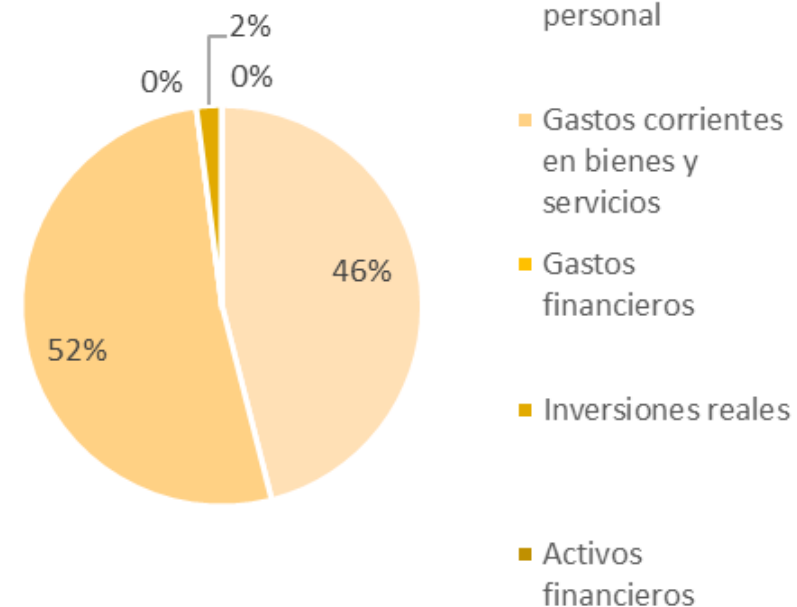
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA DEL OAGER

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

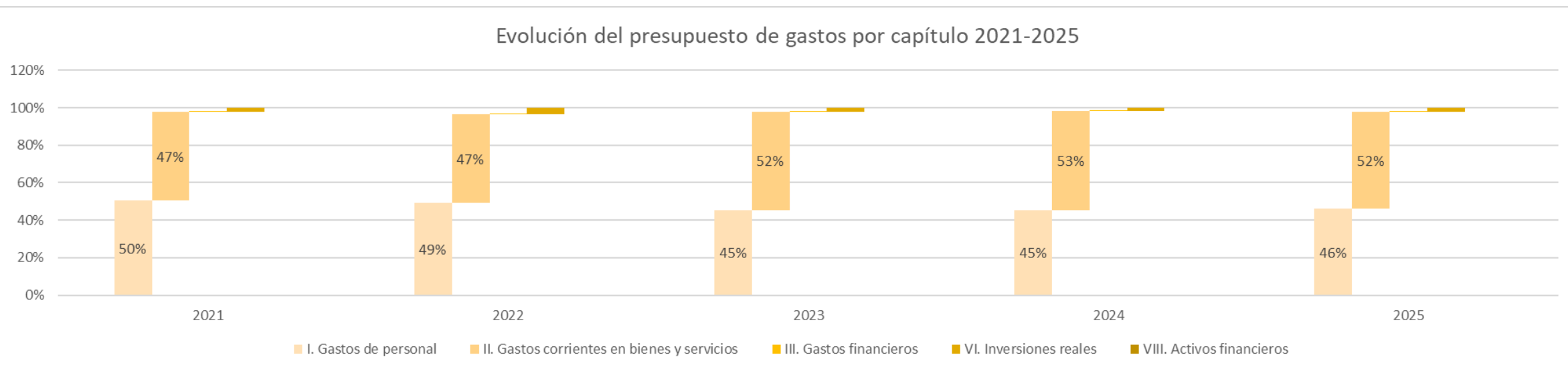
Gastos			
CAPÍTULOS		CRÉDITO DEFINITIVO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS
I	Gastos de personal	1.766.093,87 €	1.710.421,24 €
II	Gastos corrientes en bienes y servicios	1.993.548,69 €	1.856.062,32 €
III	Gastos financieros	50,00 €	- €
Total Gastos corrientes		3.759.692,56 €	3.566.483,56 €
VI	Inversiones reales	78.702,00 €	4.420,20 €
Total Gastos de capital		78.702,00 €	4.420,20 €
VIII	Activos financieros	0,50 €	- €
Total Activos financieros		0,50 €	- €
TOTAL GASTOS		3.838.395,06 €	3.570.903,76 €

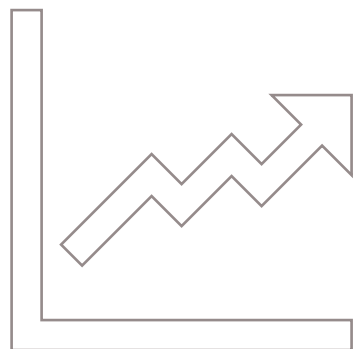
Ingresos			
CAPÍTULOS		PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS
III	Tasas y otros ingresos	- €	1.580,24 €
IV	Transferencias corrientes	3.759.692,56 €	3.567.413,86 €
VI	Transferencias de capital	78.702,00 €	4.420,20 €
VIII	Activos financieros	0,50 €	- €
TOTAL INGRESOS		3.838.395,06 €	3.573.414,30 €

Gastos por capítulos



EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS 2021-2025





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

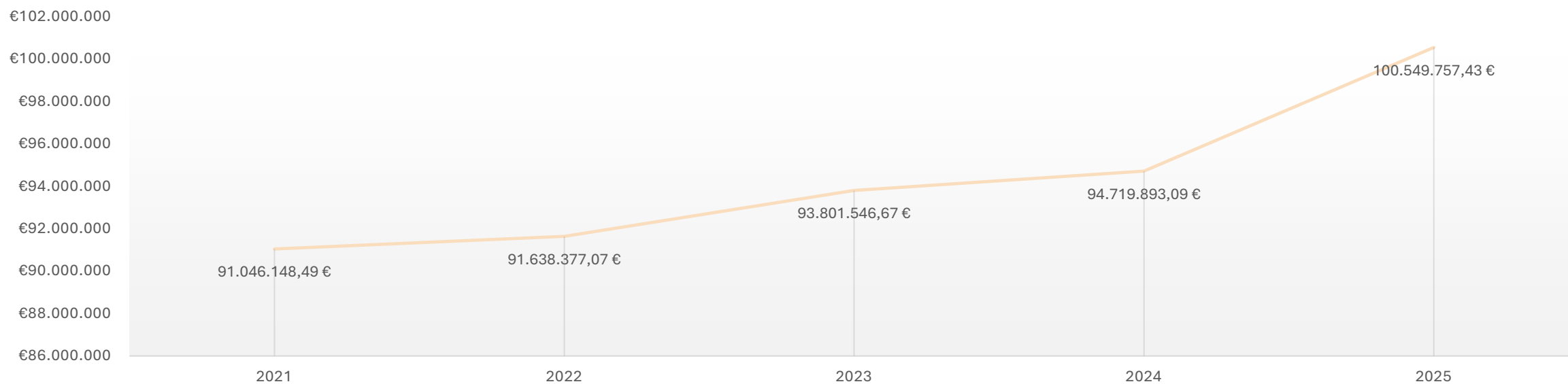
4. RESULTADOS ECONÓMICOS DEL OAGER

ESTADO DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL DE INGRESOS

El estado de ejecución de ingresos del Organismo ha superado por primera vez en su historia los 100 millones de euros, ascendiendo los derechos reconocidos netos a la cantidad de **100.549.757,43€** y alcanzando un grado de consecución del objetivo de un **100,99%**, superando en **982.718,43€** el objetivo establecido.

Se consolida la línea ascendente de los años precedentes en cuanto al volumen de Ingresos ejecutados, que en 2025 ha superado en casi 6 millones de euros al obtenido en 2024 y que permitirá fortalecer los servicios que ofrece el Ayuntamiento de Salamanca, impulsar nuevas inversiones y, en definitiva, seguir mejorando la calidad de vida de los salmantinos.

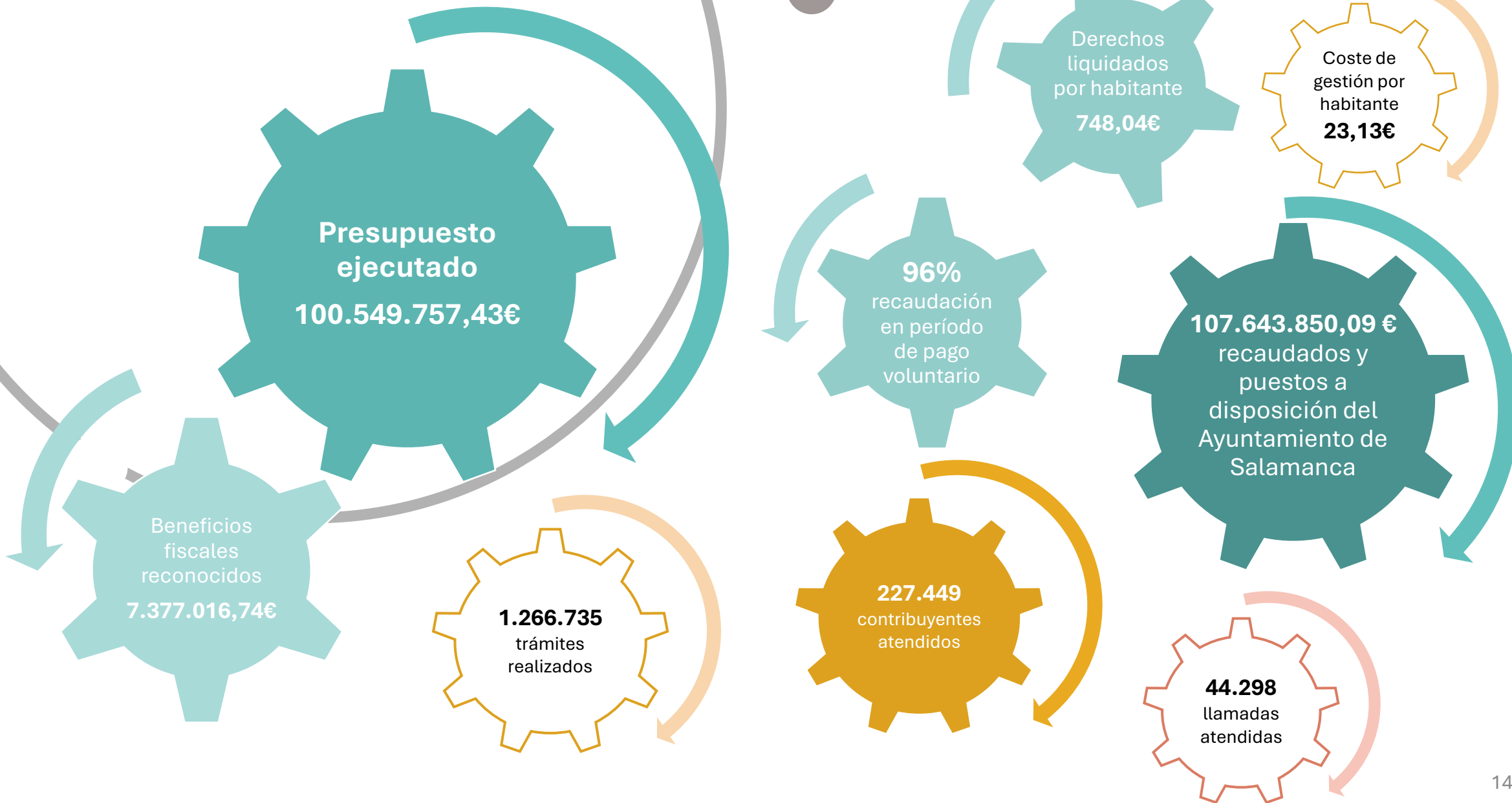
Evolución del Estado de Ejecución de Ingresos

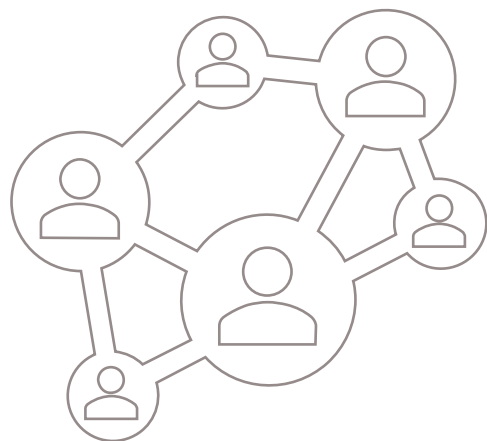




5. LA ACTIVIDAD DEL OAGER

DATOS RELEVANTES DE NUESTRA ACTIVIDAD





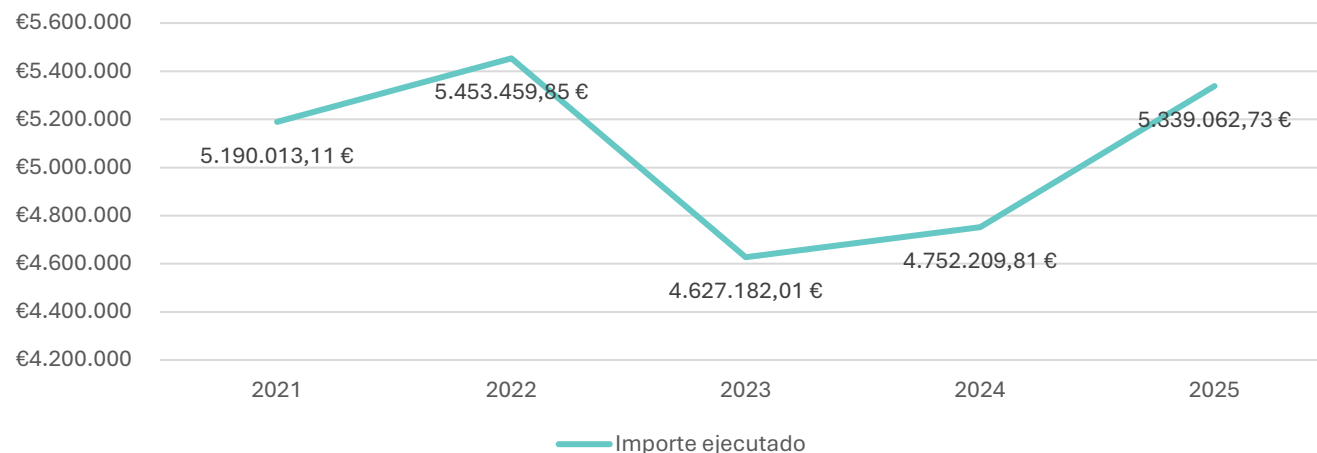
ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

5.1. SERVICIO TRIBUTARIO

5.1. SERVICIO TRIBUTARIO

En el ejercicio 2025 el **Servicio Tributario** ha tramitado **18.206 expedientes**, actuaciones enmarcadas en el Plan de control tributario del Servicio Tributario, obteniendo con sus actuaciones un importe ejecutado de **5.339.062,73€**.

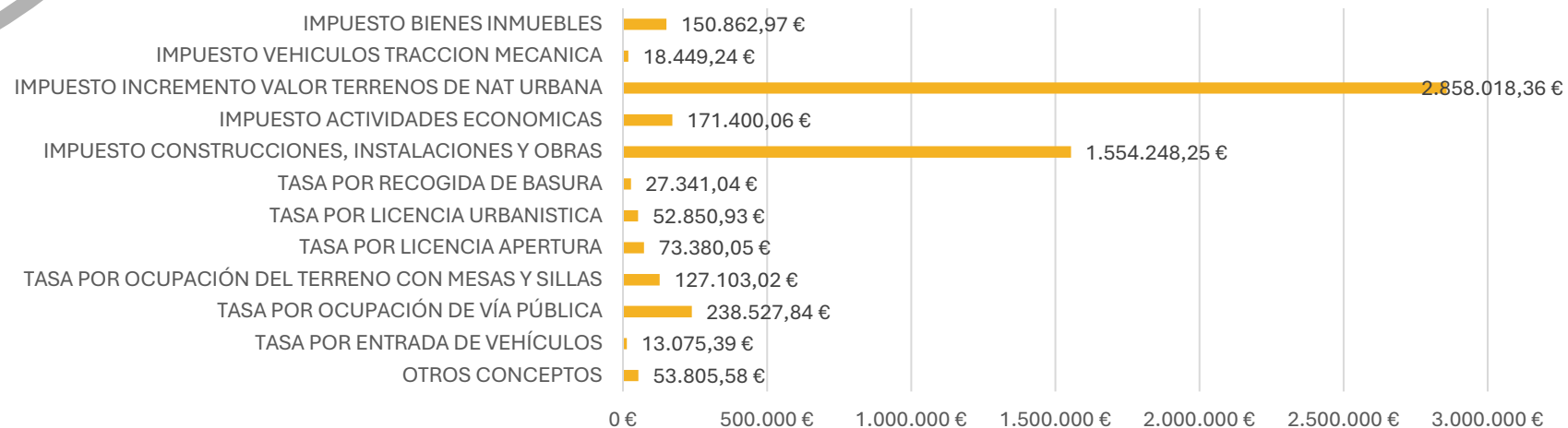
Evolución Importe ejecutado - Servicio Tributario



18.206 expedientes

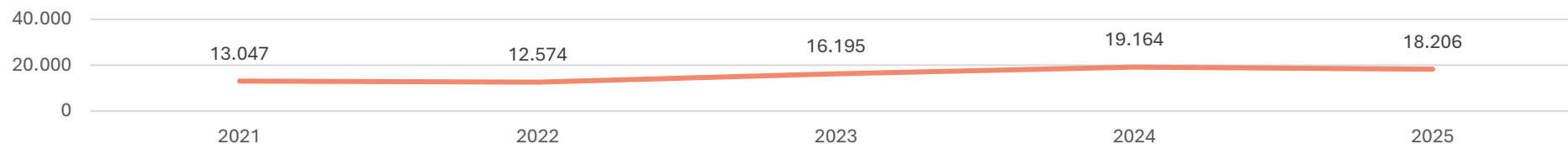
12,3% más importe ejecutado respecto a 2024

Distribución por tributos

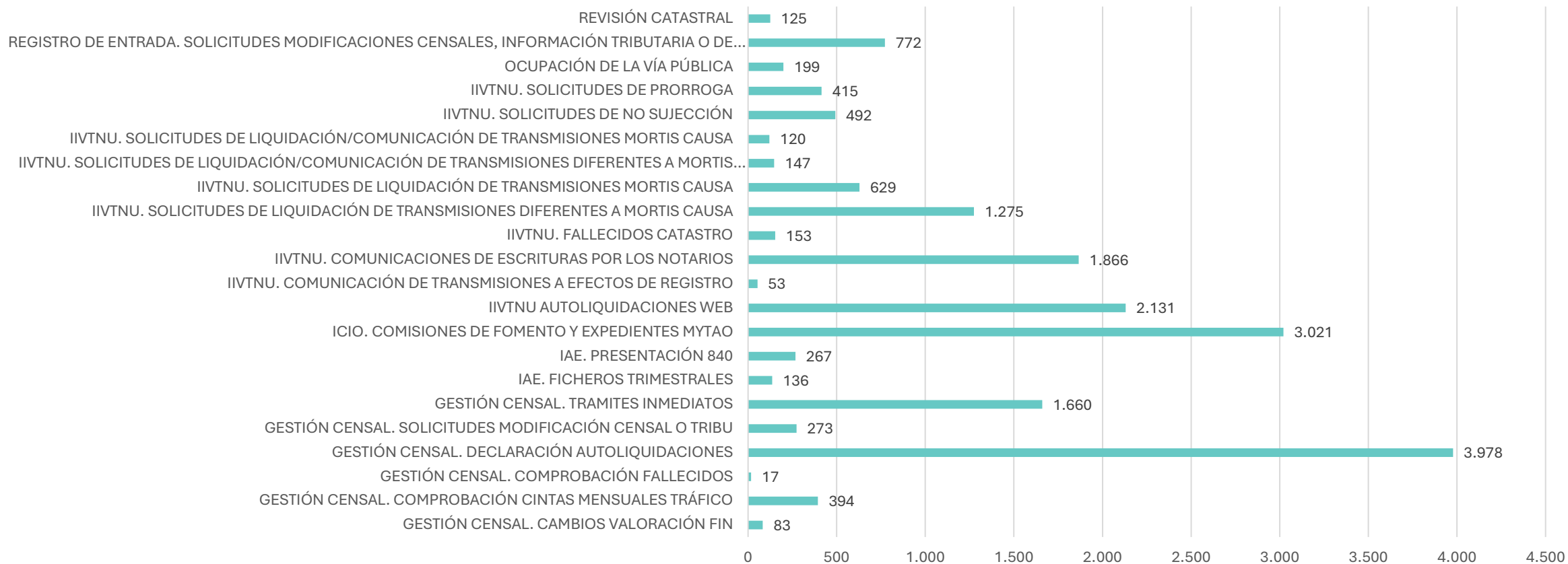


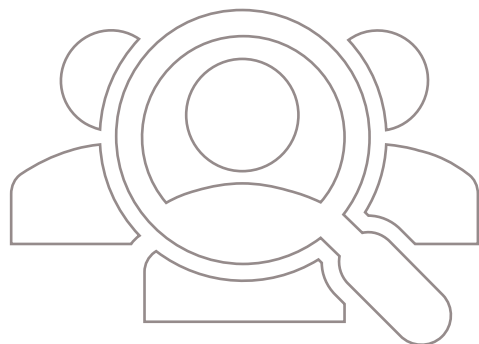
5.1. SERVICIO TRIBUTARIO

Expedientes tramitados



Expedientes por programa





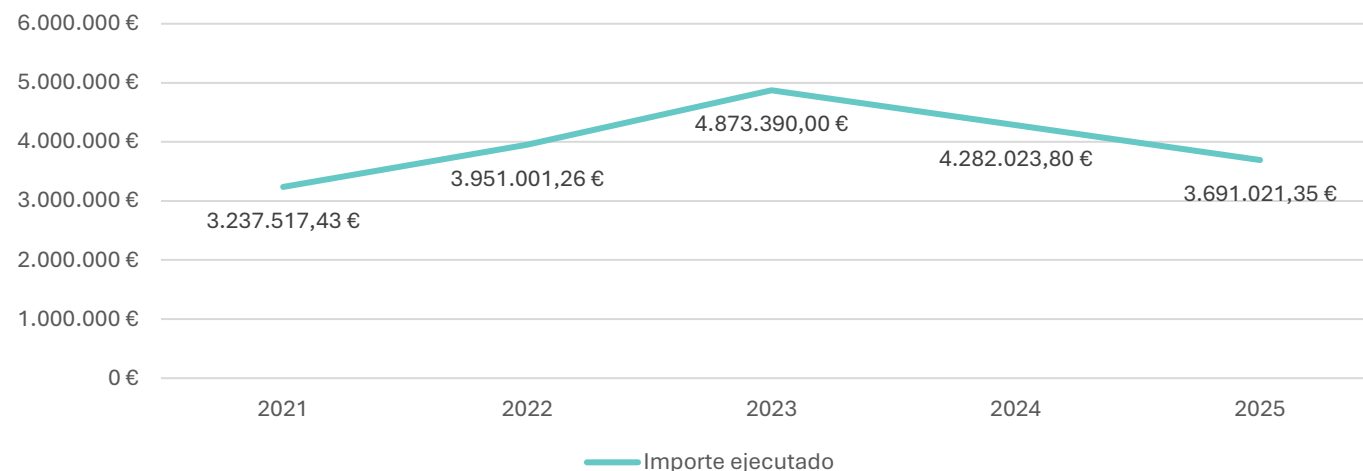
ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

5.2. INSPECCIÓN TRIBUTARIA

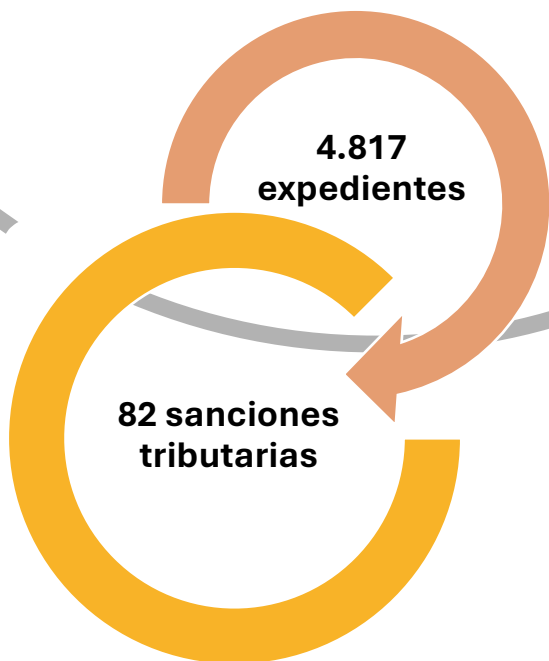
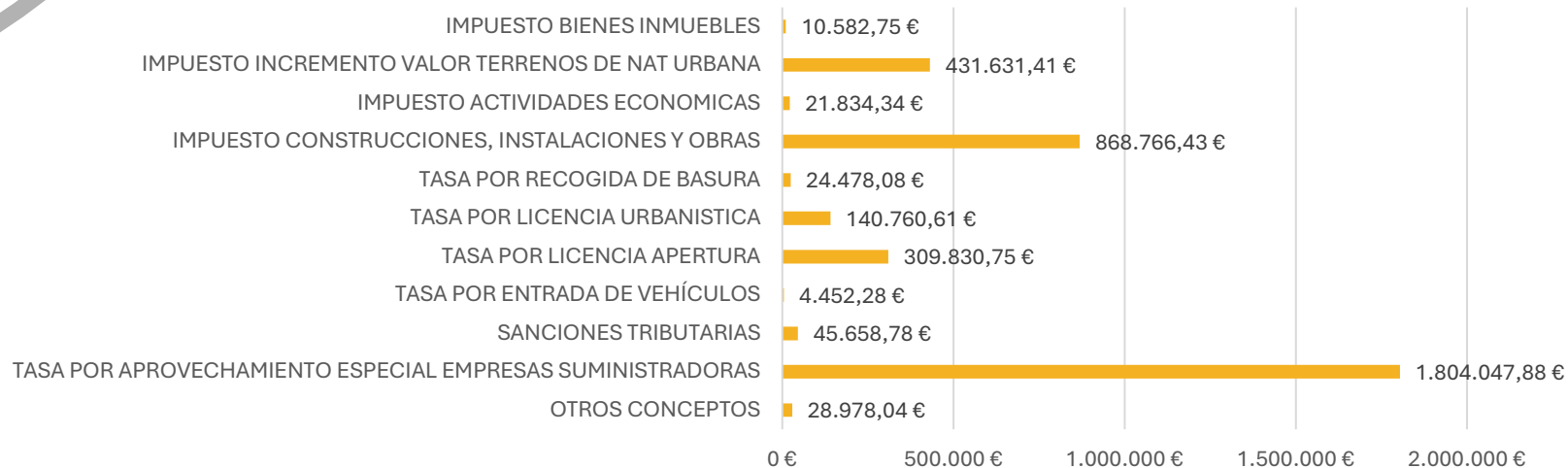
5.2. INSPECCIÓN TRIBUTARIA

En el ejercicio 2025 la **Inspección Tributaria** ha tramitado **4.817 expedientes**, actuaciones enmarcadas en el Plan de control tributario de la Inspección Tributaria, obteniendo con sus actuaciones un importe ejecutado de **3.691.021,35€**. En relación con la lucha contra el fraude, en el 2025 se han impuesto **85** sanciones tributarias.

Evolución Importe ejecutado - Inspección Tributaria

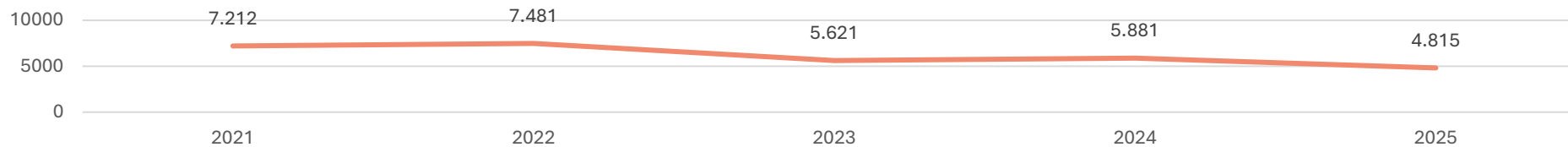


Distribución por tributos

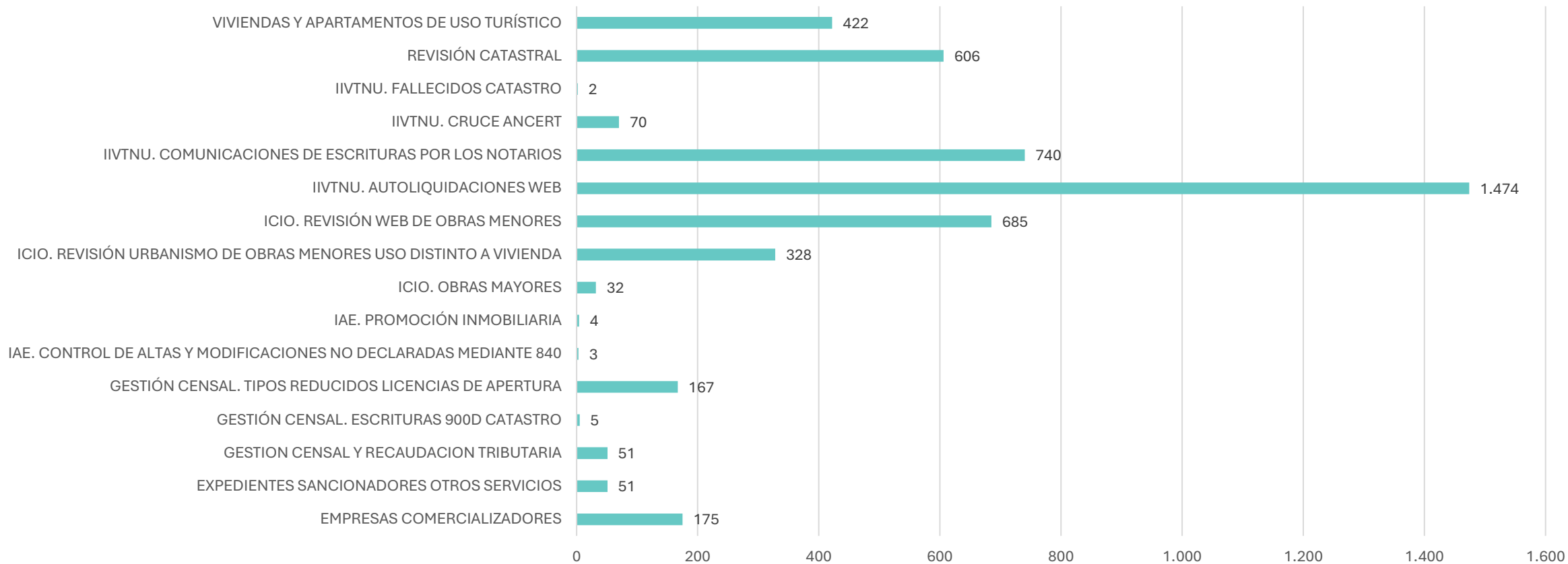


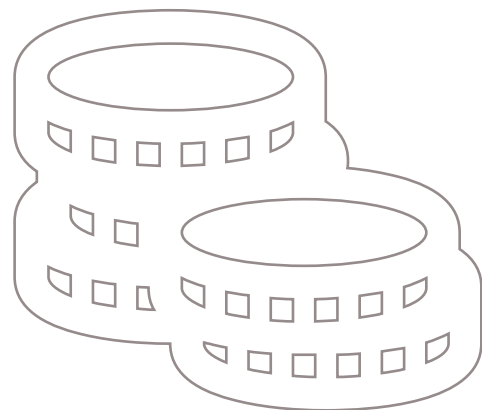
5.2. INSPECCIÓN TRIBUTARIA

Expedientes tramitados



Expedientes por programa





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

5.3. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA

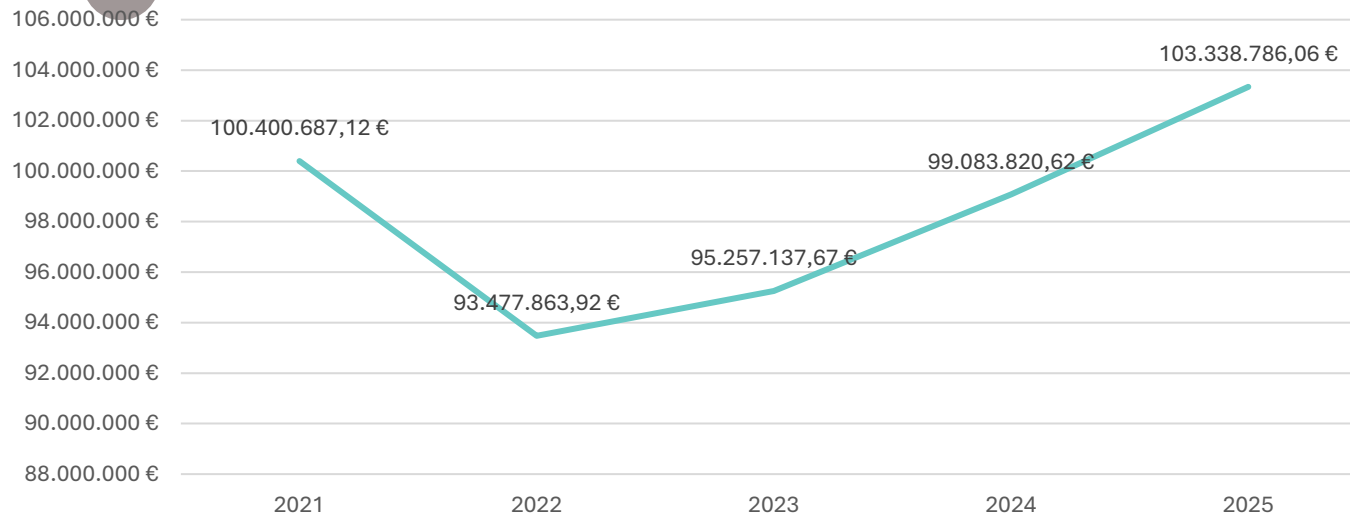
En el ejercicio 2025 la **Recaudación Líquida** puesta a disposición del Ayuntamiento de Salamanca ha sido de **107.643.850,09 €**, recaudados tanto en período voluntario como en fase ejecutiva. Concretamente, el importe de la recaudación líquida en período voluntario fue de **103.338.786,06 €**, y el importe en fase ejecutiva, de **4.305.064,03 €**.

Los resultados alcanzados en el ejercicio son los mejores de los últimos cinco, superando incluso los resultados de la recaudación voluntaria de 2021, que se vieron incrementados por la ampliación de plazos de pago en 2020 por la Covid 19.

4,2% más de recaudación entregada al Ayuntamiento de Salamanca respecto a 2024

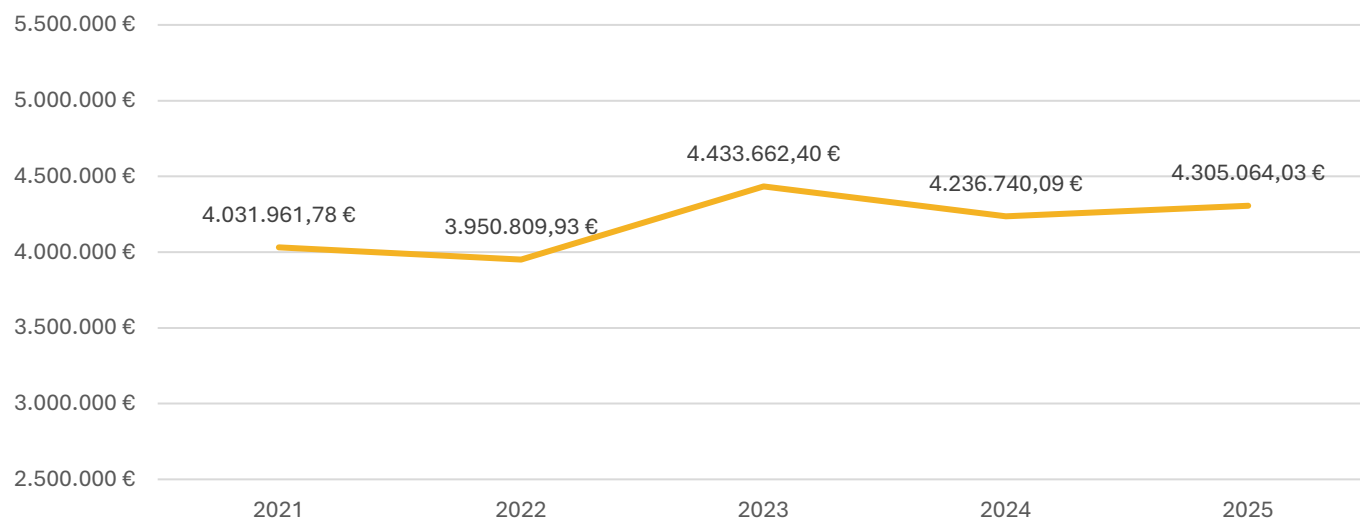
96% de los derechos reconocidos recaudados en **período voluntario**

Evolución Recaudación Voluntaria



*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



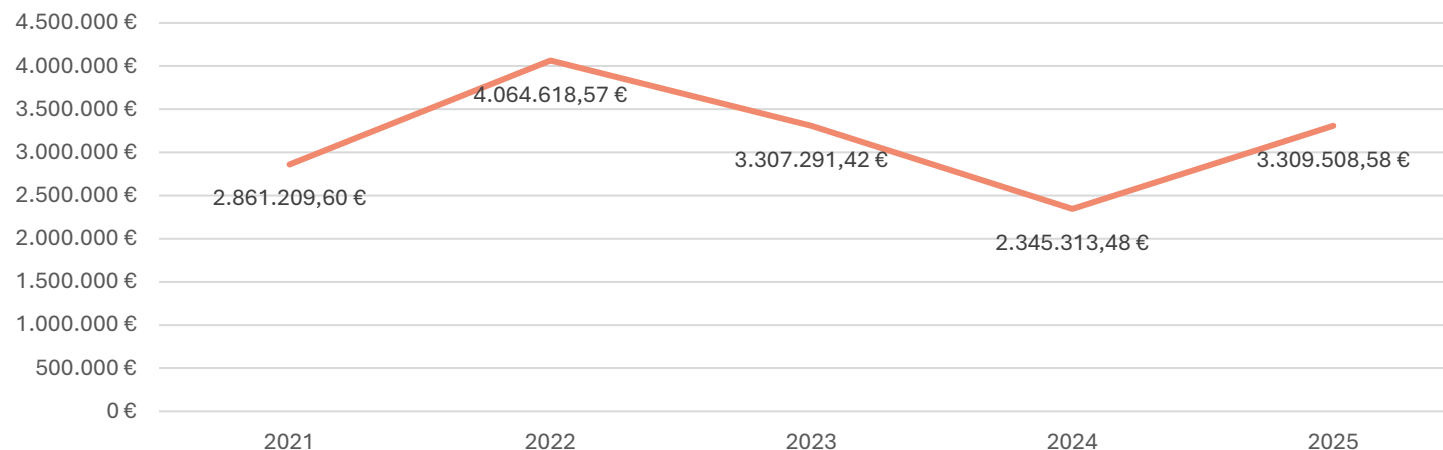
SALDOS PENDIENTES DE LAS CUENTAS DE RECAUDACIÓN

La actuación de la Sección de Recaudación se enmarca en el Plan Parcial de la Recaudación junto a los objetivos fijados desde la Gerencia.

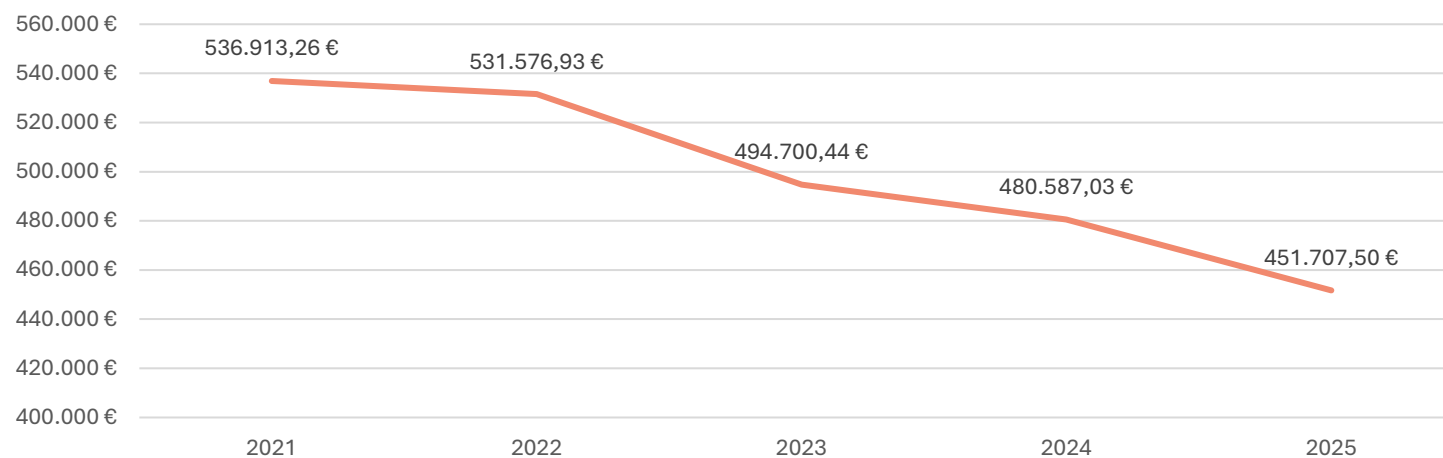
La actividad desplegada por esta unidad se centra ya desde hace varios años en **la reducción del saldo ejecutivo pendiente a final del ejercicio, en concreto en un 6% respecto al saldo final del ejercicio anterior, a través de la tramitación de 2.320 expedientes.**



Saldo de la Cuenta de Recaudación Voluntaria a 31/12



Saldo de la Cuenta de Recaudación Ejecutiva a 31/12



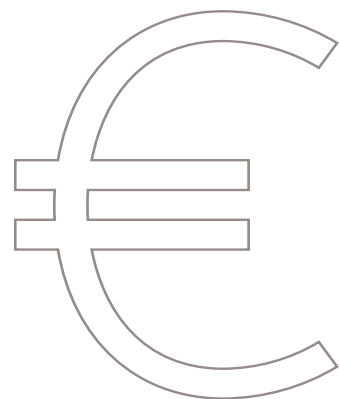
CUENTA GENERAL DE REAUDACIÓN



ESTADO GENERAL CUENTAS DE RECAUDACIÓN

Ejercicio		Saldo Inicial	Pte. Formalizar ejercicio ant.	Cargos	Importe	Datos	Importe	Formal.	Importe	Saldo Contable	Pte. Facturar	Pte. Datar	Existencias	Formal. ejer. ant. \ Cargos ejer. act	Saldo Final
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
2025	VOLUNTARIA	2.345.313,48	3.628.333,51	1.239	110.603.245,52	272	6.160.738,00	107	103.338.786,06	7.077.368,45	3.778.965,34	6.409,07	3.309.508,58	17.514,54	3.309.508,58
	EJECUTIVA	480.587,03	188.145,70	361	6.776.632,00	445	2.484.155,32	227	4.305.064,03	656.145,38	206.029,05	1.109,10	451.707,50	2.700,27	451.707,50





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

5.4. MEDIOS DE PAGO

5.4. MEDIOS DE PAGO: DOMICILIACIONES

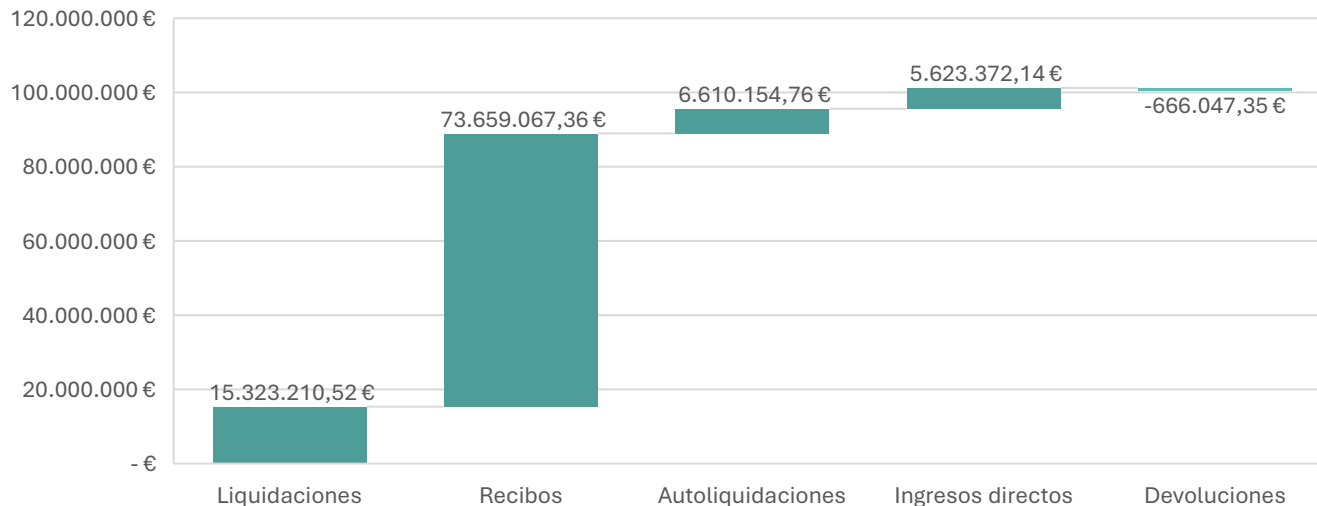
El **73%** del presupuesto ejecutado total (100.549.757,43€) corresponde a **recibos de tributos de vencimiento periódico** (IBI, Impuesto de vehículos, Impuesto de Actividades Económicas...)

El **92,83%** de estos recibos se encuentran **domiciliados**, continuando con la tendencia de los últimos ejercicios.

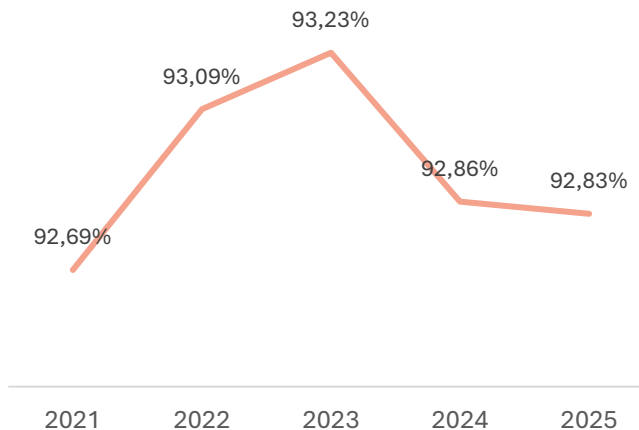
Los **recibos domiciliados abonados efectivamente** a través de **cargo en cuenta** ascienden al **99,17%** del total. Es decir, sólo el **0,83%** de los recibos domiciliados resultan **impagados**.

Estas notas confirman 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**

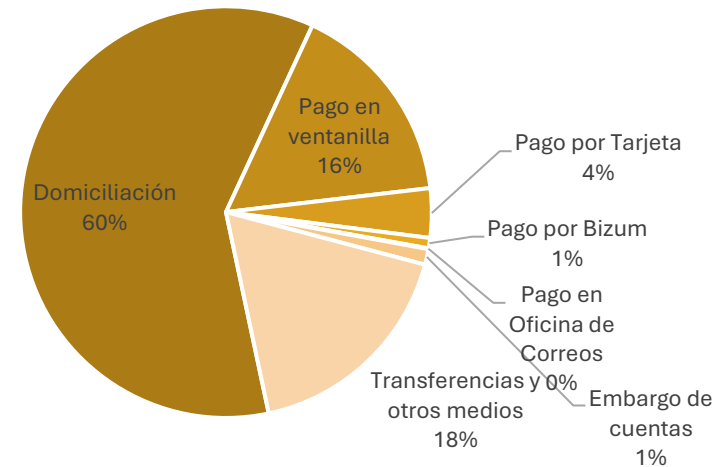
Distribución por tipo de deuda



Evolución del porcentaje de recibos domiciliados



Distribución por medio de pago

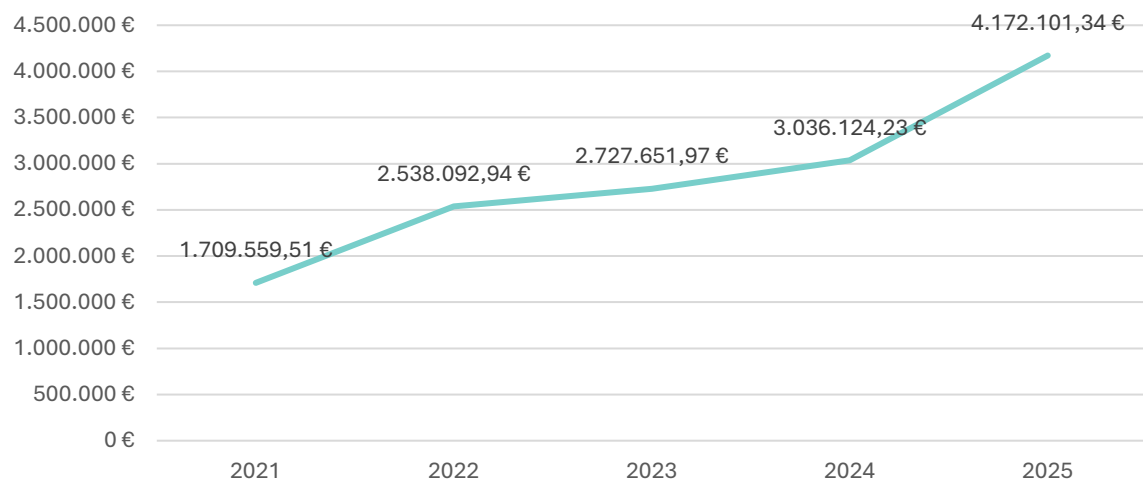


OTROS MEDIOS DE PAGO

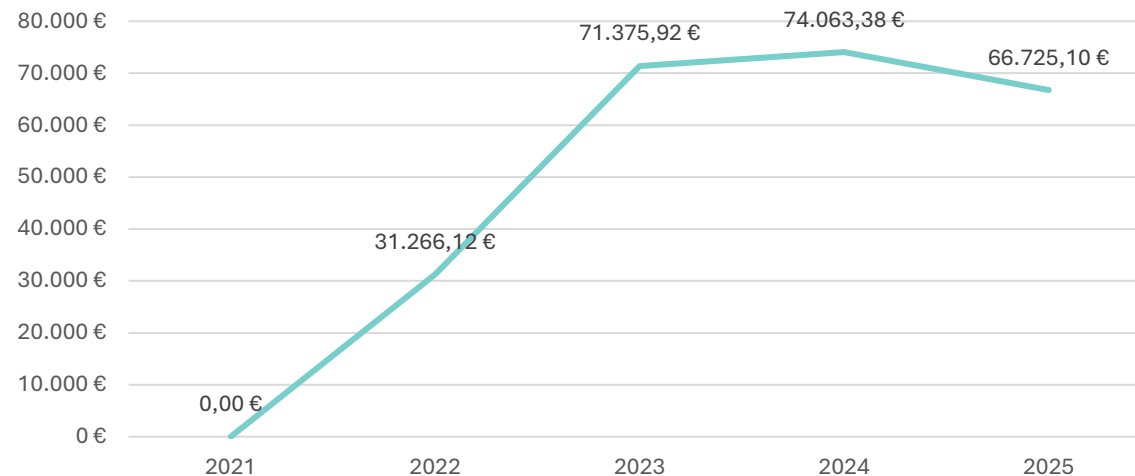
Los datos sobre el uso de otros medios de pago son el reflejo de profundos cambios en la forma de relacionarse de los usuarios. El pago con tarjeta sigue siendo el medio preferido alternativo a la domiciliación, aunque el incremento exponencial del pago a través de Bizum podría llegar a situarlos a la par los próximos ejercicios.

El pago por Bizum ha crecido un **99,35%** y el pago por tarjeta, un **37,42%**. La otra cara está en los pagos en Oficinas de Correos, que caen un **9,91%**, descendiendo por primera vez desde su implantación en 2022, lo que denota la preferencia del contribuyente por el uso de medios telemáticos en detrimento de otros más tradicionales.

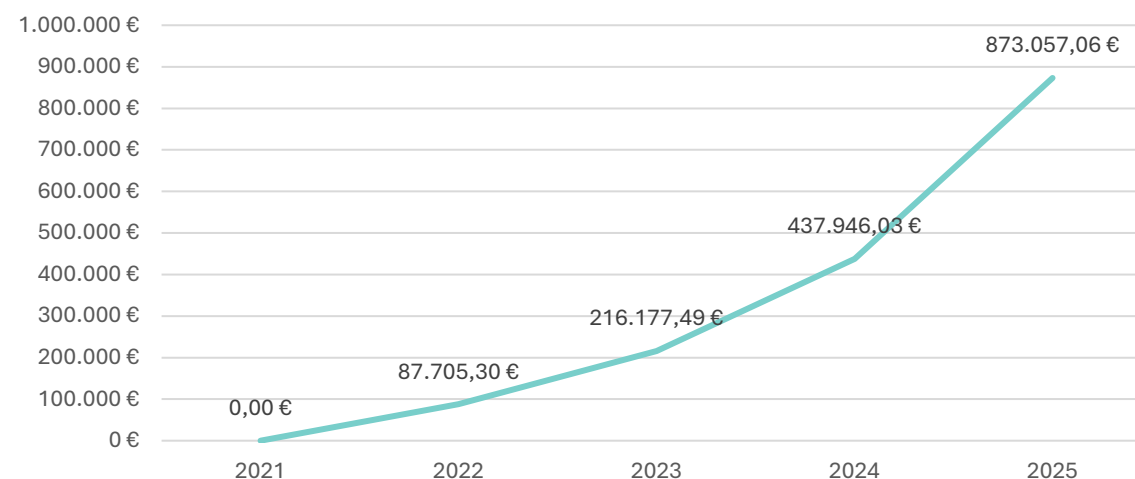
Pago por Tarjeta



Pago en Oficina de Correos



Pago por Bizum

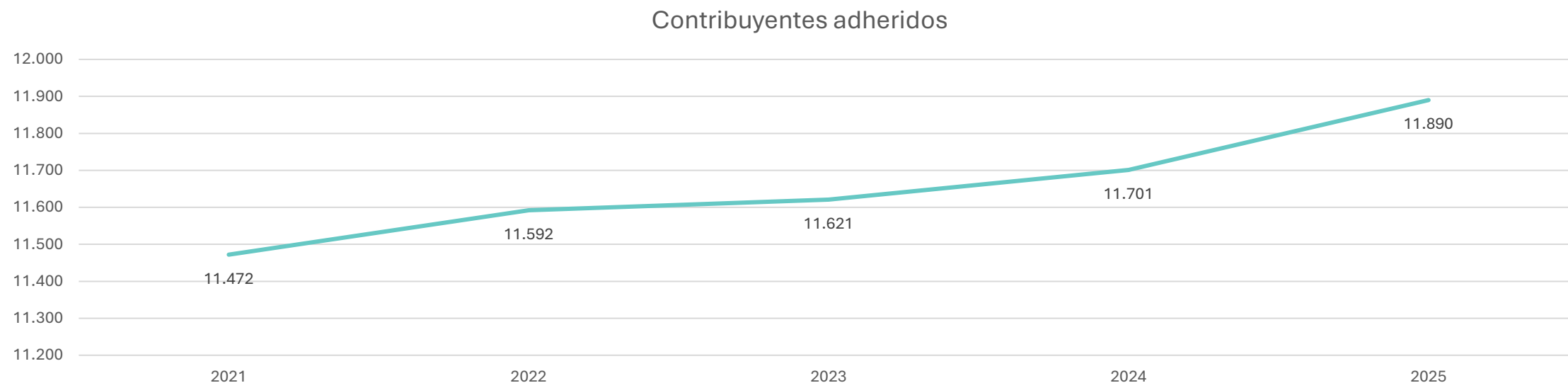


PAGO A LA CARTA

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, año tras año se incrementa el número de contribuyentes acogidos a este sistema de pago.

	2021	2022	2023	2024	2025
Contribuyentes acogidos al Pago a la Carta	11.472	11.592	11.621	11.701	11.890



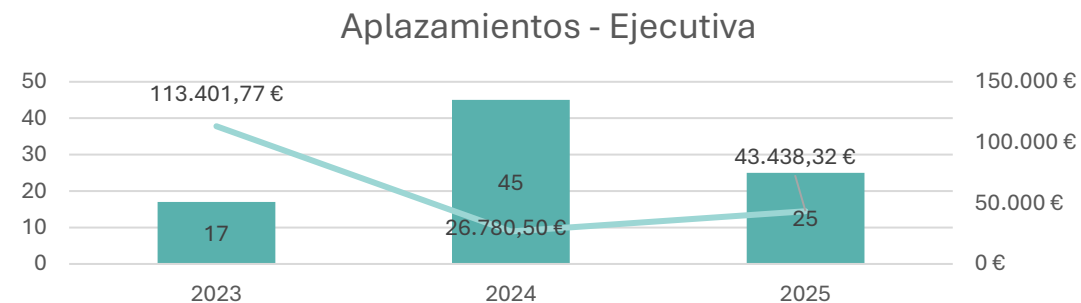
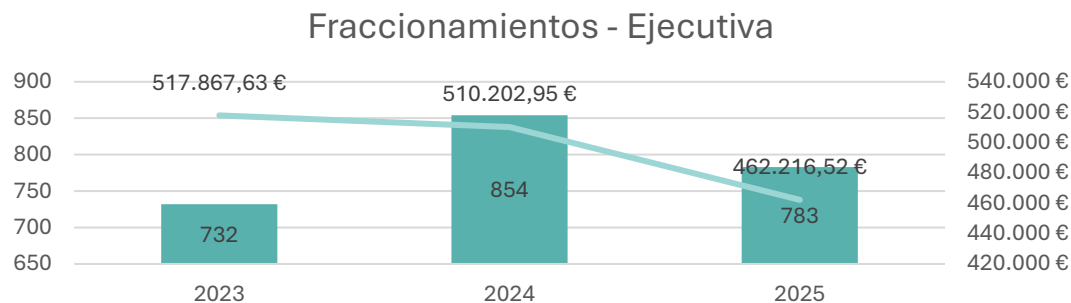
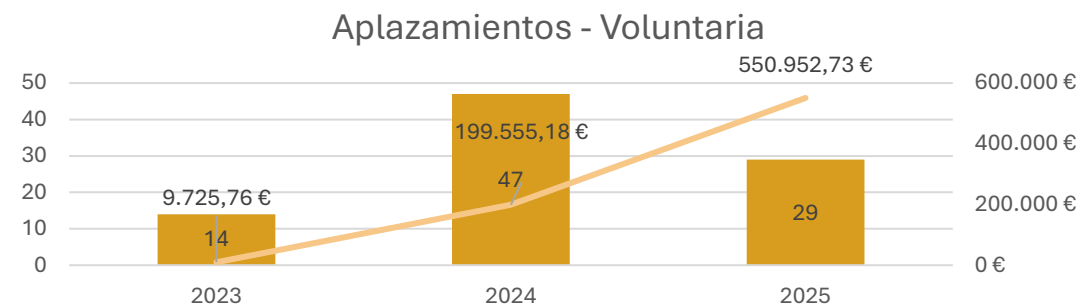
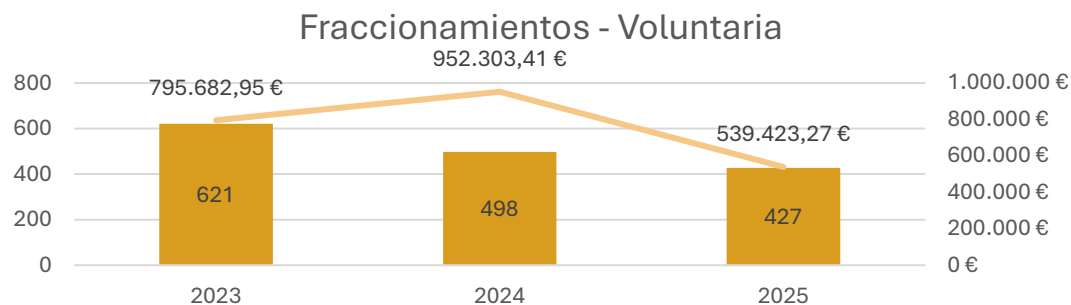
APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS

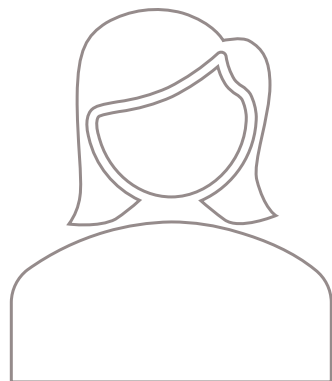
El OAGER reconoce la posibilidad de fraccionar el pago de deuda hasta en 24 meses o aplazar su pago íntegro hasta 12 meses sin garantía, tanto en periodo voluntario como en ejecutivo, hasta un máximo de 50.000 € de deuda.

La flexibilización en los pagos facilita al contribuyente el cumplimiento de 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.

Fraccionamientos - Voluntaria	2023	2024	2025
Nº	621	498	427
Importe	795.682,95 €	952.303,41 €	539.423,27 €
Fraccionamientos - Ejecutiva	2023	2024	2025
Nº	732	854	783
Importe	517.867,63 €	510.202,95 €	462.216,52 €
Total	1.313.550,58 €	1.462.506,36 €	1.001.639,79 €

Aplazamientos - Voluntaria	2023	2024	2025
Nº	14	47	29
Importe	9.725,76 €	199.555,18 €	550.952,73 €
Aplazamientos - Ejecutiva	2023	2024	2025
Nº	17	45	25
Importe	113.401,77 €	26.780,50 €	43.438,32 €
Total	123.127,53 €	226.335,68 €	594.391,05 €





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

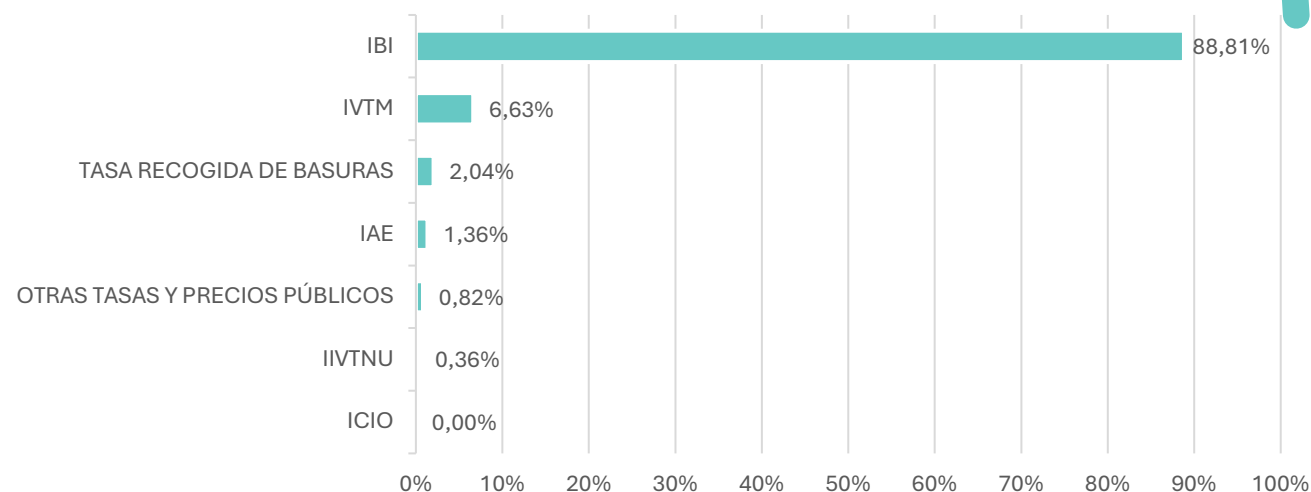
5.5. BENEFICIOS FISCALES

BENEFICIOS FISCALES

En 2025 se han reconocido beneficios fiscales por un importe de **7.377.016,74€**, un 0,42% más que en 2024

Tributo	Importe bonificado
IBI	6.551.209,43 €
IVTM	488.732,26 €
IIVTNU	26.333,17 €
IAE	99.980,18 €
ICIO	346,21 €
TASA RECOGIDA DE BASURAS	150.145,53 €
OTRAS TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS	60.269,96 €
Total	7.377.016,74 €

Distribución de las bonificaciones por tributos



*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



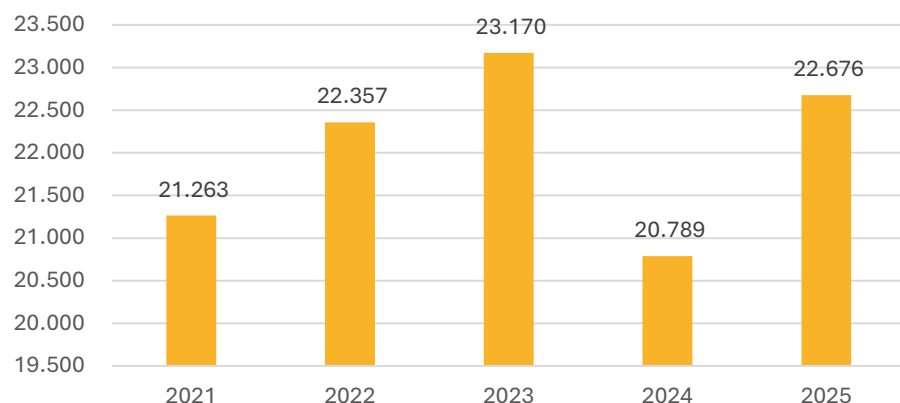
ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

5.6. REVISIÓN CATASTRAL

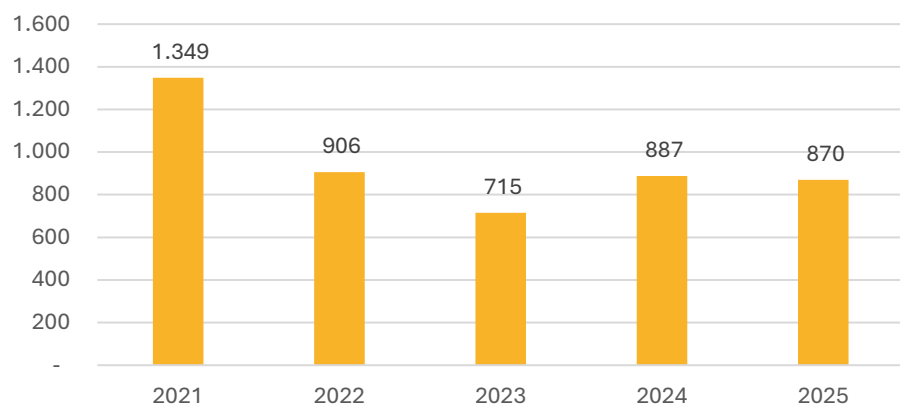
5.6. PROGRAMA DE REVISIÓN CATASTRAL

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.

Unidades revisadas



Edificios Revisados



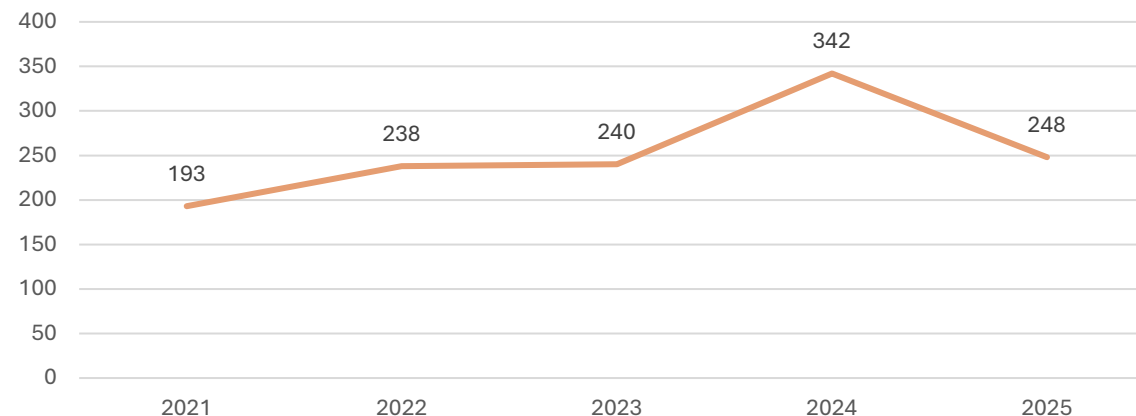
	Servicio Tributario -Liquidaciones-		Inspección -Liquidaciones-		Incremento Censos -Recibos-	Total
	Nº	Importe	Nº	Importe	Importe	Importe
2021	120	42.651,88 €	526	250.701,31€ -	3.579,63€	289.773,56€
2022	145	469.731,42 €	718	579.738,41€	180.476,24€	1.229.946,07€
2023	181	91.865,50 €	374	344.781,15€	274.611,02€	711.257,67€
2024	1	257,59 €	150	56.740,24€	262.066,01€	319.063,84€
2025	54	8.770,00 €	117	48.989,44€	72.897,23€	130.656,67€
Total (desde 2012)	2.470	1.646.172,57 €	9.294	6.187.578,86€	3.193.381,69€	11.027.133,12€

CONTROL DE OCUPACIÓN DE VÍA PÚBLICA Y LICENCIAS DE APERTURA

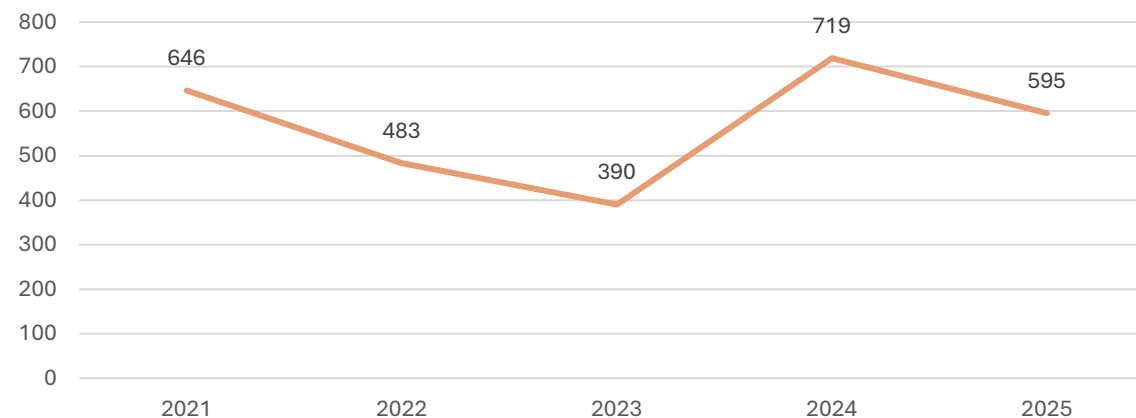
También dentro del programa de revisión catastral se llevan a cabo los siguientes trabajos de comprobación:

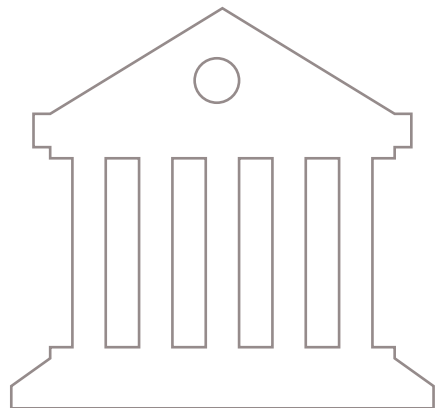
- **CONTROL DE LA OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA:** A diario se revisan de oficio las situaciones declaradas por parte de los autorizados para ocupar la vía pública con vallas, andamios y materiales de construcción, realizando el Servicio Tributario las regularizaciones censales que proceden.
- **LICENCIAS 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.

Comprobación de Ocupación de vía pública



Comprobación de Licencias de apertura





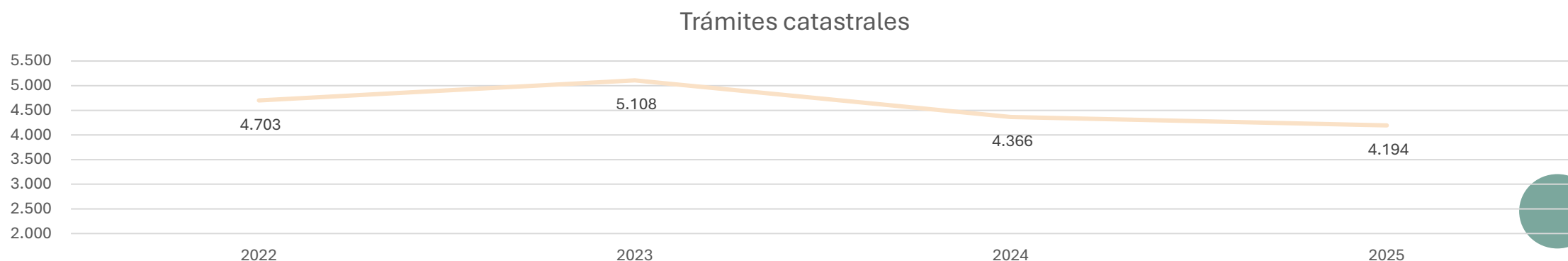
ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

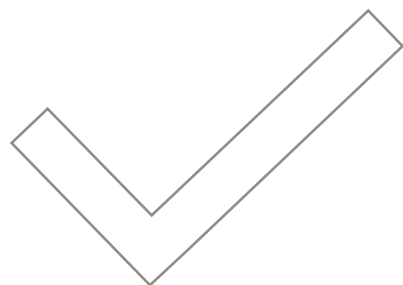
5.7. TRÁMITES CATASTRALES

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, que 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	2025
Régimen de división horizontal	7	1	-	3
Segregación, agrupación, división de parcelas	9	2	2	10
Demolición o derribo total o paracial de construcciones	14	8	12	13
Nueva construcción, ampliación, rehabilitación o reforma total o parcial	24	26	11	27
Segregación, agrupación, división de locales	23	51	26	37
Modificación del uso o destino de inmuebles o locales	68	70	103	115
Adquisición o consolidación de la propiedad	776	736	377	240
Adquisición o consolidación de la propiedad (de oficio)	3.782	4.214	3.835	3.749
Total trámites catastrales	4.703	5.108	4.366	4.194





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

5.8. TRÁMITES REALIZADOS

5.8. TRÁMITES REALIZADOS

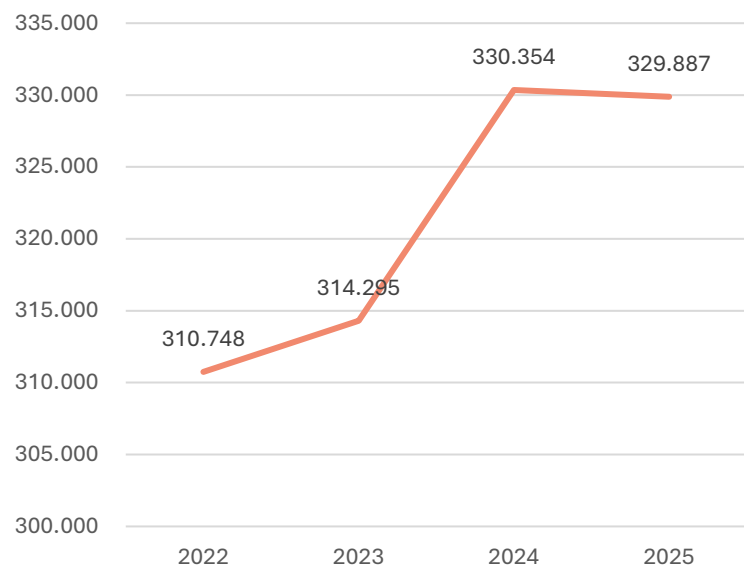
A continuación, se muestra el número de trámites realizados por el OAGER en su actividad ordinaria:

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

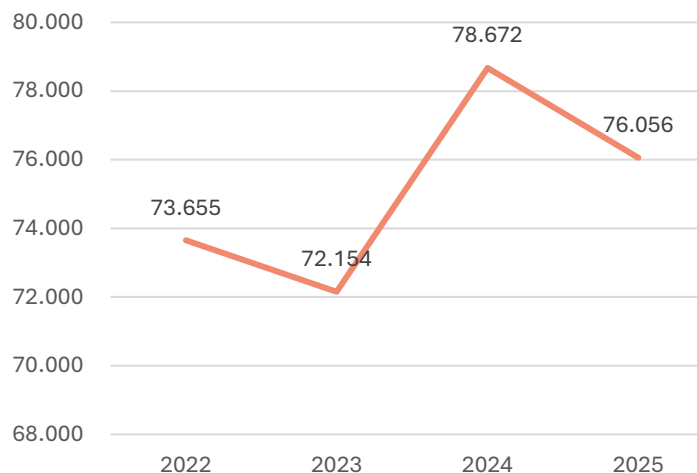
TRÁMITES RECAUDATORIOS: referidos a gestiones en el ámbito recaudatorio

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

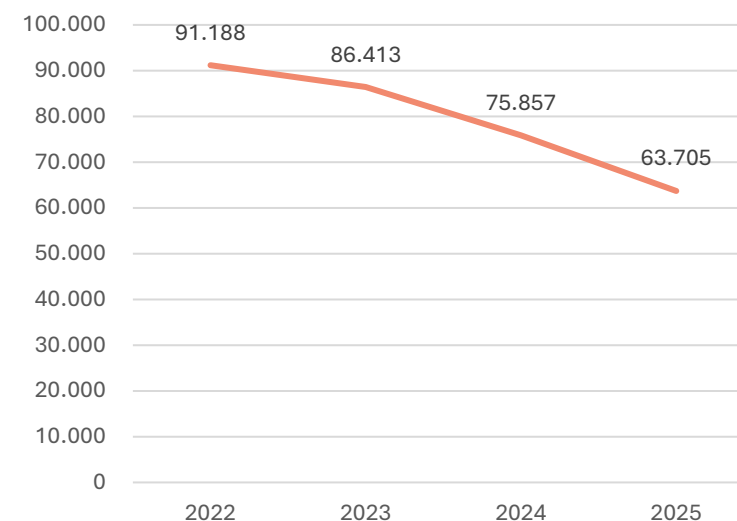
Trámites censales: altas, bajas y variaciones en censos tributarios



Trámites recaudatorios: domiciliaciones, pago a la carta, pago por otros medios, aplazamientos, fraccionamientos



Trámites electrónicos: alta y baja de ficheros, buzón del contribuyente, emisión de duplicados



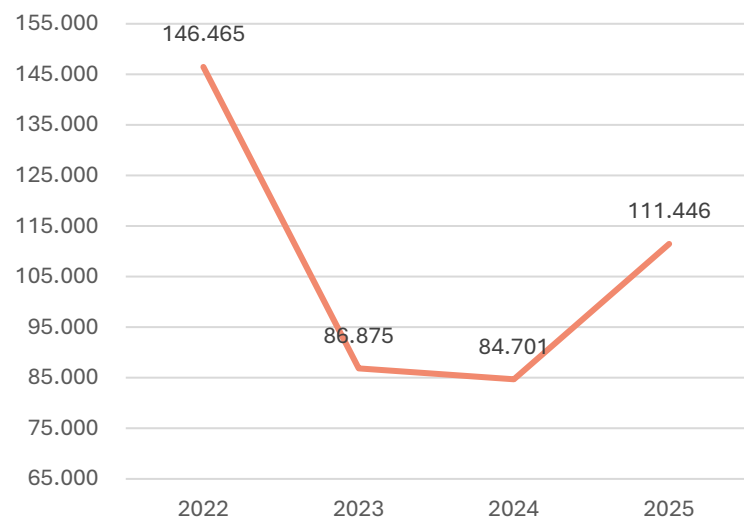
5.8. TRÁMITES REALIZADOS

TRÁMITES TRIBUTARIOS: afectan a la gestión tributaria y liquidatoria municipal

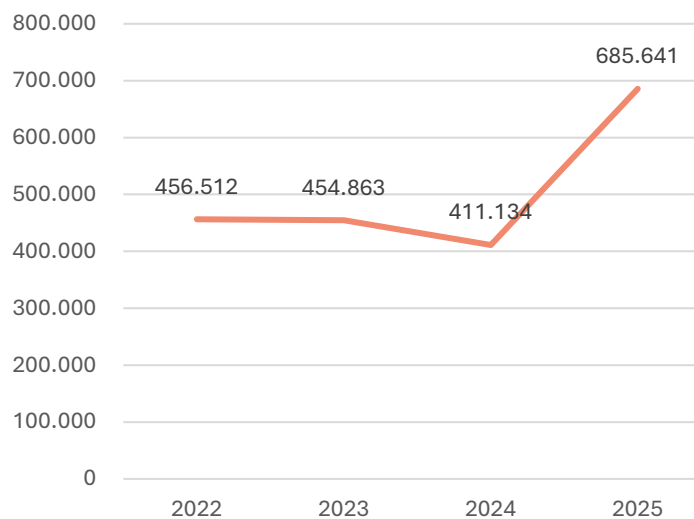
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS: Conciernen a la tramitación de expedientes administrativos propios del Organismo

TRÁMITES TOTALES REALIZADOS POR EL OAGER

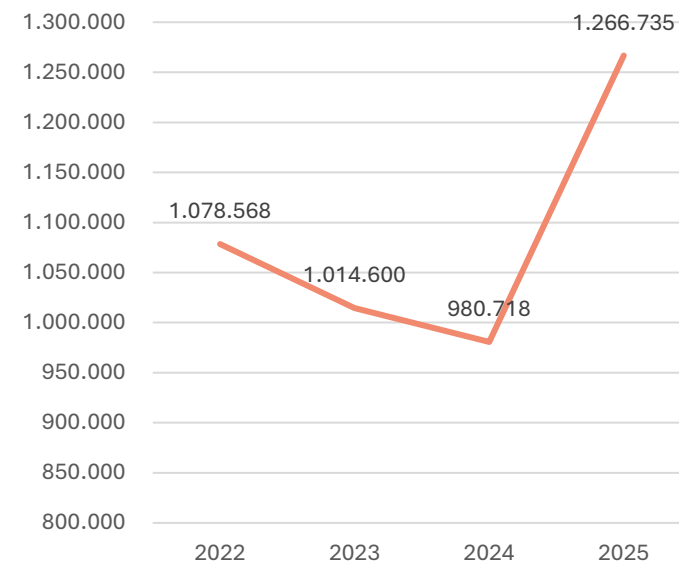
Trámites tributarios: tramitación de bonificaciones y modelos, creación de deudas



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



Trámites totales





ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

6. LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

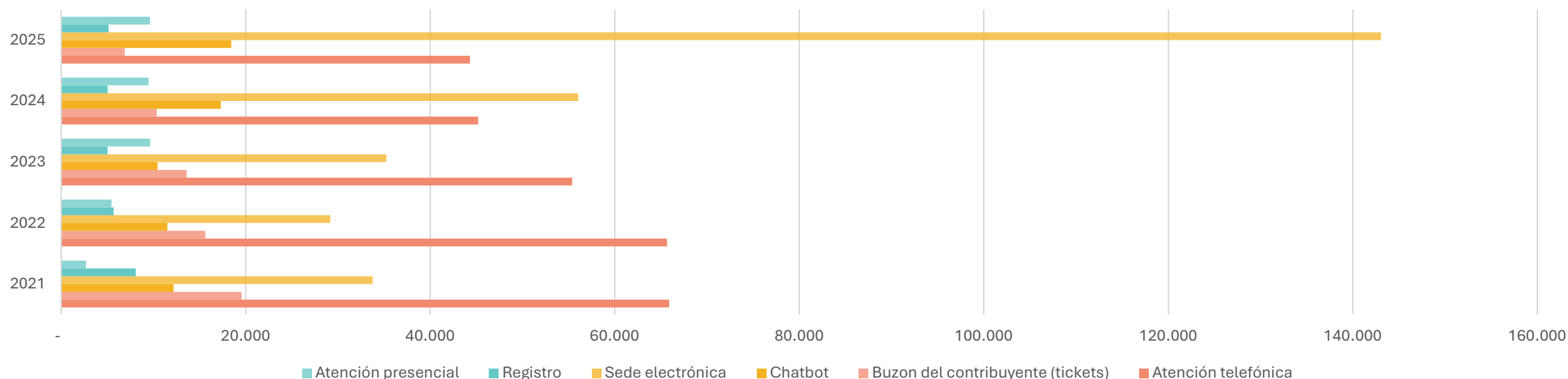
Los contribuyentes disponen de diversos canales de atención para la realización de sus trámites y consultas.



6. LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Los datos de uso de los distintos medios de atención muestran una clara evolución hacia las relaciones telemáticas, en detrimento no sólo de la atención presencial, sino incluso de la telefónica, y también como consecuencia de la consolidación absoluta de la nueva Sede Electrónica del Organismo puesta en funcionamiento en 2024, que brinda al contribuyente la posibilidad de realizar cualquier trámite de forma autónoma 24h al día, 7 días a la semana.

Distribución de la atención al contribuyente



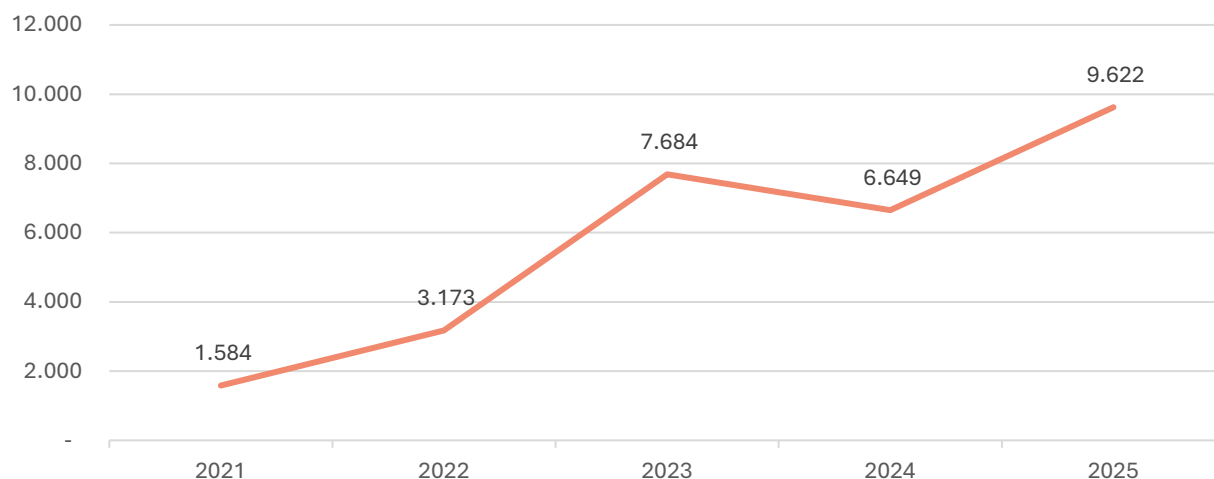
Atención al contribuyente

	2021	2022	2023	2024	2025
Atención telefónica	46%	49%	43%	32%	19%
Buzon del contribuyente (tickets)	14%	12%	11%	7%	3%
Chatbot	9%	9%	8%	12%	8%
Sede electrónica	24%	22%	27%	39%	63%
Registro	6%	4%	4%	4%	2%
Atención presencial	2%	4%	7%	7%	4%
Total general	142.126	133.111	129.369	143.384	227.449

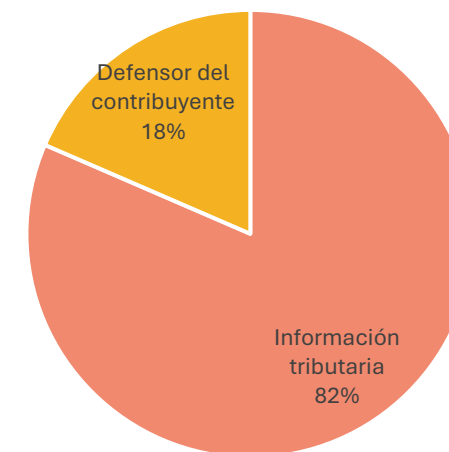
6. LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE: LA ATENCIÓN PRESENCIAL

El OAGER presta atención presencial a los contribuyentes desde el punto de información tributaria situado en el Edificio Municipal y desde la Oficina del Defensor del Contribuyente, especializada en la 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.

Atención presencial



Distribución de la atención presencial

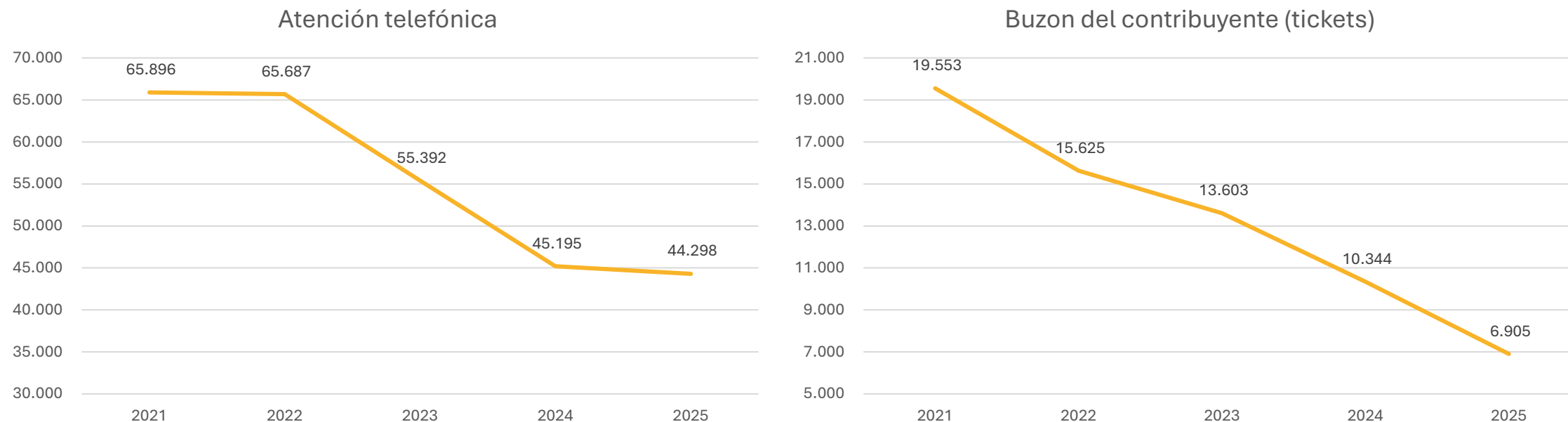


La Oficina del Defensor del Contribuyente tiene como principales objetivos:

- Informar y asesorar a los contribuyentes sobre cuestiones relacionadas con el resto de unidades.
- Recibir y tramitar quejas, reclamaciones y sugerencias en relación con los procedimientos tributarios.
- Formular al resto de unidades recomendaciones sobre procedimientos o actuaciones.
- Asistir a los ciudadanos con dificultades de acceso a medios electrónicos en sus trámites tributarios.

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

La consolidación del canal telemático autónomo a través de la nueva Sede electrónica implementada en 2024 está suponiendo una disminución en los datos de uso de los canales telefónico y telemático tradicional (Buzón del contribuyente).



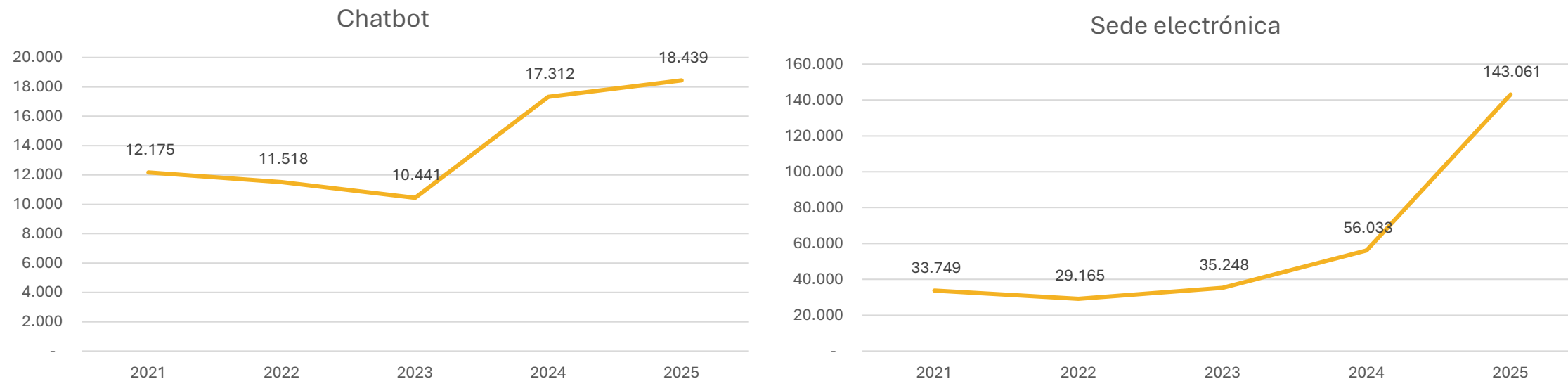
La puesta en funcionamiento de la nueva Sede Electrónica supuso un gran avance en la relación de los contribuyentes, colaboradores y profesionales con esta Administración, consolidando la tendencia hacia la atención telemática 24/7 ya iniciada desde hace años e impulsada notablemente desde la pandemia 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.

El número de atenciones del Buzón del contribuyente también se ha visto reducido por la implementación del sistema de “tickets”, a diferencia del sistema de “emails” anterior. En este nuevo sistema cada “ticket” contiene toda la conversación, es decir, varios “emails” sobre la misma consulta.

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

El exponencial 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.

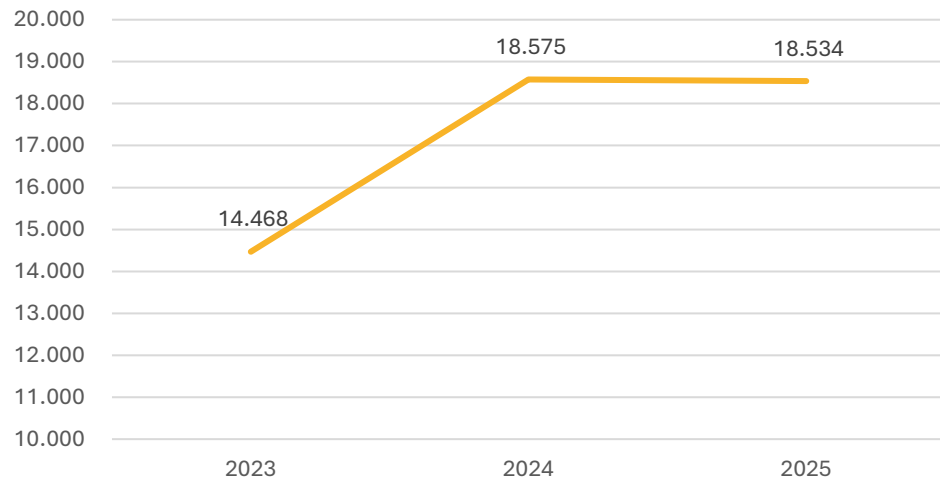


También es reseñable el incremento de interacciones de los contribuyentes con los dos “chatbots” que tiene implantados el OAGER en su web.

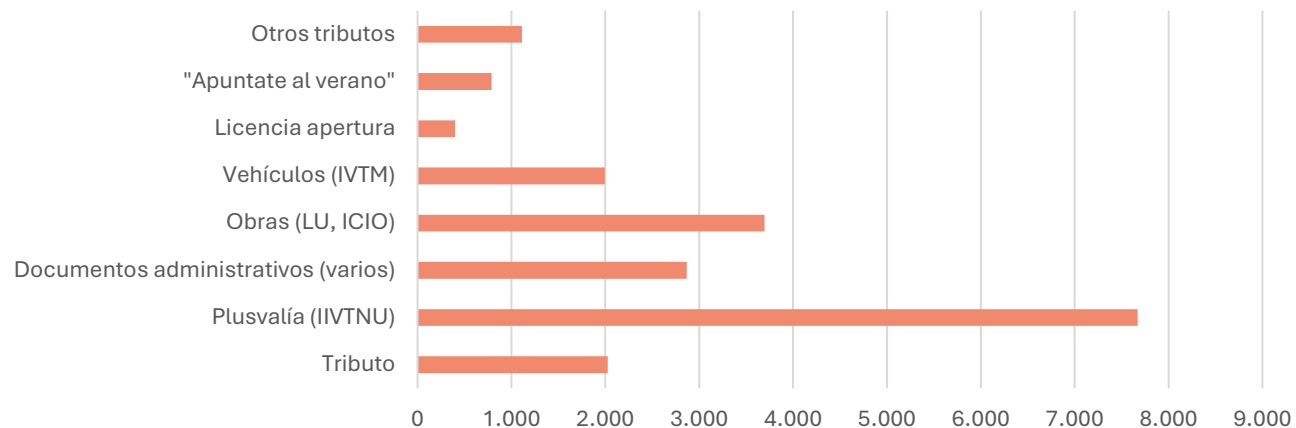
Por una parte, un Chatbot interactivo atendido por personal de atención al contribuyente en días laborables de 8 a 20 horas y, por otra, un Chatbot automatizado basado en inteligencia artificial, que atiende las consultas formuladas por los ciudadanos fuera del horario de atención personal.

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE: ACTIVIDAD DE LA SEDE ELECTRÓNICA

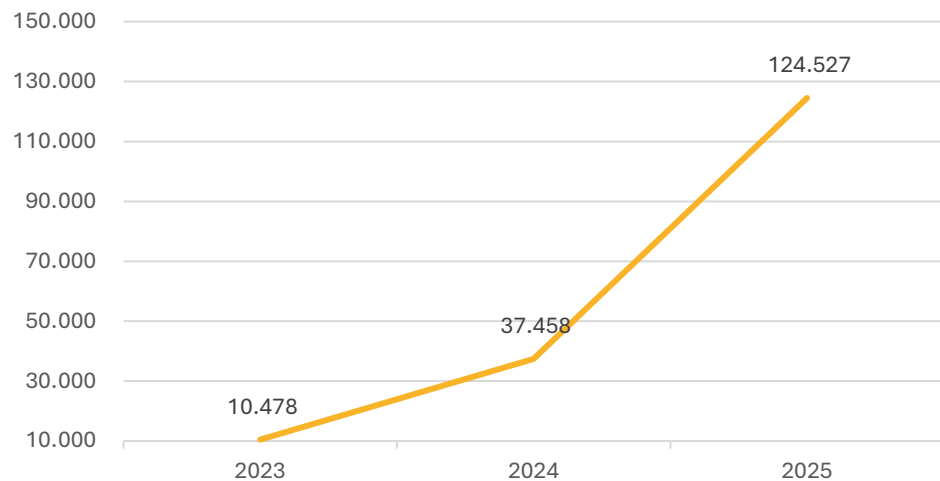
Autoliquidaciones



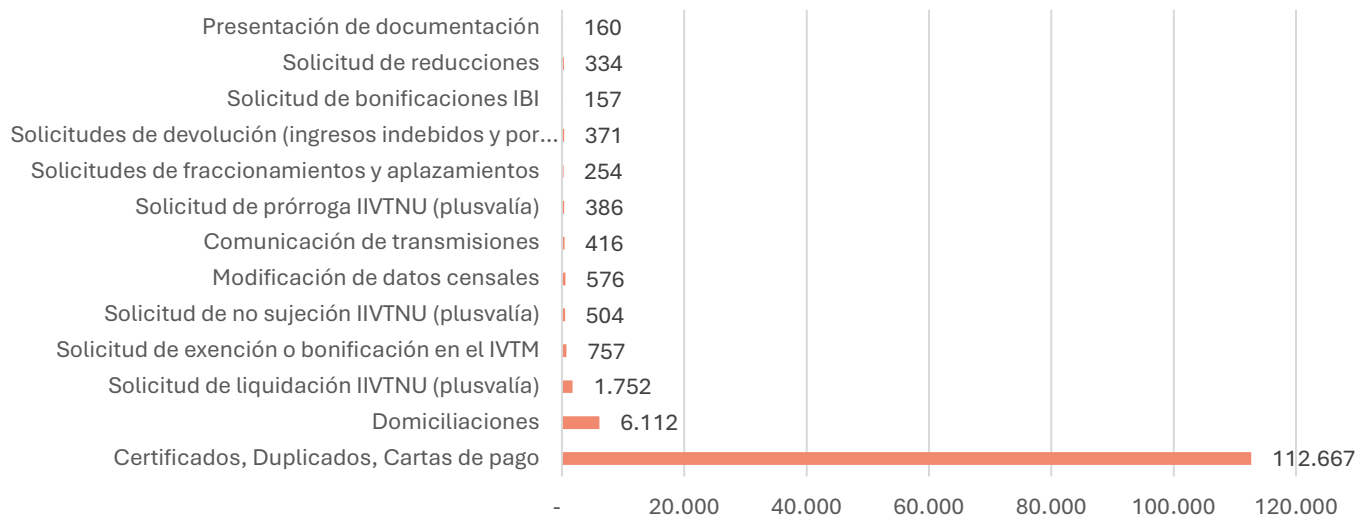
Distribución por tipo



Solicitudes y trámites



Solicitudes y trámites



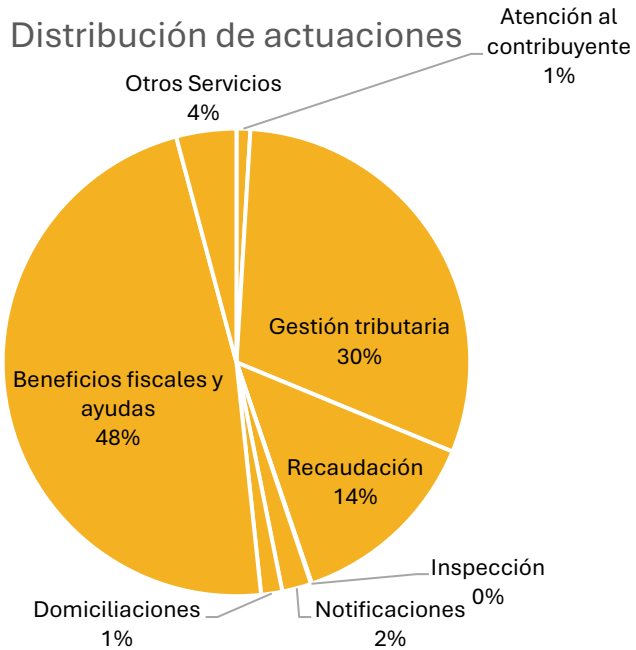
OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

La ODC tiene como principal misión “velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes”, no solo atendiendo las quejas que se planteen por la aplicación de los procedimientos del ámbito tributario sino también colaborando con el resto de unidades para que estos procedimientos resulten ágiles, sencillos y eficaces para el contribuyente. **Un año más se han reducido las quejas recibidas, hasta el mínimo histórico de 19 quejas.**

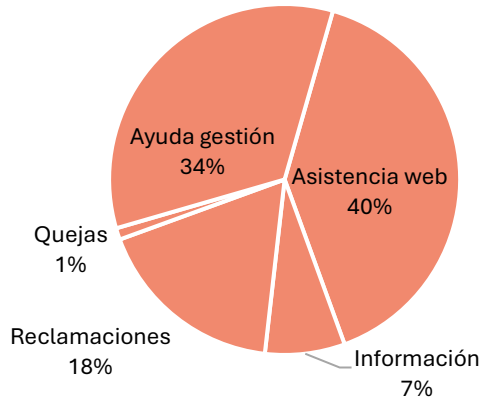
1.780 actuaciones registradas en 2025

El 58% de sus usuarios son mayores de 60 años

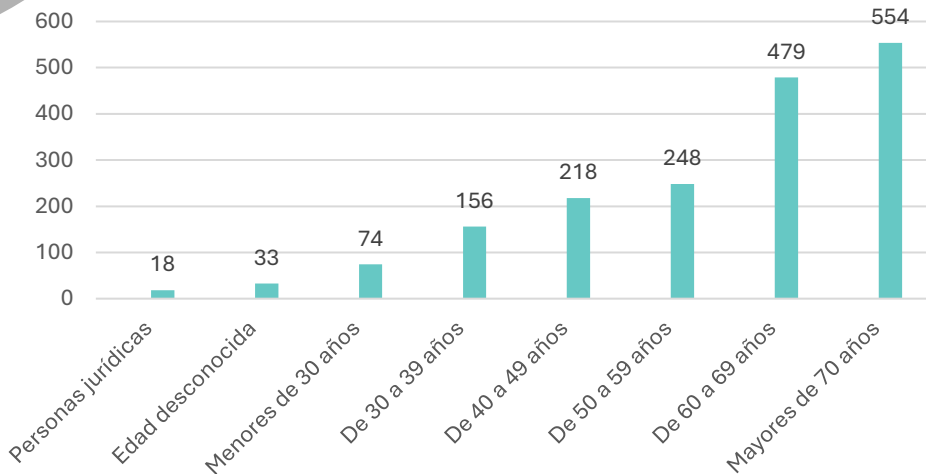
Distribución de actuaciones



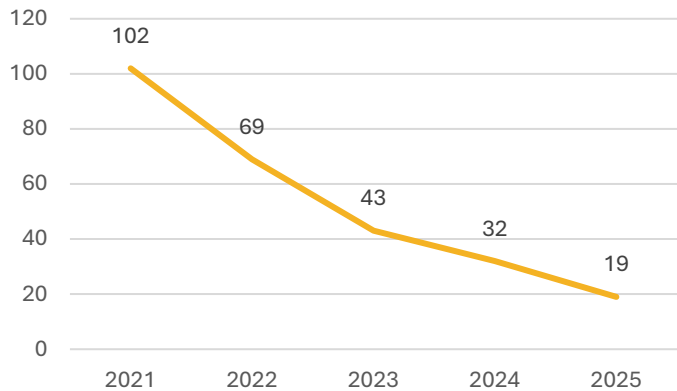
Actuaciones por tipo



Usuarios por rangos de edad



Quejas



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.



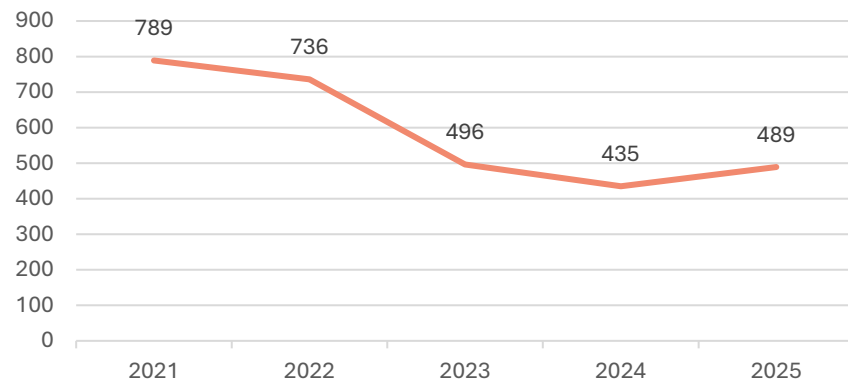
TRÁMITES INMEDIATOS	4079
PRORROGA DE BONIFICACIÓN DE IBI FAMILIA NUMEROSA	83
SOLICITUD DE APLAZAMIENTOS DE PAGO	52
SOLICITUD DE BONIFICACIONES EN IBI	164
SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN POR NORMATIVA	211
SOLICITUD DE DEVOLUCIONES DE INGRESOS INDEBIDOS	160
SOLICITUD DE EXENCIÓN O BONIFICACIÓN EN EL IVTM	807
SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTOS DE PAGO	1203
SOLICITUD DE NO SUJECIÓN IIVTNU	504
SOLICITUD DE PRORROGA EN EL IIVTNU	417
SOLICITUD DE REDUCCIONES	478

EXPEDIENTES REGISTRO DE ENTRADA	1005
COMUNICACIONES	65
DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	11
RECURSOS TRIBUTARIOS	489
SOLICITUDES TRIBUTARIAS	460

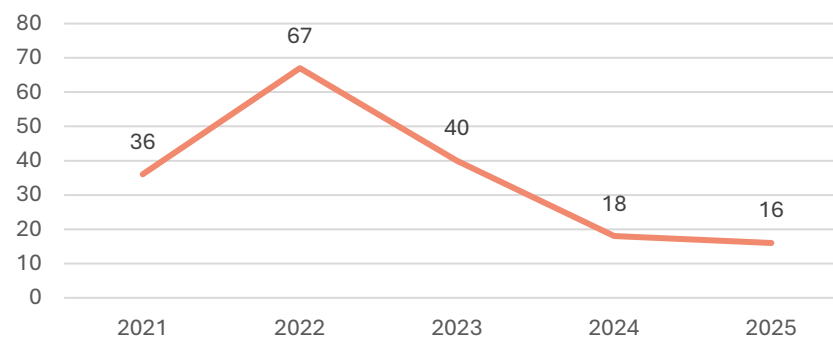
EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES

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 tras año del número de recursos administrativos y judiciales interpuesto contra actos y resoluciones del Organismo.

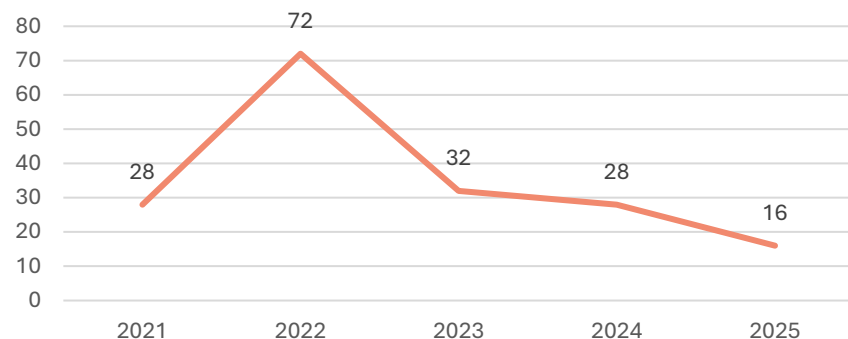
Recursos de reposición



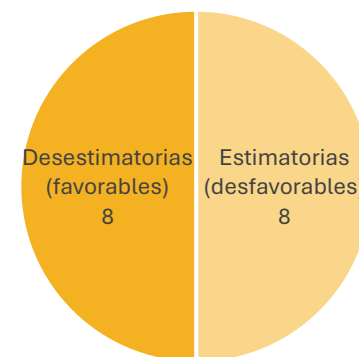
Recursos contencioso-administrativos iniciados



Recursos contencioso-administrativos finalizados (Sentencias)



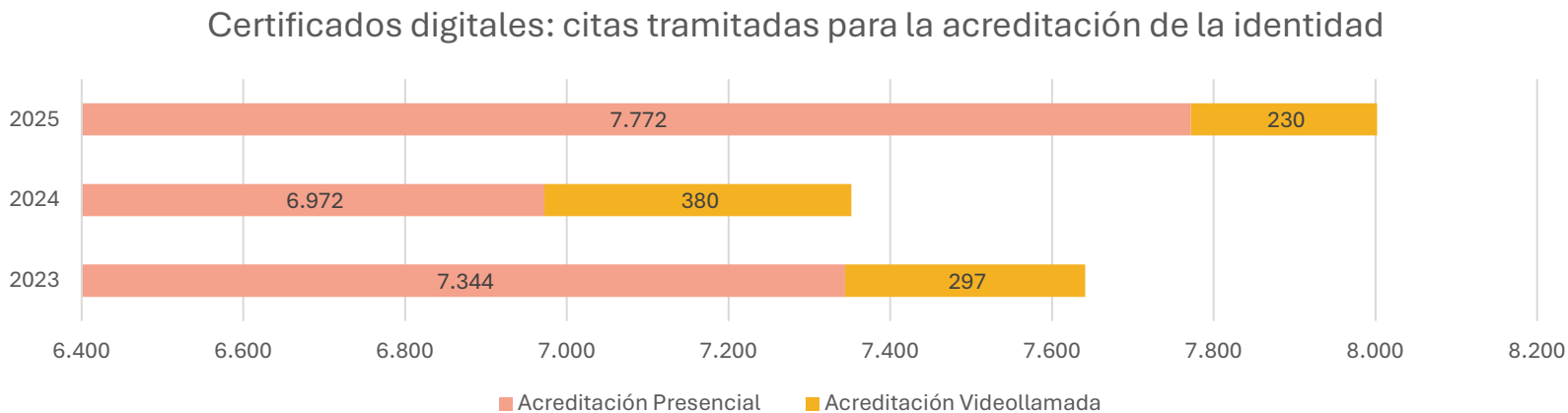
Sentencias



CERTIFICADOS DIGITALES Y CATASTRALES

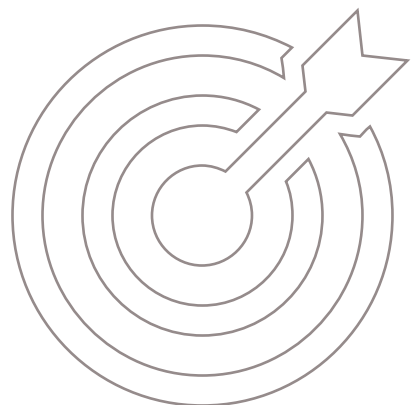
● Certificados digitales de personas físicas expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)

El OAGER se encuentra habilitado para la acreditación de la identidad en la expedición de los Certificados digitales de personas físicas expedidos 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.



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

En el 2025 se han tramitado **59** 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.

Objetivo	Grado de cumplimiento	Grado de compromiso
1.1 Impulsar el plan de ejecución del presupuesto	100,77%	95,00%
2.1 Impulsar la recaudación en periodo voluntario	96,94%	90,00%
2.2 Impulsar la recaudación en periodo ejecutivo	93,55%	70,00%
3.1 Impulsar el plan de inspección	248,17%	90,00%
4.1 Impulsar el plan del servicio tributario	360,10%	90,00%

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.

Tramitación del registro de entrada inferior a 30 días
94,58%

Gestión del buzón del contribuyente inferior a 7 días
98,13%

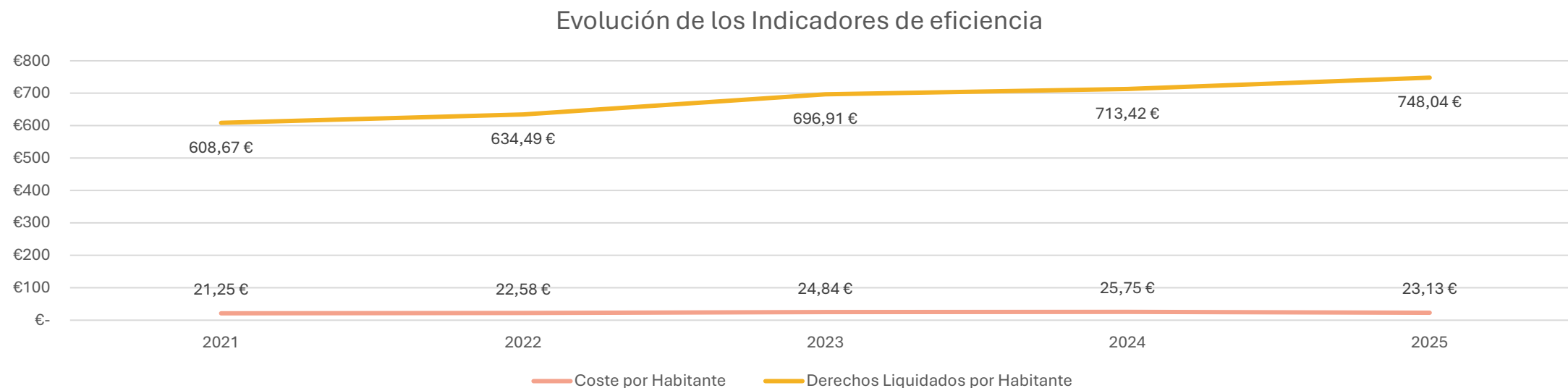
Calidad de la atención telefónica
99,82%

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

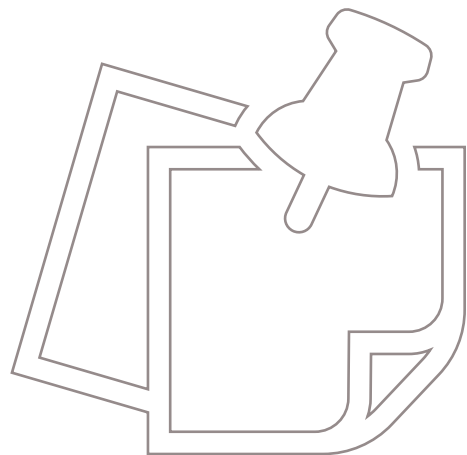
Período Medio de Pago medio anual
25,5 días

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
2.025	144.866	3.351.146,30	23,13	108.365.437,42	748,04



ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

8. OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS

CERTIFICACIONES

El mantenimiento de las certificaciones ISO demuestran el compromiso del OAGER con la mejora continua y el cumplimiento de estándares internacionales tanto en el ámbito de la calidad como en el de la seguridad de la información.

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.



CERTIFICADORA ACREDITADA POR **ENAC** 



CERTIFICADORA ACREDITADA POR **ENAC** 

CONTRATOS ADJUDICADOS EN 2025

Nº Expediente	Denominación del contrato	Procedimiento	Importe adjudicación (sin IVA)
CM N°1	Servicio de registro de marca	Contrato menor	905,00 €
CM N°2	Suministro de un certificado digital adviser.redsara.aytosalamanca.es durante un año	Contrato menor	400,00 €
CM N°3	Encargo a la FNMT para la prestación de servicios técnicos y de seguridad en el ámbito de la administración electrónica	Contrato menor	401,00 €
CM N°4	Suministro de licencias Jivochat	Contrato menor	447,00 €
CM N°5	Suministro de licencias ESET doble factor de autenticación	Contrato menor	875,00 €
CM N°6	Suministro de equipamiento informático	Contrato menor	2.418,99 €
CM N°7	Servicio de mantenimiento y soporte licencias ORACLE	Contrato menor	5.823,36 €
CM N°8	Suministro de sillas y destructora de papel	Contrato menor	1.234,07 €
56/GE25	Segunda prórroga del contrato para los servicios de soporte básico y business critical assistance de la base de datos ORACLE (9/GE22)	Prórroga	86.226,89 €
65/GE25	Suministro en modalidad de suscripción de licencias de software de ciberseguridad para el OAGER	Abierto simplificado abreviado	11.577,02 €

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).