



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación

Carta de servicios telemáticos

Organismo Autónomo de Gestión Económica y
Recaudación del Ayuntamiento de Salamanca (OAGER)



Índice de contenidos

01 Canales de atención y consulta

02 Trámites destacados

03 Colaboradores

04 Conexión con otros organismos

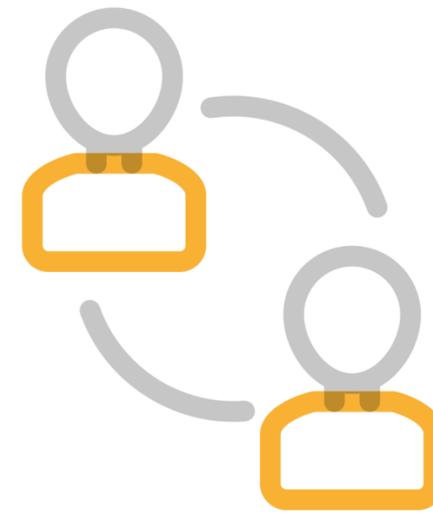




El Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación del Ayuntamiento de Salamanca (OAGER), pone al servicio de los ciudadanos (personas físicas y jurídicas), diferentes canales de atención a través de los que pueden recibir información personalizada, así como realizar diversos trámites a través de manera telemática sin necesidad de desplazarse a sus oficinas.

Los beneficios para los ciudadanos y las empresas son incuestionables, en tanto que pueden interactuar con el OAGER las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, ya que la comunicación se realiza vía online desde cualquier parte del mundo, al tiempo que se tiene siempre disponible el acceso a su información actualizada, así como al estado de tramitación de sus solicitudes y expedientes tributarios.

1. Canales de atención y consulta



1.1. Página web www.oager.com

El OAGER pone a disposición de los ciudadanos y empresas su página web, www.oager.com, para realizar trámites, gestiones administrativas y consultas. Para la realización de algunos de esos trámites se requerirá identificación segura (certificado digital, DNle, Cl@ve o login (usuario y contraseña), mientras que otra información será de carácter público (acceso sin identificación segura).

1.1.1. Información Pública

A través de la página web www.oager.com, los contribuyentes tendrán en todo momento información actualizada de:

- Perfil contratante.
- Tablón de edictos electrónicos.
- Organización del OAGER:
Organización administrativa, estatutos, convenios suscritos, etc.
- Normativa:
Ordenanzas fiscales, legislación, jurisprudencia, etc.
- Calendario del contribuyente.
- Información catastral.
- Buzón del contribuyente.
- Formularios.
- Calidad:
Certificación en la norma ISO 9001:2015; guía de trámites, informes sobre cumplimiento de objetivos del OAGER.
- Información financiera del OAGER:
Presupuesto anual, indicadores de eficiencia, contratos menores etc.
- Estadísticas web:
Generales, visitas, trámites y solicitudes, etc.
- Obtención certificado/firma digital (para personas físicas).

1.1.2. Información Privada (Sede Electrónica)

A través de la Sede Electrónica del OAGER los contribuyentes tendrán acceso a sus datos e información de carácter personal, siendo imprescindible para la consulta y realización de trámites relacionados con los mismos, el uso de certificado digital, DNle, Cl@ve o login (usuario y contraseña).

Los trámites que se pueden realizar en la Sede Electrónica y que requieren identificación segura entre otros, son:

- Modificación de los datos fiscales.
- Consulta de censos y padrones tributarios.
- Consulta de expedientes tributarios.
- Tramitación I.I.V.T.N.U. (plusvalías):
Solicitudes de prórroga, no sujeción, de liquidación, comunicación de la transmisión de inmuebles a los efectos de inscripción en el Registro de la Propiedad.
- Emisión de certificados/informes tributarios.
- Consulta y pago de deudas tributarias.
- Solicitud de bonificaciones y exenciones.
- Solicitudes de devoluciones de ingresos.
- Fraccionamientos y aplazamientos.
- Solicitud de pago mensual de tributos (pago a la carta).
- Autoliquidaciones de tributos.
- Solicitud de cancelación de embargos.

Al mismo tiempo, también habrá posibilidad de realizar otro tipo de trámites desde esta Sede sin necesidad de identificación segura, entre otros:

- Solicitud de cita (presencial/videoconferencia) para los trámites que lo requieran.
- Consultar o realizar domiciliaciones para el pago de tributos.
- Consulta y pago de multas de tráfico y de sanciones administrativas.
- Autoliquidaciones de determinados tributos.
- Pago con tarjeta o Bizum.
- Comunicaciones con el OAGER:
Envío de documentación requerida (CSV), cotejo de documentos (CSV), buzón del contribuyente, etc.

1.1.3. Chat

En la página web del OAGER está habilitado un chat a tiempo real que proporciona un contacto directo y personalizado con los contribuyentes, de forma rápida y sencilla, traduciéndose en un servicio ágil y eficaz para estos. A través de dicho chat los usuarios podrán realizar las consultas que estimen pertinentes.

La atención del chat del OAGER tiene dos variantes:

- Durante el horario de atención al público (laborables, de lunes a viernes de 8 a 20 horas) será atendido por operadores del servicio de atención telemática del OAGER.
- Fuera del horario de atención al público, fines de semana y festivos, estará automatizado.

1.1.4. Redes sociales

El OAGER dispone de perfiles en las principales redes sociales que pone a disposición de los usuarios:

- **X:** <https://twitter.com/oagersalamanca>
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/oagersalamanca>

En sus perfiles se publica información de interés para los contribuyentes.

1.1.5. Servicio “Llámame”

Desde Sede Electrónica del OAGER el contribuyente dispondrá del servicio “Llámame” que facilita la comunicación directa con el Organismo. Introduciendo sus datos de contacto desde el servicio de atención telemática, se establecerá contacto telefónico con el interesado.

1.1.6. Email y Buzón del contribuyente

A los canales de comunicación que se han expuesto, se une el Buzón del contribuyente, habilitado en la página web del Organismo, www.oager.com, donde los usuarios podrán realizar sus consultas, recibiendo una atención personalizada.

1.2. App

El OAGER pone a disposición de los usuarios su propia app, tanto en [iOS](#) como en [Android](#).

El contribuyente podrá realizar diferentes trámites a través de la app:

- Solicitar cita previa (presencial/videoconferencia) para los trámites que lo requieran.
- Consulta del calendario del contribuyente.
- Buzón del contribuyente.
- Acceso a la Sede Electrónica del OAGER.
- Le llamamos, facilitando datos de contacto.
- Cotejo de documentos (CSV).
- Chat OAGER.

1.3. Teléfono de contacto gratuito

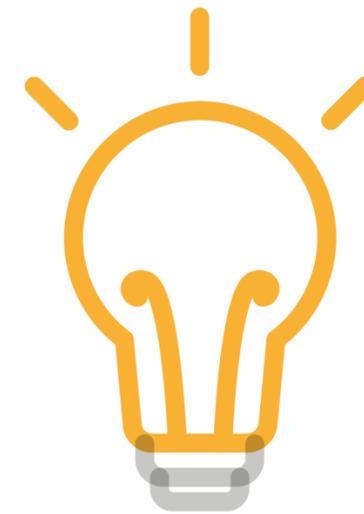
A través del teléfono 900 701 000, el contribuyente podrá comunicarse gratuitamente con el OAGER, dentro del horario de atención al contribuyente (de lunes a viernes de 8 a 20 horas).

Previa identificación del interlocutor, éste podrá realizar los siguientes trámites:

- Solicitar cita previa (presencial/videoconferencia) para los trámites que lo requieran.
- Domiciliación de tributos.
- Solicitud de fraccionamientos y aplazamientos.
- Pago por tarjeta o Bizum.
- Consulta de deudas tributarias.
- Solicitud de documentos y cartas de pago.
- Solicitud de justificantes de pago.
- Asistencia para la realización de trámites telemáticos.

2. Trámites destacados

Dentro de las funcionalidades que ya se han expuesto, es importante subrayar una serie de trámites que son ampliamente demandados o de gran importancia para los contribuyentes.



2.1. Sistemas de pago

Además de los medios habituales de pago, el OAGER pone a disposición de los contribuyentes otros, para que pueda optar por el que mejor se adapte a sus necesidades a la hora de abonar sus tributos:

Domiciliación bancaria:

Los recibos de cobro periódico se cargan en la cuenta de domiciliación el último día del plazo de pago en periodo voluntario. El contribuyente, una vez ordenada la domiciliación periódica de sus tributos, no tendrá que realizar ninguna acción para satisfacer sus pagos.

Pago a la carta:

Es el sistema de pago de tributos fraccionado en 12 mensualidades. Los contribuyentes que se acojan a este sistema abonarán todos sus recibos de cobro periódico, mensualmente cargando en cuenta bancaria el último día de cada mes.

Pago por tarjeta (débito y/o crédito):

A través de la página web www.oager.com, y del teléfono gratuito 900 701 000, el contribuyente podrá abonar sus tributos mediante tarjeta bancaria.

Pago mediante Bizum:

A través de la página web www.oager.com, y del gratuito 900 701 000, el contribuyente podrá pagar sus tributos mediante Bizum.

Pago en oficinas de Correos:

Se podrán obtener documentos de pago para su abono, en las oficinas de la red postal de Correos.

2.2. Aplazamiento o fraccionamiento de pago

El contribuyente podrá solicitar un aplazamiento o un fraccionamiento de sus deudas sin necesidad de garantía, siempre que la cuantía de éstas sea menor de 50.000 euros.

2.3. I.I.V.T.N.U. (Plusvalía)

Se encuentran habilitados los siguientes trámites telemáticos relacionados con el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (I.I.V.T.N.U.) para que los contribuyentes puedan dar cumplimiento a sus obligaciones tributarias de forma sencilla y rápida.

- Autoliquidación: declaración- autoliquidación del impuesto.

- Solicitudes de liquidación del Impuesto: las personas físicas pueden presentar la documentación acreditativa de la transmisión para que desde el OAGER se realice la liquidación y se les remita el documento de pago. Eligiendo esta opción, la cuota del impuesto se calculará según el método objetivo del impuesto.
- Comunicación de la transmisión del inmueble: se realizará por el transmitente o adquirente a los efectos de declaración para la acreditación ante el Registro de la propiedad o alteración de la titularidad catastral. Si el contribuyente desea carta de pago del impuesto debe elegir la opción de autoliquidación o de solicitud de liquidación del impuesto.
- Solicitudes de no sujeción al impuesto: En los casos en los que se constate la inexistencia de incremento de valor entre las fechas de transmisión y adquisición, se dará la no sujeción al Impuesto. El usuario deberá solicitar la declaración de la no sujeción en este trámite o también dispone de la posibilidad de efectuar una autoliquidación con cuota cero.

2.4. Autoliquidaciones

A través de la Sede Electrónica del OAGER el contribuyente podrá confeccionar fácilmente las autoliquidaciones de diversos tributos mediante un interfaz sencillo y asistido.

Este sistema permite presentar junto a cada declaración la documentación necesaria o justificativa.

2.5. Comunicaciones telemáticas

Los contribuyentes obligados a recibir comunicaciones telemáticas, así como cualquier usuario no obligado que facilite una dirección de correo electrónico al OAGER, recibirán las comunicaciones que el Organismo les envíe a través de comunicación telemática y/o correo electrónico en lugar de postal.

2.6. Solicitud bonificaciones o exenciones

Mediante unos sencillos pasos el contribuyente podrá solicitar en www.oager.com, sin necesidad de desplazamiento, las principales bonificaciones de diferentes tributos, como son, el IBI, la recogida de basura y el I.V.T.M.

2.7. Citas mediante videoconferencia

El contribuyente podrá realizar los trámites establecidos por videoconferencia, a través de la aplicación Zoom. Para que el usuario pueda acogerse a esta modalidad debe solicitar cita previa.

3. Colaboradores



Colaboradores

Para facilitar su labor a los diferentes colegios profesionales y otros colectivos que colaboran con el OAGER, como son, abogados y asesores fiscales, administradores de fincas, gestores administrativos, notarios, procuradores de los tribunales y entidades bancarias, se establecen funcionalidades especiales según el perfil, lo que les permite actuar en representación del contribuyente al que representan.

Algunas de estas funcionalidades especiales son:

- Consulta de autoliquidaciones realizadas.
- Presentación de escrituras.
- Consulta por referencia catastral.



4. Conexión con otros organismos



Conexión con otros organismos

Para facilitar los trámites relacionados con otros organismos, la web del OAGER contiene accesos directos a otras sedes electrónicas:

- Buzón telemático Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú).
- Modelos 840 AEAT.
- Planos OVC.
- Modelos 900D Catastro.
- Punto de Información Catastral (PIC).
- Solicitud certificados FNMT.
- Registro Electrónico del Ayuntamiento de Salamanca.





**Ayuntamiento
de Salamanca**

Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación

Carta de servicios telemáticos

Organismo Autónomo de Gestión Económica y
Recaudación del Ayuntamiento de Salamanca (OAGER)

