



## SERVEIS CENTRALS

## ANUNCI

de BASE-Gestió d'Ingressos, organisme autònom de la Diputació de Tarragona, sobre l'aprovació de les instruccions de funcionament de la cita prèvia a BASE-Gestió d'Ingressos

Codi 2026/05

**ANUNCI**

El president de BASE-Gestió d'Ingressos, mitjançant decret de data 26 de febrer de 2026, amb número 2026/251, ha resolt el següent:

**Primer:** Aprovar el règim de cita prèvia voluntària a BASE-Gestió d'Ingressos i les Instruccions reguladores del seu funcionament que s'annexen a la present resolució i que també s'aproven.

**Segon:** Publicar la present resolució al BOP de Tarragona, a la Seu electrònica de BASE i al Portal de transparència de la Diputació de Tarragona.

**“INSTRUCCIONS QUE REGULEN EL SERVEI DE CITA PRÈVIA A LES OFICINES I PUNTS D'ATENCIÓ DE BASE-GESTIÓ D'INGRESSOS”****I. Introducció**

Per atendre les funcions que té assignades, BASE-Gestió d'ingressos s'estructura en serveis territorials i serveis centrals. La xarxa territorial per acord del Consell rector de 16 d'abril de 2024 s'organitza en 3 zones, 16 oficines, 8 oficines delegades i 13 punts d'atenció.

La recent modificació legislativa, encapçalada per la Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i el compromís de BASE-Gestió d'Ingressos d'oferir un servei de qualitat a la xarxa d'oficines fan necessari dotar-se d'una regulació de la cita prèvia per garantir una millor qualitat d'atenció a les persones.

**II. Àmbit d'aplicació**

La cita prèvia per a ser atès presencialment a la xarxa d'oficines i punts d'atenció de BASE-Gestió d'Ingressos és voluntària i exclusiva per a persones físiques no obligades a la tramitació telemàtica.

Els agents i professionals que representen tercers i les entitats obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració han de fer-ho de manera telemàtica, d'acord amb l'establert



a l'article 14 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Excepcionalment poden demanar Cita Prèvia quan el tràmit no estigui disponible a la Seu electrònica de BASE.

La cita prèvia de BASE-Gestió d'Ingressos és individualitzada, per la qual cosa en cas que el tràmit a realitzar sigui per a diferents persones (conjugues, parelles de fet, descendents, ascendents...) és necessari demanar cita prèvia per a cada una de les persones i tràmits.

La cita prèvia permet obtenir accés a una atenció personalitzada en els àmbits següents:

## a) Tràmits de BASE

A les oficines, d'acord amb la normativa interna de BASE, es poden realitzar els tràmits següents:

- Assistir i informar al contribuent en relació amb els tributs gestionats i recaptats per BASE.
- Tramitar domiciliacions, fraccionaments, ajornaments i pagaments personalitzats.
- Actualitzar les dades dels contribuents.
- Registrar escrits, al·legacions i recursos adreçats als òrgans competents de BASE.
- Rebre i registrar documents vinculats amb els ingressos gestionats o recaptats per BASE.
- Actuacions de cobrament d'ingressos en el marc de la normativa interna de BASE.

## b) Tràmits de l'ATC

En compliment del Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i la Diputació de Tarragona en matèria tributària, d'1 de febrer de 2024 (DOGC 26.02.2024), de creació de la Finestra Única Tributària, les oficines de BASE estan habilitades per prestar el serveis següents:

- El servei d'informació general a la ciutadania en relació amb els tributs gestionats per l'ens signant o per l'ATC.
- El servei de recepció i registre de tot tipus d'escrits i documents que presenti la ciutadania adreçats a l'ens signant i/o a l'ATC.
- La recepció i introducció al sistema informàtic de l'ATC de les autoliquidacions que presentin els/les obligats/des tributaris/àries o els seus representants en relació amb els tributs gestionats per l'Agència.

L'oferta concreta de serveis disponible en cada oficina es fa pública a través del web de Tributs de Catalunya (tributs.cat)

## c) Certificats idCat

En compliment del Conveni de prestació de serveis de certificació digital idCAT, entre el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC) i BASE, de 15 de desembre de 2005, BASE presta serveis d'identitat digital a la ciutadania, com a Entitat de registre (ER).

Concretament BASE té encomanades les funcions següents, en l'àmbit de l'atenció a la ciutadania:

- Comprovar la identitat i la resta de circumstàncies personals del subscriptor mitjançant la seva personació o utilitzant sistemes que proporcionin garanties



equivalents, quan ho permeti la normativa reguladora i enregistrar una justificació acreditativa de les informacions necessàries per al registre.

- b) Verificar la identitat de la persona física sol·licitant amb els **documents acreditatius previstos per la Llei 6/2020, d'11 de novembre (DNI o passaport) o d'altres mitjans admesos en Dret, com la targeta d'identitat d'estranger o el certificat de registre de ciutadans de la Unió Europea.**
- c) Gestionar i aprovar sol·licituds de qualsevol persona física que reuneixi els requisits previstos per la Política de Certificació per a certificats de Ciutadania, sense discriminació per raó de nacionalitat, residència o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

#### d) Obtenció d'una cita telefònica

La cita prèvia permet obtenir una atenció telefònica amb cita. En aquest supòsit un agent de BASE-Gestió d'Ingressos truquen al sol·licitant de la cita en la data i l'hora concertada. L'agent ofereix assessorament telefònic sobre les opcions disponibles per fer tràmits sense necessitat de desplaçar-se a una oficina. En cas que només sigui possible fer la tramitació de manera presencial, pot facilitar un dia i hora per ser atès en qualsevol de les oficines de BASE o informació dels horaris d'atenció sense cita prèvia.

### III. Accés a la cita prèvia

El servei de cita prèvia es podrà sol·licitar per qualsevol dels següents canals:

- a) De forma telemàtica accedint a l'apartat de cita de prèvia de l'adreça següent <https://www.base.cat>
- b) Contactant al telèfon d'Atenció als Usuaris de BASE: 977-25.34.00.
- c) Per telèfon a qualsevol de les oficines de BASE-Gestió d'ingressos

### IV. Horari i dies d'atenció

Els horaris i dies d'atenció a les oficines i els serveis disponibles en cada oficina o punt d'atenció són els següents:

- a) **Tràmits de BASE:** L'horari d'atenció dels tràmits de BASE a les oficines i punts d'atenció és de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h. No obstant, l'horari concret de cada oficina i punt d'atenció es pot consultar a [www.base.cat](http://www.base.cat).

A l'oficina de Multes, als punts d'atenció d'Alcover, Camarles, Flix, La Bisbal del Penedès, La Selva del Camp, L'Aldea, L'Ampolla, L'Arboç, Sant Jaume d'Enveja i Santa Coloma de Queralt, i a l'Atenció telefònica amb cita prèvia, només hi ha disponible els tràmits de BASE

- b) **Tràmits d'ATC:** L'horari d'atenció dels tràmits de l'ATC és el mateix que pels tràmits de BASE.

A les oficines del Vendrell, Móra d'Ebre i Valls, els tràmits d'ATC els realitza la pròpia Agència amb personal propi d'aquesta. A les oficines i punts d'atenció detallats en l'apartat a) no es realitzen tràmits ATC.

- c) **Tràmits idCAT:** L'horari d'atenció per l'emissió o revocació de certificats idCAT és de les 13:30h a les 14:00h, tal com s'indica a la informació publicada de les Entitats de Registre idCAT pel Consorci AOC.



Fora d'aquest horari i sempre en el marc d'una l'atenció presencial per tràmits de BASE, si una persona vol acceptar la relació electrònica amb BASE i no disposa d'identitat digital vàlida, se li podrà emetre un IdCat.

A l'oficina i punts d'atenció detallats a l'apartat a) no es realitzen tràmits d'idCat.

## V. Procediment per obtenir la cita prèvia

En el moment de reservar cita caldrà seguir les passes següents:

- Seleccionar el servei: Caldrà triar entre tràmits de BASE, tràmits de l'ATC o obtenir un certificat idCAT, o bé demanar una cita telefònica.
- Seleccionar oficina: Caldrà triar l'oficina de la xarxa d'oficines de BASE Gestió d'Ingressos en la que vol ser atès.
- Seleccionar data i hora: Caldrà seleccionar la data i l'hora per ser atès, amb una antelació màxima d'un mes.
- Identificar la persona que sol·licita la cita: Es demana el número d'identificació fiscal, nom i cognoms, adreça de correu electrònic, el número de mòbil i el motiu de la cita. Aquesta informació és necessària per enviar la confirmació de la cita, comunicar possibles incidències vinculades amb la cita reservada, tramitar la seva modificació o cancel·lació.  
La cita prèvia és individualitzada i pel tràmit indicat, per la qual cosa en cas que el tràmit a realitzar sigui per a diferents persones (conjugues, parelles de fet, descendents, ascendents...) és necessari demanar cita prèvia per a cada una de les persones i tràmits.

La reserva incorpora informació sobre el tractament que es farà de les dades personals i els seus drets. El tractament de les dades personals es durà a terme d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 i la Llei orgànica 3/2018.

Les persones usuàries del servei podran obtenir cita prèvia com a màxim fins a una hora abans de l'hora d'atenció sol·licitada. Fora d'aquest marge han d'acudir a la xarxa d'oficines i esperar el seu torn.

## VI. Procediment per consultar, modificar o cancel·lar una cita

El sistema permet consultar, modificar el dia i l'hora de la cita o anul·lar una cita prèvia, a través de qualsevol dels canals esmentats al punt III.

Per a modificar el servei sol·licitat, l'oficina on ser atès o les dades de la persona que sol·licita la cita, cal cancel·lar prèviament la cita i fer una nova reserva.

Per consultar, modificar o cancel·lar una cita, és necessari facilitar el número d'identificació (DNI, Passaport, NIE o Document d'identitat d'estranger) i el telèfon mòbil indicat a la reserva de la cita.

La persona que modifica o cancel·la una cita rep un avís amb la informació.

## VII. Atenció de les cites

En una mateixa oficina podran coincidir ciutadans que disposin de cita prèvia amb altres que no tenen cita. L'atenció a les persones que tenen cita prèvia és preferencial i el sistema d'atenció ha de vetllar per garantir l'atenció a l'hora concertada. S'atendrà a les persones que no disposin de cita prèvia quan demanin torn i sempre que existeixi disponibilitat en l'agenda de cites.



Els professionals de la gestió, les empreses i les entitats només poden demanar cita prèvia en cas que el tràmit o la informació no estigui disponible a la seu de BASE- Gestió d'Ingressos.

La persona amb cita ha de validar-la obligatòriament al quiosc d'expedició de cites situat a les oficines abans de ser atesa i obtindrà un resguard amb el número de cita assignat. Es pot validar la cita amb una antelació màxima de 15 minuts a l'hora concertada i podrà ser atesa a partir de la validació i segons les disponibilitats de l'oficina. La persona haurà d'accedir a l'atenció personalitzada quan el número de resguard sigui anunciat pels canals habilitats en cada oficina. Si a l'oficina hi ha més d'una taula d'atenció habilitada se l'indicarà en quina serà atesa.

El retard en la validació de la cita superior a 15 minuts respecte l'hora concertada comporta la pèrdua de la cita. En aquesta cas la persona podrà sol·licitar un torn sense cita o demanar cita pels canals previstos en aquesta instrucció.

Les persones sense cita seran ateses sempre que demanin un torn al quiosc d'expedició de cites i seran assignades al primer forat de l'agenda de l'oficina que estigui disponible.

En el cas de l'atenció telefònica amb cita prèvia, el personal d'atenció contactarà amb la persona a l'hora programada i al telèfon que hagi registrat en el moment de la cita. Si quan es fa la trucada la persona que ha reservat la cita no atén el telèfon, es pososarà la trucada per fer un intent uns minuts més tard, sempre que l'agenda de cites ho permeti.

## VIII. Gestió del lloc d'atenció

Si a l'oficina hi ha més d'una taula d'atenció habilitada, el sistema distribueix les atencions de cita prèvia i de torn sense cita a les diferents taules, optimitzant els recursos disponibles.

Quan es finalitza una atenció, l'agent tanca la cita i fa una crida a la següent.

## IX. Gestió de les dades

Les dades estadístiques que s'extreuen de les operacions del sistema de cites i el de torns no contenen dades de caràcter personal, només dades numèriques i de l'agent que ha realitzat l'atenció. Aquestes dades es conserven en el sistema de forma permanent per a la gestió estadística.

Les dades de caràcter personal que s'han introduït en el moment de fer la reserva s'esborraran del sistema als 2 anys i només es mantenen durant aquest període a efectes de resoldre reclamacions o incidències vinculades a les cites prèvies.”

Signat electrònicament  
per: Alberto José Arnau  
Esteller (Secretari de  
BASE-Gestió  
d'Ingressos)  
Data: 31/03/2026  
13:16:53