

Preguntes freqüents (FAQS)

- **Haig de presentar documentació a un requeriment a la carpeta a “les meves gestions” però ha expirat el termini.**

Si us ha expirat el termini per presentar la documentació i el tràmit encara està a mans de l'Oficina de Gestió Empresarial (OGE), l'OGE us podrà habilitar novament la carpeta durant un termini de 10 dies més. Podeu posar-vos en contacte amb l'Oficina de Gestió Empresarial a la [bústia de contacte](#).

- **He tramitat una autorització sanitària però al tràmit canal empresa segueix com rebut i no se m'ha notificat cap tipus de requeriment.**

Quan el tràmit aparegui com “rebut”, significa que l'Oficina de Gestió Empresarial encara no ha pogut fer la revisió de les dades. Cal que reviseu si el pagament de la taxa ha estat realitzat.

- **Em sol·liciten certificat de finalització d'obres però en el nostre centre no s'ha realitzat cap obra. Què puc fer?**

En cas que no hagueu fet cap obra, podeu adjuntar un document en el que s'indiqui aquest fet. La unitat competent de la valoració de la vostra sol·licitud, revisarà la documentació.

- **La relació de documents a aportar, un cop enviat el formulari, no es correspon amb la sol·licitud efectuada.**

Cal aportar els documents que identifiqueu es corresponguin amb la sol·licitud efectuada. Podeu utilitzar els enllaços habilitats, encara que el nom del concepte no es correspongui amb la documentació que dipositeu. És important, però, nomenant de manera clara els fitxers aportats.

Si heu d'aportar més d'un document pel mateix concepte de documentació, dipositeu tots els documents en un fitxer comprimit.

- **El centre ja té autorització del Departament de Salut i vull incloure el dipòsit de medicaments o servei de farmàcia dins de l'oferta assistencial, quina opció de dins el formulari cal seleccionar?.**

Si el centre ja disposa d'autorització sanitària, cal que seleccioneu l'opció “modificació” i després l'opció de “Canvi substancial en l'oferta assistencial”.

- **No puc trametre la documentació requerida, el sistema m'informa d'un error.**

Podeu consultar aquest [vídeo tutorial de com aportar documents a un requeriment](#). El nom del fitxer ha de ser el més curt possible, no contenir espais, accents o caràcters especials. Si el vostre error persisteix, podeu posar-vos en contacte amb l'Oficina de Gestió Empresarial a la [bústia de contacte](#).

- **Aporto la documentació per correu electrònic davant la impossibilitat de fer-ho des de “les meves gestions”**

Aquest tràmit només es pot fer per Internet utilitzant els canals habilitats. La tramesa de documentació que es presenti per qualsevol altre via, com ara el correu electrònic, no es té en compte ni es computa a efectes de la data de presentació.

Podeu consultar aquest [**vídeo tutorial de com aportar documents a un requeriment.**](#) Si continueu tenint problemes, podeu posar-vos en contacte amb l'Oficina de Gestió Empresarial a la [bústia de contacte](#)

- **No puc trametre els fitxers adjunts en un únic fitxer degut a que sobrepassa els 5MB. Espai insuficient per la documentació que cal adjuntar.**

Aquesta sol·licitud **no permet annexar cap document** en el moment d'emplenar-la. Per fer-ho, seguiu els passos següents:

1. Un cop enviada la sol·licitud rebreu un correu d'avís a l'adreça de contacte que heu informat a la sol·licitud, amb l'enllaç a la carpeta del tràmit, feu clic en aquest enllaç: **L'estat de les meves gestions.**
2. Un cop identificats amb el codi l'ID del tràmit i el NIF de la persona sol·licitant, visualitzareu la vostra [Àrea privada](#) del tràmit.
3. Aneu a la pestanya "Requeriments" on visualitzareu una llista de tots els documents que es poden adjuntar segons el tipus de sol·licitud tramitada. **Només heu de respondre els requeriments dels documents corresponents, d'acord amb l'objecte i les especificitats de l'autorització sol·licitada i que s'informen en l'apartat de "Documentació" d'aquesta pàgina. Si us cal ajuda per conèixer com aportar aquesta documentació, consulteu aquest [**vídeo tutorial de com aportar documents a un requeriment.**](#)**
4. El pes màxim és de fins a **100 MB** per cadascun dels documents que envieu.

- **En el requeriment rebut de l'OGE se'ns demana documentació que, per la tipologia de centre o serveis que volem sol·licitar, no correspon.**

Podeu trametre un document a la vostra carpeta de tràmit indicant aquesta situació.

- **Volem saber on podem consultar si la taxa està pagada correctament.**

Accedint a l'Àrea privada es pot consultar tant els documents aportats o pendents d'aportar, així com la situació del pagament de la taxa. Podeu consultar aquest [**vídeo tutorial de com aportar documents a un requeriment.**](#)

- **Tinc dificultats per contactar amb l'OGE. Necessito fer una consulta per poder donar resposta al seu requeriment.**

Podeu posar-vos en contacte amb l'Oficina de Gestió Empresarial a la [bústia de contacte](#)

- **Em requereixen aportar un projecte tècnic però en el meu cas únicament he de presentar plànol de distribució.**

En aquest cas responeu al requeriment indicant els motius pels que no aporteu el projecte i aporteu el plànol de distribució. La unitat competent de la valoració documental, si fos necessari, us contactarà.