

## DUDAS SOLICITUD AYUDAS

### Preguntas de REGISTRO:

**1. ¿Qué tengo que hacer primero? ¿Registrarme o enviar la solicitud de ayuda (pdf)?**

Se puede hacer indistintamente. No hace falta hacer uno antes que otro. Pero sí es necesario el registro en el sistema para continuar en el procedimiento.

**2. ¿Puedo enviar solicitud sin registrarme?**

Sí. Pero es necesario registrarse en algún momento para continuar en el procedimiento.

**3. ¿Puedo registrarme y no mandar mi solicitud?**

Sí, pero has de enviarla en algún momento ya el orden de llegada (día y hora de envío de la solicitud) es lo que se tiene en cuenta para la obtención de la subvención.

**4. ¿Si al registrarme me sale “error” ¿Qué significa?**

Este aviso nos está informando que el NIF o CIF que se está utilizando para el registro, ya está registrado anteriormente. Tiene que revisar de nuevo la información que está aportando al registro.

**5. ¿Problemas de registro con iphone o ipad?**

En buscador SAFARI (Apple) está dando errores. Es recomendable hacer la solicitud de la ayuda desde el navegador Chrome.

**6. ¿Qué pasa si envío mi solicitud y no me registro?**

Te enviaremos un correo electrónico: “Estimado usuario/a. Agradecemos la confianza depositada en nuestros servicios y le informamos que hemos recibido su solicitud. El Servicio Extremeño Público de Empleo cotejará la información adjuntada y se pondrá en contacto con usted próximamente al objeto de verificar los datos para proceder, en su caso, a la activación de su usuario. Atentamente. El Director Gerente del Servicio Extremeño Público de Empleo, Javier Luna Martín”



R  
E  
G  
I  
S  
T  
R  
O

Cuando se disponga del sistema de claves, el sistema enviará otra notificación al usuario indicando que debe registrarse antes del plazo XXXX para completar la solicitud.

### **7. ¿Puedo enviar más de una solicitud?**

Sí, hay que registrarse una única vez, pero un usuario podrá enviar más de una solicitud para las diferentes ayudas, en este caso, sólo es necesario enviar el formulario del programa al que quiere solicitar la ayuda.

### **8. ¿El registro de usuarios sin certificado digital, es individual y personalizado? ¿o una asesoría o gestoría puede inscribirse y luego aportar información de sus clientes?**

Hay que realizar un registro de usuario sin certificado digital por cada beneficiario/a de las ayudas, es decir, por cada autónomo/a, empresa o trabajador/a que solicite la ayuda, se ha de realizar una inscripción.

Una asesoría o gestoría lo que sí puede poner es el mismo correo electrónico para poder tener controladas y hacer el seguimiento de las solicitudes que presenten de sus clientes.

### **9. Si una persona se ha inscrito y se ha equivocado a la hora de escribir el correo electrónico, teléfono... o algún dato del registro. ¿Qué puede hacer?**

Tiene que enviarnos un correo electrónico a [incidenciasayudasovid19@extremaduratrabaja.net](mailto:incidenciasayudasovid19@extremaduratrabaja.net), informándonos del error y qué información quiere poner correctamente, modificando la información errónea por la correcta.

### **10. ¿Se puede registrar con certificado digital?**

La respuesta es NO, en este procedimiento de ayuda se ha determinado por un Registro de usuarios sin certificado digital, debido a la sencillez y lo rapidez de ejecución de estas medidas.

### **11. ¿Tengo que registrarme, aunque tenga claves del SEXPE o de cualquier otro organismo?**

Las claves son nuevas, **únicas** para este procedimiento. No puede introducir otras claves que no sean las que se generarán de este registro. LAS CLAVES LES LLEGARÁ EN UNOS DÍAS, no se generarán de manera automática.



R  
E  
G  
I  
S  
T  
R  
O



C  
L  
A  
V  
E  
  
D  
E  
  
A  
C  
C  
E  
S  
O

## CLAVES DE ACCESO

### 12. Me registro y no me dan las claves de acceso ¿qué tengo que hacer?

Si una persona se ha inscrito correctamente, en el plazo máximo de una hora recibirá un correo electrónico confirmando que se ha registrado en el sistema. **La gestión de claves no es automática, por lo que pasados unos días recibirá un correo electrónico** con sus claves cuando su solicitud sea revisada por la unidad correspondiente.

*“Estimado usuario/a. Agradecemos la confianza depositada en nuestros servicios y le informamos que actualmente está registrado/a como usuario/a en nuestro sistema de claves concertadas. Atentamente. El Director Gerente del Servicio Público Extremeño de Empleo. Javier Luna Martín”*

### 13. Cuando me den mis claves, ¿qué puedo hacer desde el acceso de usuario registrado? ¿puedo modificar información, adjuntar información, ver el seguimiento de mis solicitudes?

Sí, la intención es que una vez que te den las claves de acceso (este procedimiento se hará efectivo en unos días), el usuario/a podrá adjuntar documentación, completar datos, ver la situación en la que se encuentra su expediente, ...

## SOLICITUD DE AYUDA (PDF)

**TODAS LAS SOLICITUDES DE AYUDA HAN DE RELLENARSE DESCARGANDO EL ARCHIVO EN ADOBE ACROBAT READER SIN MODIFICAR EL NOMBRE DEL ARCHIVO**

### **14. Relleno, los datos, pero no me deja enviar el pdf ¿Por qué?**

Seguramente se deba a que no tiene descargado el documento, estás viéndolo en línea, y por esa opción no te permite enviarlo.

Lo que debes hacer es primero descargar el Acrobat Reader, en caso de no tener, posteriormente, **descargar el formulario**, una vez cumplimentado, puedes enviarlo (al final del documento aparece esta opción).

Si se sigue produciendo el error se puede guardar el documento en tu ordenador a través de ARCHIVO Y GUARDAR COMO...y así, posteriormente, lo puedes enviar desde tu correo electrónico, como documento adjunto, a esta dirección: [ayudascovid19@extremaduratrabajo.net](mailto:ayudascovid19@extremaduratrabajo.net) y en breve te llegará un mensaje a tu correo indicando que han recibido su solicitud.

### **15. Tengo dificultades para enviar la solicitud ¿qué puedo hacer?**

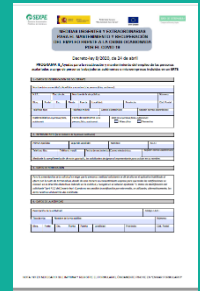
Siempre que tengas descargado el Acrobat Reader, puedes guardar la solicitud en el ordenador (Archivo-Guardar como) y luego enviarla desde el propio correo a la dirección de [ayudascovid19@extremaduratrabajo.net](mailto:ayudascovid19@extremaduratrabajo.net), en breve recibirá contestación a su solicitud

### **16. ¿Todas las solicitudes enviadas tienen que ser contestadas indicando la recepción de la misma?**

La respuesta es SÍ. Se contestará a cada una de las solicitudes y en esa respuesta nos indicarán el estado de la solicitud.

Ejemplo de respuesta:

*“Estimado usuario/a. Agradecemos la confianza depositada en nuestros servicios y le informamos que hemos recibido su solicitud. El Servicio Extremeño Público de Empleo cotejará la información adjuntada y se pondrá en contacto con usted próximamente al objeto de verificar los datos para proceder, en su caso, a la activación de su usuario. Atentamente. El Director Gerente del Servicio Extremeño Público de Empleo. Javier Luna Martín”*



S  
O  
L  
I  
C  
I  
T  
U  
D

### 17. Envío el formulario, pero me responde diciendo que falta información personal mínima exigida, ¿qué puedo hacer?

*Ejemplo de respuesta a la solicitud: “Estimado usuario/a. Agradecemos la confianza depositada en nuestros servicios y le informamos que hemos recibido su solicitud, pero carece de la información personal mínima exigida (Nombre, apellidos, NIF/CIF), por lo que no será considerada como válida a efectos de notificación con el Servicio Extremeño Público de Empleo.”*

Nota: se debe incluir un texto debajo del botón de la descarga indicando que la solicitud debe ir con la mayor información posible, siendo obligatoria la información personal mínima (nombre, apellidos, NIF/CIF)

El usuario/a tendrá que volver a revisar la solicitud comprobando que está todo correcto, y si sigue dando problemas, tienen que mandarnos la información a [incidenciasayudasovid19@extremaduratrabajo.net](mailto:incidenciasayudasovid19@extremaduratrabajo.net), donde cotejaremos si la información es correcta o algún problema informático a la hora de leer la información.

### 18. Envío el formulario y la respuesta automática nos indica que no hay archivo adjunto, ¿qué tengo que hacer?

**IMPORTANTE: NO MODIFICAR EL NOMBRE DEL ARCHIVO**

El usuario tiene que volver a enviar la solicitud comprobando que está todo correcto al correo electrónico [ayudasovid19@extremaduratrabajo.net](mailto:ayudasovid19@extremaduratrabajo.net), y si sigue dando problemas, tienen que mandar un correo a [incidenciasayudasovid19@extremaduratrabajo.net](mailto:incidenciasayudasovid19@extremaduratrabajo.net), con su nombre, apellidos, NIF, número de teléfono y correo electrónico para poder dar solución a su situación.

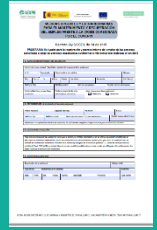
### 19. ¿Las solicitudes hay que firmarlas con certificado digital o a mano?

NO, las solicitudes no se firman.

### 20. ¿Una asesoría puede enviar las solicitudes y registrar a sus clientes?

Sí, pero hay que realizar **UN REGISTRO** de usuario, sin certificado digital **POR CADA BENEFICIARIO/A DE LAS AYUDAS, ES DECIR, POR CADA AUTÓNOMO/A, EMPRESA O TRABAJADOR/A** que solicite la ayuda.

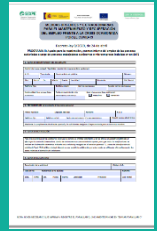
**ES NECESARIO QUE ABRAN UN PDF NUEVO POR CADA SOLICITANTE SIN MODIFICAR EN NINGÚN CASO EL NOMBRE DEL ARCHIVO (PDF)**



S  
O  
L  
I  
C  
I  
T  
U  
D

El correo electrónico, sí puede ser el mismo para poder tener controladas y hacer el seguimiento de las solicitudes que presenten de sus clientes.

Si un mismo cliente va a solicitar varias ayudas, sólo es necesario registrarle una vez.  
**LAS CLAVES LE LLEGARÁN EN UNOS DÍAS.**



**S  
O  
L  
I  
C  
I  
T  
U  
D**