

Guadalajara, Jalisco a 29 de marzo de 2020

## **Apoyo a micros y pequeñas empresas**

### Preguntas frecuentes

#### **¿Por qué aparece un error 400? ¿Qué debo hacer?**

Este error se debe a la altísima demanda. Estamos trabajando en mejorar la experiencia. Si te ocurre esto te sugerimos intentar en diferentes horas.

#### **¿Por qué aparece un error 401? ¿Qué debo hacer?**

Este error se debe a la altísima demanda. Estamos trabajando en mejorar la experiencia. Si te ocurre esto te sugerimos intentar en diferentes horas.

#### **¿Por qué aparece un error 500? ¿Qué debo hacer?**

Este error se debe a que el sistema recibió tu solicitud de registro pero hace falta activar tu cuenta, para ello recibirás un correo de activación en los siguientes días.

#### **Me registré pero aún no me llega el correo de confirmación ¿Qué debo hacer?**

No te preocupes, debido a la gran cantidad de solicitudes recibidas nuestros servidores están tardando más de lo esperado. Te pedimos un poco de paciencia, ten la seguridad de que te llegará y podrás continuar con el proceso en los siguientes días.

#### **Me preocupa que otros ya recibieron el correo de confirmación pero yo aún no ¿esto influirá en el orden de selección?**

No te preocupes, podemos asegurarte que todas las solicitudes serán revisadas independientemente de la secuencia en que llegaron y de su fecha de registro. Toma en cuenta que las solicitudes se estarán recibiendo hasta el 29 de mayo.

#### **¿Qué pasa si no recibí un correo de confirmación?**

Una vez terminado tu proceso de registro se genera un correo para la validación de la cuenta y terminado de captura de información. Este correo puede llegar a tardar hasta 24 horas. Les pedimos estar al pendiente de sus buzones de correo y de acuerdo a las políticas de su cuenta revisar si el mismo no se encuentre en correo no deseado (SPAM).

#### **¿Qué pasa si mi cuenta la marca como inactiva?**

El mensaje de cuenta inactiva se refiere a que tu cuenta no ha terminado el proceso de validación y activación. Esta etapa se concluye cuando recibes un correo electrónico y das click en "Confirmar Registro". Es entonces cuando podrás ingresar a la plataforma.

#### **Me indica que mi RFC ya está registrado, ¿qué debo hacer?**

Cuando haces un registro existen datos únicos para asegurarnos que no se dupliquen. Este mensaje se refiere a que ese dato de RFC ya fue registrado previamente por lo cual no puedes volverlo a registrar.

### **¿Existe otra forma de hacer el pre-registro?**

Solo a través de la página <https://planprotege.jalisco.gob.mx> se puede realizar el registro. Te recordamos que todos nuestros apoyos se gestionan de manera directa, sin intermediarios y de forma gratuita.

### **¿Puedo elegir el día y la hora de mi cita?**

No. El día y la hora será asignado por el sistema de manera secuencial y esta no podrá ser modificada o cancelada.

### **¿Puedo enviar mis documentos e información por correo electrónico?**

No. El único medio oficial para recibir información y poder aplicar es a través de la plataforma electrónica. Te recordamos que todos nuestros apoyos se gestionan de manera directa, sin intermediarios y de forma gratuita

### **¿Cuándo me va a llegar la fecha y hora para mi cita?**

Una vez que tu solicitud sea revisada y evaluada se te informará a través de la plataforma y te llegará un correo electrónico sobre el estatus del mismo y el paso a seguir.

### **Ya me registré y entré a la plataforma ¿Por qué no me aparece ningún trámite?**

El trámite estará disponible a partir del lunes 30 de marzo del 2020.

### **¿A dónde debo entrar para realizar el trámite para recibir el apoyo?**

El único medio para aplicar es a través de <https://planprotege.jalisco.gob.mx>

### **¿Cuáles son las especificaciones técnicas de los archivos que se van a cargar?**

Los archivos deben ser formato PDF, JPG, PNG y no mayor a 10Mb de tamaño.