
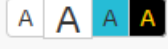


Preguntas Frecuentes (FAQ) del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook

Categoría	Pregunta	Respuesta
Accesibilidad	¿Cómo puedo hacer la fuente más grande?	 <p>En la parte superior derecha de la página de acceso, puede establecer el tamaño de fuente como grande o normal.</p>
Accesibilidad	¿Cómo puedo aumentar el contraste de los colores?	 <p>En la parte superior derecha de la página de acceso, puede establecer el contraste de los colores como alto o normal.</p>
Envío de solicitudes	Dice que soy elegible. ¿Cuándo se abre el período de solicitud?	El período de solicitud se abrirá en Europa, Oriente Medio, y África en las próximas semanas. Si usted se ha registrado para recibir más información, debería recibir un email pronto con los siguientes pasos a seguir. Si desea registrarse para recibir esta notificación por correo electrónico, por favor visite esta página y registre su dirección de correo electrónico en la sección ‘¿Cómo solicito la ayuda?’
Envío de solicitudes	He oído que algunas personas están enviando sus solicitudes, dice que soy elegible, ¿por qué no puedo iniciar mi solicitud?	La elegibilidad del programa depende del país, ciudad y localidad en el que su negocio está registrado u opera. Todas las demás regiones abrirán el proceso de solicitud en las próximas semanas, si usted se ha inscrito para recibir más información, debería recibir un email pronto con los siguientes pasos a seguir cuando los períodos de solicitud se abran en su país. Si desea registrarse para recibir esta notificación por correo electrónico, por favor visite esta página y registre su dirección de correo electrónico en la sección ‘¿Cómo solicito la ayuda?’
Envío de solicitudes	¿Podría explicar mejor qué documentación tengo que subir a la plataforma?	En la Parte D 4.1 se requiere subir a la plataforma un documento de identificación de su negocio. Obtenga mayor información sobre este requerimiento en la nota orientativa de la Parte D 4.1 del formulario de solicitud.

Preguntas Frecuentes (FAQ) del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook

Categoría	Pregunta	Respuesta
		<p>En la Parte D 4.2 se requiere subir a la plataforma los últimos estados financieros o las cuentas más recientes de que disponga.</p> <p>Ambos documentos, el de identificación y los estados financieros deben ser subidos a la plataforma antes de que la solicitud pueda ser enviada.</p> <p>Los estados financieros son pruebas escritas de la situación financiera del negocio. Como mínimo, los estados financieros que se adjunten deben incluir un balance de situación y un informe del estado de resultados/cuenta de resultados. El balance de situación incluye típicamente un resumen de todos los activos y pasivos del negocio. Ejemplo de activos incluyen efectivo, saldos por cobrar de sus clientes, edificios en propiedad de su negocio, número de acciones de su negocio, etc. Ejemplo de pasivos incluyen saldos a cobrar por sus proveedores, préstamos a deber a instituciones financieras, etc. Un informe del estado de resultados/cuenta de resultados incluye un resumen de sus ingresos, gastos y beneficios para un año.</p> <p>Se le requerirá documentación específica en las diferentes etapas del proceso. Según vaya avanzando en el proceso de solicitud de la ayuda, se le podrán requerir más documentos.</p>
Ganadores del premio	¿Cómo se elige quién será elegido beneficiario de la ayuda?	Nos centramos en ayudar a negocios que más necesiten la ayuda en estos tiempos de crisis. Nos hemos asociado con terceras partes que liderarán el proceso de selección. En la región EMEA (Europa, Oriente Medio y África) nos hemos asociado con Deloitte y con la plataforma de ayudas Quest, y estos socios serán los responsables de revisar las solicitudes, seleccionar los ganadores y distribuir las ayudas a los solicitantes seleccionados.

Preguntas Frecuentes (FAQ) del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook

Categoría	Pregunta	Respuesta
		<p>Las ayudas serán otorgadas basados en la evaluación por terceras partes de métricas y criterios previamente definidos. Dado que existe un número limitado de ayudas, no todos los negocios elegibles serán dotados con una ayuda.</p> <p>Los negocios interesados necesitarán cumplir los requisitos para poder enviar una solicitud. Los propietarios de negocios podrán comprobar su elegibilidad en este sitio web.</p> <p>Estamos comprometidos con dar nuestro apoyo lo más posible. Los solicitantes cuyas candidaturas hayan sido denegadas están invitados a visitar el Centro de Recursos para Negocios de Facebook que contiene recursos adicionales para ayudar a los negocios en estos tiempos difíciles.</p>
Privacidad de datos	¿Cómo veo los datos personales que se han almacenado?	<p>En la esquina superior derecha verá tres barras. Haga clic en este icono para ver su perfil. Como solicitante, puede seleccionar la opción de 'Perfil completo' para ver y exportar una copia de sus datos personales almacenados.</p> <p>En esa misma pantalla puede seleccionar 'Ver mis Datos Personales de la Solicitud' para ver que información se encuentra almacenada en el formulario de solicitud.</p>
Privacidad de datos	¿Cómo puedo cancelar mi solicitud?	Puede abrir la sección 'Mi Solicitud' de su buzón de entrada para cancelar el borrador de su solicitud.
Privacidad de datos	¿Cómo puedo borrar mi cuenta de usuario?	En la esquina superior derecha verá tres barras. Haga clic en este icono para ver su perfil. Puede seleccionar la opción de 'Perfil completo' para ver la opción de Darse de baja de la plataforma. Antes de darse de baja, tendrá que cancelar su borrador de solicitud.

Preguntas Frecuentes (FAQ) del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook

Categoría	Pregunta	Respuesta
Privacidad de datos	¿Qué ocurre si borro mi cuenta de usuario?	Verá un mensaje que dice ‘Su solicitud para darse de baja está siendo procesada’. Cuando la solicitud sea procesada, todos sus datos personales no podrán ser leídos de manera permanente incluyendo su email y contraseña.
Tipos de negocios elegibles	Soy dueño de una franquicia. ¿Soy elegible?	Siempre y cuando usted sea el dueño del negocio y cumpla los otros requisitos será elegible para hacer su solicitud para el Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook.
Tipos de negocios elegibles	Soy el propietario único con 1099 subcontratas que funcionan como empleados. ¿Soy elegible?	Debido al número limitado de ayudas disponibles, nos centramos en Pequeñas Empresas que tienen entre 2 y 50 empleados. Aunque usted no es elegible para solicitar esta ayuda, hemos creado una serie de recursos gratuitos diseñados para ayudar a negocios de todos los tamaños a operar durante estos tiempos difíciles.
Tipos de negocios elegibles	¿Estás ayudas son para Organizaciones sin ánimo de lucro?	Aunque nuestras ayudas a Pequeñas Empresas no están disponibles para organizaciones sin ánimo de lucro, hemos creado una serie de recursos gratuitos diseñados para ayudar a negocios a operar durante estos tiempos difíciles. Trabajamos incansablemente apoyando a organizaciones como la suya para llegar a las comunidades más vulnerables y asistirles durante estos tiempos difíciles.
Elegibilidad	No veo mi ciudad o localidad en el listado.	<p>Esto significa que su ciudad o localidad no es elegible. Para ver las regiones elegibles, por favor compruebe las ciudades elegibles y localidades aquí.</p> <p>Comprendemos que estos tiempos son muy difíciles para las Pequeñas Empresas, y aunque no encantaría dar ayudas a todas las ciudades de todos los países, por desgracia esto no nos es posible. Más información sobre los criterios puede encontrarse aquí: https://www.facebook.com/business/boost/grants</p> <p>Aunque su localidad no sea elegible para solicitar la ayuda del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook, hemos puesto a punto recursos online [https://www.facebook.com/business/resource] con información útil para apoyar a las comunidades locales y ayudar a negocios como el suyo a navegar estos tiempos difíciles.</p>

Preguntas Frecuentes (FAQ) del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook

Categoría	Pregunta	Respuesta
Elegibilidad	No cumpla los criterios de elegibilidad pero necesito la ayuda. ¿Podrían reconsiderar mi negocio para la ayuda?	Aunque usted resulte no elegible, estamos comprometidos a proporcionar la mayor cantidad de ayuda posible. Por favor, visite el Centro de Recursos para Negocios de Facebook que contiene recursos adicionales para ayudar a los negocios en estos tiempos tan difíciles.
Elegibilidad	¿Bares y restaurantes pueden solicitar estas ayudas?	Sí, bares y restaurantes son elegibles, siempre sujetos a cumplir los otros criterios. Si usted usa anuncios en Facebook, incluye cumplir con la Guía de Anuncios de Facebook .
Definiciones de Facebook	¿Cómo selecciona Facebook los funcionarios electos?	<p>Un funcionario electo incluye:</p> <p>Funcionarios, empleados, representantes o cualquier otra persona que actúe en calidad oficial para o en nombre de un gobierno, agencia gubernamental u otra autoridad administrativa u órgano judicial o cuasi judicial (ya sea elegido o nombrado).</p> <p>Por ejemplo:</p> <p>Legisladores, reguladores, policía, jueces, miembros del tribunal, miembros federales, estatales o de consejos locales), empresas estatales/controladas y ejecutivos de empresas controladas por el Estado; partidos políticos o campañas; organizaciones internacionales públicas (incluyendo, por ejemplo, funcionarios de las Naciones Unidas); y candidatos a cargos públicos; cualquier persona que actúe en nombre o en cualquier pariente de cualquiera de los listados.</p> <p>Esto no incluye funcionarios de gobierno jubilados; empleados de instituciones académicas públicas (ej.: profesores) o trabajo de voluntariado con carácter no oficial (ej.: Asociación de Padres de Alumnos local).</p>
Cobro de las ayudas	¿Qué tipo de cuenta bancaria necesito para recibir la ayuda?	Para recibir el pago de las ayudas, necesita tener una cuenta de negocio actual y activa. No depositamos la ayuda en cuentas de ahorro o personales.

Preguntas Frecuentes (FAQ) del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook

Categoría	Pregunta	Respuesta
Cobro de las ayudas	¿Cómo elijo la opción de recibir créditos para publicidad (ad credits)?	Si opta por recibir parte de su ayuda en forma de créditos publicitarios ('ad credits'), los créditos se aplicarán directamente a la cuenta publicitaria ('ad account') identificada durante el proceso de solicitud de la ayuda.
Letter of Offer	¿Cómo firmo mi Carta de Oferta?	<p>La Carta de Oferta firmada tiene que ser mandada en formato digital, existiendo para ello dos maneras de hacerlo. Recibirá la Carta de Oferta en formato PDF y podrá firmarla usando cualquiera de las dos opciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usando la opción de 'Añadir comentario' en Adobe Acrobat para añadir su firma y fecha. Tendrá que asegurarse de que ya posee una copia digital de su firma para poder añadirla a la Carta. • Puede imprimir la Carta de Oferta, firmarla manualmente incluyendo la fecha , y escanearla o hacer una foto de cada página. Después tendrá que subir a la plataforma la copia escaneada de cada página .
Mi solicitud	¿Cuándo recibo respuesta sobre mi solicitud?	Trabajamos mucho para revisar todas las solicitudes y tendrá noticias nuestras aproximadamente 6 semanas después de haber enviado la solicitud. Después de esta fase inicial, habrá fases adicionales. Los calendarios para estas fases adicionales serán comunicados a los solicitantes a su debido tiempo.
Mi solicitud	¿Hay algún tipo de flexibilidad para la documentación que necesito aportar para la solicitud?	Existe documentación específica que será requerida en las diferentes etapas del proceso de solicitud de la ayuda. Inicialmente se le pedirá que suministre el estado de situación del negocio y la documentación de registro del negocio. Según avance en el proceso de solicitud de la ayuda, se requerirán más documentos. Se proporcionarán instrucciones específicas sobre los documentos que tienen que ser subidos a la plataforma y en caso de necesitarlo, se pone a disposición de los solicitantes el servicio de asistencia.

Preguntas Frecuentes (FAQ) del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook

Categoría	Pregunta	Respuesta
Mi solicitud	¿Qué sucede si no dispongo de la documentación que se requiere aportar?	<p>Ciertos documentos son requeridos para poder verificar la identidad y hacer las comprobaciones legales. Estos son requisitos indispensables por lo que desafortunadamente sin ellos no podrá solicitar la ayuda.</p> <p>Los solicitantes cuyas candidaturas hayan sido denegadas están invitados a visitar el Centro de Recursos para Negocios de Facebook que contiene recursos adicionales para ayudar a los negocios en estos tiempos tan difíciles.</p>
Mi solicitud	Tengo dos negocios, ¿puedo solicitar ayudas para ambos?	Sí, estamos encantados de recibir ambas solicitudes. Por favor asegúrese que manda dos solicitudes separadas para cada uno de los negocios.
Mi solicitud	No he recibido ningún correo electrónico sobre mi solicitud.	<p>Habremos enviado un correo electrónico a la dirección que ha utilizado para crear su cuenta. Por favor compruebe que no ha llegado ningún correo procedente de nosotros a su buzón de correo electrónico no deseado.</p> <p>Si el correo electrónico ha llegado a la carpeta de correo electrónico no deseado, por favor marque el correo electrónico como proveniente de una fuente segura. Esto es para asegurar que los correos electrónicos que mandemos en un futuro lleguen directamente a su bandeja de entrada, y no se pierda ninguna comunicación importante relacionada con su solicitud.</p> <p>Opcionalmente puede contactar a nuestro servicio de asistencia y le ayudarán.</p>
Mi solicitud	Si me encuentro en proceso de escribir mi solicitud, ¿puedo guardarla y continuar después?	<p>Sí.</p> <p>La plataforma permite guardar la solicitud en cualquier momento y Volver luego a completarla. Por favor asegúrese de que envía su solicitud antes de la fecha límite para la recepción de solicitudes. Recibirá un recordatorio 2 días antes de la fecha límite.</p>
Mi solicitud	¿Cómo sé que mi solicitud ha sido recibida?	Recibirá un correo electrónico para confirmar que su solicitud ha sido recibida.
Mi solicitud	¿A quién debería contactar si tengo alguna pregunta en relación con la solicitud online?	Por favor contacte con el servicio de asistencia y le ayudaremos con cualquier consulta que pueda tener.

Preguntas Frecuentes (FAQ) del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook

Categoría	Pregunta	Respuesta
Mi solicitud	¿Cómo guardo un borrador de mi solicitud?	Para guardar su borrador, haga clic en el botón de 'Guardar Borrador' que se encuentra al final de cada sección de su solicitud.
Mi solicitud	¿Puedo cerrar mi solicitud y Volver luego a completarla?	Sí. Haga clic en 'Guardar y Salir'. Esto le llevará a su Bandeja de Entrada. El borrador de su solicitud se encuentra en su bandeja de entrada y en la sección de 'Tareas Pendientes'.
Mi solicitud	¿Cómo puedo acceder al borrador de mi solicitud?	Inicie sesión. Verá siempre un borrador de su solicitud en su bandeja de entrada y en la sección de 'Tareas Pendientes'.
Mi solicitud	¿Cómo puedo ver mi solicitud enviada?	Puede acceder a la sección de 'Mi Solicitud' de su bandeja de entrada y ver su solicitudes enviadas. Haga clic en el número de Identificación de su Solicitud para ver todos los documentos adjuntos a su solicitud.
Mi solicitud	¿Cómo puedo ver el estado de mi aplicación?	Puede acceder a la sección de 'Mi Solicitud' de su bandeja de entrada y ver el estado de su solicitud.
Socios	¿Quiénes son Deloitte y Quest?	Deloitte y Quest son nuestros socios que administrarán el proceso de solicitud.
Pago	¿Cómo se distribuyen los pagos de las ayudas?	Una vez que los solicitantes sean examinados y seleccionados, se proporcionarán instrucciones específicas sobre el procedimiento de distribución de las ayudas a los solicitantes que hayan resultado beneficiarios de las ayudas.
Pago	¿Cuál es el valor de las ayudas?	Por favor, haga referencia al Documento de Términos y Condiciones , sección ' <i>The Grant and Ad Coupons</i> ' o para más facilidad hacienda clic aquí .
Pago de las ayudas	¿Cuándo puedo esperar que la ayuda sea pagada en mi cuenta?	Si resulta beneficiario, el pago de la ayuda tendrá lugar en el plazo de una semana desde que su Carta de Oferta haya sido firmada, devuelta y verificada.
Privacidad	¿Se hacen públicos los nombres de los beneficiarios de las ayudas (y sus respuestas) o se mantienen privados?	Los nombres de los beneficiarios de las ayudas podrán hacerse públicos de acuerdo con los Términos y Condiciones del programa, pero recibirán una comunicación previa antes de publicar cualquier información que pueda ser identificable.

Preguntas Frecuentes (FAQ) del Programa de Ayudas a Pequeñas Empresas de Facebook

Categoría	Pregunta	Respuesta
Registro y acceso	¿Qué debería hacer si no puedo ver el correo electrónico de confirmación de registro en mi bandeja de entrada?	<p>Por favor compruebe su buzón de correo electrónico no deseado. Nuestro correo de confirmación puede haber entrado en su buzón de correo electrónico no deseado en lugar de en su bandeja de entrada. La confirmación del registro de su correo electrónico viene de la dirección noreply@apply-aims-grants.com.</p> <p>Si el correo electrónico ha llegado a la carpeta de correo electrónico no deseado, por favor marque el correo electrónico como proveniente de una fuente segura. Esto es para asegurar que los correos electrónicos que mandemos en un futuro lleguen directamente a su bandeja de entrada, y no se pierda ninguna comunicación importante relacionada con su solicitud.</p>
Registro y acceso	¿Cómo configure mi contraseña para registrar mi cuenta?	<p>La fortaleza de la contraseña tiene que alcanzar el 100%.</p> <p>Las contraseñas tienen que ser de al menos 12 caracteres de largo, e incluir por lo menos un número, una mayúscula o minúscula, y contener al menos uno o más caracteres especiales ej.: (! ? <)</p>
Registro y acceso	¿Qué debería hacer si he olvidado mi contraseña y no puedo iniciar sesión?	<p>Puede hacer clic en el link de '¿Olvidaste tu contraseña?' que se da en la página de acceso y seguir las instrucciones para reestablecer su contraseña.</p>
Registro y acceso	¿Qué debería hacer si no he recibido un email de confirmación de registro y no está en mi buzón de correo no deseado?	<p>Es importante asegurarse de que se reciben notificaciones de correo electrónico según la solicitud va progresando.</p> <p>Por este motivo, nos gustaría que se registrara con un email alternativo como por ejemplo de Gmail.</p>
Asistencia	¿Cómo puedo mandar un correo electrónico al Servicio de Asistencia?	<p>Si su pregunta no está contestada en nuestra sección de Preguntas Frecuentes por favor contacte a fbgrants@deloitte.ie . Por favor escriba el nombre de su país de residencia en su el asunto de su correo electrónico. El servicio de asistencia es de 8h a 17 h, hora de verano en Irlanda, de Lunes a Viernes.</p>