

Manual de preguntas y respuestas de *Héroes de la Salud*

Dudas con el registro en Airtm

P: Me inscribí, pero me rechaza la verificación

Hay varias razones que pueden generar esta situación, entre ellas subir una imagen defectuosa o ilegible de la cédula o subir una foto personal de mala calidad. Lo primero que debes tener presente es que el documento con el que debes hacer la verificación es tu cédula de identidad, escaneada por ambos lados y en buena resolución. Puedes tomar fotos de la cédula en un lugar con buena iluminación solar. Esto ayudará a que los datos sean 100% legibles. Cuando el sistema te solicite la foto personal, esta debe ser del mismo día de la verificación, sin exceso de maquillaje o accesorios y también con buena iluminación para que nuestro sistema realice el proceso automáticamente en el menor tiempo posible.

P: ¿Cómo sé si fui seleccionado o no?

A los seleccionados se les envió una notificación como beneficiario al correo señalado en la fase de postulación al programa "Héroes de la Salud".

P: Registré a un familiar médico con mi correo, ¿esto es impedimento?

No. Solo deben esperar la llamada del equipo "Héroes de la Salud" y actualizar el correo del beneficiario. Con ese correo que actualizaste, debes crear una cuenta en Airtm con los datos de tu familiar.

P: Me pide completar perfil con una foto y no me da acceso

Subir una foto de perfil no es obligatorio en Airtm. Puedes navegar por otras pestañas y completar esa parte del proceso más tarde si lo deseas. No es un impedimento para avanzar en el registro.

P: Para hacer el registro, piden indicar el país, ¿cuál pongo?

Venezuela.

P: ¿Qué pasa si ya tengo una cuenta Airtm? ¿Lo puedo hacer con esa cuenta o tengo que crear otra?

Si ya tienes una cuenta en Airtm con el mismo correo que suministraste durante la fase de postulación al programa "Héroes de la Salud", no necesitas hacerlo, pero sí deberás verificar tu identidad (en caso de que no lo hayas hecho antes). Si abriste tu cuenta Airtm con un correo diferente al que suministraste en la fase de postulación, debes esperar la llamada del equipo "Héroes de la Salud" y actualizar tu correo como beneficiario indicando el que ya tienes asociado a Airtm.

P: Tengo una cuenta Airtm, pero no he podido verificar mi identificación. ¿Es necesario hacerlo?

Sí. Como empresa de servicios financieros, Airtm tiene por norma verificar la identidad de sus usuarios.

P: En la información indica crear el monedero virtual el lunes 24, pero mi cuenta fue creada antes. ¿Eso me puede afectar?

No. Solo debes chequear si te registraste con la misma dirección de correo que usaste en la fase de postulación y, además, verificar tu cuenta.

P: Ya tengo una cuenta en Airtm verificada y fui seleccionado. ¿Qué pasos debo dar para usar esa cuenta, ya que no puedo usar dos cuentas con un mismo correo electrónico?

Si ya tienes una cuenta registrada y verificada en Airtm –con la misma dirección de correo que proporcionaste en la fase de postulación del programa "Héroes de la Salud"–, solo debes esperar a que en los próximos días llegue tu aporte.

P: Estoy tratando de ingresar al link de su perfil para registrar el monedero, pero no me permite el acceso

Si estás tratando de ingresar desde las redes sociales oficiales de la Presidencia Interina y te sale un error, es porque el régimen ha bloqueado en reiteradas oportunidades la página de Airtm. Para vencer el bloqueo, debes descargar una VPN, que te permite conectarte a internet como si estuvieras en otro país. Hay muchas opciones gratuitas disponibles en la web y navegadores con VPN integrada que facilitan la conexión sin restricciones.

Dudas con respecto al programa "Héroes de la Salud"

P: Ya fui seleccionado, ¿qué debo hacer para registrarme y recibir los 100\$ por 3 meses?

Debes ir a la cuenta de Twitter @Presidencia_VE Allí encontrarás el enlace para ingresar a la plataforma de Airtm, donde registrarás y verificarás tu cuenta. Toda la información que necesitas sobre el proceso la puedes encontrar ahí.

P: ¿"Héroes de la Salud" es solo para personal de la salud pública?

Sí. El programa "Héroes de la Salud" está dirigido exclusivamente a trabajadores de la salud del sector público que se encuentran en la primera línea de combate contra el covid-19.

P: ¿Los que no se pudieron registrar en "Héroes de la Salud" lo podrán hacer en otra oportunidad?

Por lo pronto, no está planteada otra edición del programa "Héroes de la Salud".

P: ¿Están llamando a los seleccionados?

Sí, hay un centro de atención telefónica que contacta a los beneficiarios.

P: ¿Durante cuánto tiempo se notificará a los seleccionados?

A las personas seleccionadas se les envió un correo electrónico el lunes 24 de agosto. Debes revisar la bandeja de entrada y en correo no deseado.

P: ¿Los trabajadores de la salud jubilados pueden recibir la ayuda?

Lamentablemente, no. El programa se diseñó para el personal de salud del sector público que se encuentra activo y combatiendo la pandemia del coronavirus.

P: Ya terminé el proceso en Airtm. ¿Cuándo recibiré el apoyo “Héroes de la Salud”?

El proceso tomará algunos días. Al terminar la fase de registro y de verificación del monedero digital, se harán pagos diarios priorizando al personal más vulnerable en los estados del país más afectados por la pandemia. El apoyo llegará a todos los beneficiarios, solo que no al mismo tiempo. La inmediatez en los pagos dependerá de la vulnerabilidad del beneficiario y del registro efectivo en el sistema.

P: Si creo mi cuenta en Airtm, ¿podré ser beneficiario del programa aunque no me postulé?

No. Los beneficiarios del programa “Héroes de la Salud” fueron selecciones con base en un proceso minucioso en el que se evaluaron todas las postulaciones de los trabajadores de la salud.

P: ¿Quién tendrá acceso a mis datos personales?

Los datos de los beneficiarios de “Héroes de la Salud” están protegidos y solo se usarán por el programa y la plataforma Airtm para validar información y estar en contacto con ellos cuando se requiera.

P: Si no me había registrado en el programa, ¿tengo opción para recibir el aporte?

No. Se abrió un lapso de consignación y verificación de la documentación para calificar como beneficiario y garantizar la transparencia en el proceso y ya esa etapa terminó.

NOTA: No debes publicar datos personales, ni teléfonos, correos o números de cuentas bancarias a través de las redes sociales, esa información es privada. Si tienes alguna duda, consulta toda la información de ayuda que tenemos para ti en nuestras redes oficiales de Presidencia.

Uso de VPN

P: ¿Hay una VPN gratis?

Hay muchas VPN gratuitas que puedes descargar [aquí](#).

P: ¿Cuál es el siguiente paso después de descargar una VPN?

Una vez instalada la VPN de tu preferencia, debes abrir la aplicación, activarla y elegir un país de conexión diferente a Venezuela. Luego, ingresar a la cuenta de Twitter @Presidencia_VE y hacer clic en el enlace que te llevará a la página de Airtm para realizar el registro y la verificación de tu cuenta.