

AFAM-PE / IVA Personalizado mediante *tuapp*.

PREGUNTAS FRECUENTES:

1. ¿Qué beneficios obtengo al generar mi Identidad Digital?

Con su usuario gub.uy podrá ingresar de manera cómoda, fácil y segura a muchos servicios digitales del Estado uruguayo, incluyendo el beneficio del IVA personalizado.

Facilita el acceso web a los servicios digitales, ingresar a los servicios vinculados a su cuenta sin necesidad de nuevos registros ni contraseñas adicionales y realizar el seguimiento de los trámites iniciados. De este modo usted es protagonista en el desarrollo de ciudadanía digital, con todos los beneficios asociados.

Por más información acceder al siguiente link:

<https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/politicas-y-gestion/es-usuario-gubuy>

2. ¿Qué necesito para operar con *tuapp*?

Para operar con la aplicación deberá contar con:

- Un Smartphone para poder descargar la app o con un celular que pueda recibir SMS.
- Un mail de correo electrónico personal.
- Identidad Digital con nivel de seguridad verificado.

3. ¿Cómo obtengo mi Identidad Digital con nivel de seguridad VERIFICADO?

En el siguiente enlace encontrará todas las maneras de obtener su Identidad Digital y elevarla a nivel de seguridad VERIFICADO, a través de los servicios de AGESIC, así como ANTEL y ABITAB.

<https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/politicas-y-gestion/identificacion-segura-confiable>

Modalidad AGESIC:

- a. El primer paso para ello es crear un usuario Gub.Uy, para lo cual deberá ingresar al siguiente link: <https://mi.iduruguay.gub.uy/registro>
- b. Luego de creado el usuario, el titular deberá realizar una validación presencial en alguno de los puntos habilitados. Para ello deberá dirigirse a un Punto de Atención a la Ciudadanía (PAC) que se encuentran disponibles en todo el país. Los detalles se comparten en el siguiente link: <https://www.gub.uy/comunicacion/comunicados/montevideo>

Modalidad TuID (ANTEL):

<https://www.tuid.uy/autorregistro/reverseValidation?sourceClientUrn=urn:tuid>

Modalidad ID Digital (ABITAB): <https://identidad-mobile.id.com.uy/>

4. ¿Qué beneficios obtengo al cobrar AFAM-PE a través de *tuapp*?

Utilizando la prestación mediante la billetera electrónica *tuapp*, accederá a una reducción total del IVA en las compras realizadas en locales habilitados.

Además, tendrá la opción de recargar hasta \$2.000 mensuales de sus ingresos, que también serán pasibles de la referida reducción.

5. ¿Cómo puedo solicitar el cobro de AFAM-PE a través de *tuapp*?

Para poder solicitar el cobro a través de *tuapp* es requisito ser titular de cobro de AFAM-PE, así como contar con Identidad Digital con Nivel de Seguridad Intermedio-Verificado (Ver respuesta 2).

Deberá seguir los siguientes pasos:

- 1- Una vez que los titulares de cobro de AFAM-PE hayan registrado y verificado su Identidad digital, podrán ingresar en la página web del MIDES y completar los datos solicitados en TUMIDES.
- 2- Una vez en TUMIDES podrá completar el **formulario** de postulación para iniciar el trámite de cobro de AFAM-PE a través de *tuapp*, proporcionando el número de cédula, número de celular y Departamento de residencia.

Al momento de completar el formulario, la persona recibirá un SMS al número de celular brindado con un código. Para confirmar que el celular es correcto, la persona debe ingresar el código en el formulario para continuar con la postulación.

Para acceder a TUMIDES deberá hacer clic aquí:

<https://apps.mides.gub.uy/tuMIDES/login>

IMPORTANTE: se cargará la prestación en el número de celular brindado, por lo que se recomienda no modificarlo. En caso de hacerlo, deberá realizar el cambio mediante la app o notificándolo al 0800-2222 para que pueda seguir utilizando la billetera electrónica.

- 3- Si el usuario en *tuapp* es validado, recibirá un SMS notificando el Alta de usuario en *tuapp*, los pasos para descargar e instalar la aplicación *tuapp* y el PIN que utilizará solo para el primer log-in en la aplicación.

En caso de que el usuario no sea validado, recibirá una llamada al número de teléfono brindado para notificarle el motivo.

Aclaración: completar el formulario de adhesión NO GARANTIZA que cobrará la prestación por este medio de pago; *tuapp* validará celular y BPS validará si tiene prestaciones para liquidar.

6. Soy beneficiario/a de AFAM-PE, pero me encuentro suspendido/a de la prestación. ¿En este estado, puedo solicitar el cambio del medio de pago mediante el formulario en TUMIDES?

Si se encuentra en estado suspendido para el cobro de la Asignación Familiar Plan de Equidad, completar el formulario de adhesión NO GARANTIZA que cobrará la prestación por este medio de pago; *tuapp* validará celular y BPS validará si tiene prestaciones para liquidar.

En caso de considerar que hay errores en el monto de la asignación familiar – Plan de equidad, deberá consultar en <https://www.bps.gub.uy/11367/asignacion-familiar.html>.

7. Tengo usuario Gub.uy pero no me deja entrar a TUMIDES para completar el formulario de adhesión. ¿Qué está pasando?

Recuerde que deberá contar con Identidad Digital Nivel de seguridad Verificado.

En el siguiente enlace encontrará todas las maneras de obtener su Identidad Digital y elevarla a nivel de seguridad verificado, a través de los servicios de AGESIC, así como ANTEL y ABITAB.

<https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/politicas-y-gestion/identificacion-segura-confiable>

8. Soy beneficiario/a de AFAM-PE, entré a TUMIDES, pero no me permite ingresar al formulario para solicitar el pago por la app. ¿Cómo procedo?

En caso de que sea titular de cobro y no le habilite el formulario, deberá comunicarse con BPS: en forma presencial en cualquiera de las oficinas de BPS o mediante la web www.bps.gub.uy en caso de tener usuario personal de BPS (Selecciona el motivo “Reclamos bancarios”).

9. Envié el formulario correctamente, pero no me ha llegado ningún mensaje de confirmación. ¿Qué hago?

Entre los días 11 y 15 de cada mes se envían los mensajes de confirmación para las solicitudes recibidas hasta el día 10 del mismo mes. Deberá recibir un mensaje de confirmación de *Tuapp* al número de celular brindado en el formulario de adhesión.

Este mensaje solamente le confirma que se generó su usuario en la aplicación de forma correcta.

En caso de que no reciba este mensaje deberá comunicarse al 0800-2222 opción 1.

10. Me llegó el mensaje de *tuapp* para descargar la aplicación, pero no me está dejando. ¿Qué hago?

Solicitar asesoramiento al 0800-2222 opción 1.

11. ¿A quién debo dirigirme si completé el formulario de adhesión a *tuapp* y ésta no se efectivizó?

Si completa el formulario de adhesión para cobrar AFAM – PE a través de *tuapp* antes del día 10 de cada mes y le corresponde el pago, verá su liquidación en la billetera electrónica el segundo día hábil del mes siguiente.

En caso de que el pago no se haya efectivizado, deberá hacer el reclamo correspondiente en las oficinas de BPS: en forma presencial en cualquiera de sus oficinas o mediante la web www.bps.gub.uy en caso de tener usuario personal de BPS (Seleccionar el motivo “Reclamos bancarios”).

12. ¿Cómo se usa *tuapp*?

Para tener más información sobre el uso de *tuapp* ingresar a <https://www.tuapp.com.uy/preguntas-frecuentes/>

13. ¿Necesito internet para utilizar la aplicación?

En el caso de que su celular no tenga internet, podrá realizar compras mediante un código que recibirá el comercio vía SMS al momento de realizar la misma.

Para el uso de la aplicación *tuapp*, es necesario que el celular esté conectado para que pueda operar. Recuerde que la navegación de internet para el uso de la aplicación no tiene costo.

14. ¿En qué fecha cobro la prestación si elijo medio de pago *tuapp*?

Si le corresponde el pago de la prestación, la misma la cobrará el segundo día hábil del mes.

15. ¿En qué comercios puedo realizar compras mediante *tuapp*?

En el siguiente link encontrará una lista de comercios habilitados donde podrá realizar sus compras utilizando la aplicación *tuapp*, <https://www.tuapp.com.uy/listado-de-comercios>.

16. ¿Cómo puedo ver mis compras realizadas?

Ingresando en la opción Movimientos de la barra de Navegación inferior en la aplicación móvil.

17. ¿Qué tengo que hacer en el caso de que me debiten por error una compra no realizada?

En el caso de que esto ocurra deberá comunicarse con el 0800 – 2222 opción 1.

18. ¿Qué tengo que hacer en caso de que me roben o pierda el teléfono celular?

En el caso de que esto ocurra deberá comunicarse con el 0800 – 2222 opción 1.

Tener en cuenta que para acceder a la billetera se requiere un PIN de ingreso que solo el usuario conoce por lo que ninguna otra persona puede acceder a la misma.

19. ¿Qué tengo que hacer en caso de cambiar el número de celular?

En caso de realizar un cambio de número de teléfono recuerde realizar el cambio también en *tuapp* a través de la aplicación, opción “Importar Billetera” o llamando al 0800 2222 opción 1.

20. ¿Puedo realizar las compras con *tuapp* en cualquier momento?

Siempre que tenga saldo en su billetera electrónica, podrá realizar las compras que requiera utilizando *tuapp* en los comercios adheridos.

Lista de comercios habilitados: <https://www.tuapp.com.uy/listado-de-comercios>.

21. ¿Puedo fraccionar las compras a través de *tuapp* o debo gastar todo el dinero en una sola compra?

Podrá realizar cuantas transacciones desee a través de *tuapp*, y por cualquier monto siempre que tenga saldo disponible

22. Me adherí correctamente, ya tengo *tuapp*, pero llegó la liquidación mensual y no me la depositaron en *tuapp*, sino en donde la cobraba antes. ¿Qué pasó?

Si completó el formulario antes del 10 de determinado mes, y es beneficiario de AFAM-PE, cobrará la prestación por *tuapp* al mes inmediato siguiente.

En caso de que no se le acredite en el plazo arriba mencionado, podrá consultar en BPS:

- 1) **Por usuario autenticado:** Si tiene usuario personal de BPS, puede ingresar en www.bps.gub.uy

Seleccionan el motivo “Reclamos bancarios”, en el cual deberán indicar breve descripción de su consulta. Se devolverá un mail informando un número de ticket. Se analizará el planteo y se dará respuesta a través del mismo reporte.

- 2) **En forma presencial:** En caso de que la persona no tenga usuario personal, podrá concurrir a las oficinas de BPS de cada localidad y en Montevideo:
Edificio Sede

Piso 2 – Sector I, Oficina Control de Pagos

No requiere agenda previa.

23. Estoy usando correctamente *tuapp* para el cobro de mi asignación. ¿Cómo hago para acreditar los \$2.000 en mi cuenta?

Los medios habilitados para realizar las transacciones:

- **A través de Multipagose-BROU.** A través de este medio digital, las transacciones no tendrán costo, se pueden realizar depósitos a la cuenta de tuapp a través de cuentas bancarias radicadas en el BROU.
- **A través de las principales cadenas de supermercados del país,** podrán hacer un depósito en efectivo (sin costo) indicando en la caja que desea hacer un depósito para la cuenta de AFAM-PE radicada en *tuapp*. Próximamente será comunicado el listado de supermercados habilitados para esta opción. La posibilidad de realizar depósitos solo estará habilitada en los meses en los que se haya recibido dinero en Tuapp por concepto de AFAM-PE.
- **A través de Redes de Cobranza (Red Pagos, Abitab).** Cada una de las transacciones realizadas tendrá un costo fijo de 6,90 UI + IVA para el beneficiario.

24. Si tengo habilitado el *cash in* (posibilidad de depositar en la billetera electrónica), ¿Puedo realizar el depósito de los \$2.000, en varias instancias?

La posibilidad de realizar depósitos solo estará habilitada en los meses en los que se haya recibido dinero en *tuapp* por concepto de AFAM-PE.

Se podrá realizar mediante un único depósito de \$2.000 o en varios depósitos que sumen esa cantidad. Por ejemplo, realizar dos depósitos de \$1.000 en el mes o cuatro depósitos de \$500.

25. Fui al supermercado y le entregué a la cajera los \$2.000 para acreditar a mi cuenta. Sin embargo, aún no veo mi acreditación. ¿Qué hago?

La acreditación debería poder verse en forma automática, por lo que se podría usar el dinero en ese momento. Se recomienda guardar el comprobante del depósito una vez realizado.

En caso de que no se realice la acreditación en forma correcta, deberá comunicarse al 0800-2222 opción 1.

26. ¿Qué tengo que hacer en caso de no cobrar el monto de AFAM-PE que me corresponde según mi situación?

En caso de considerar que hay errores en el monto de la asignación familiar – Plan de equidad, deberá consultar en <https://www.bps.gub.uy/11367/asignacion-familiar.html>.

27. ¿Al elegir *tuapp* como medio de pago de AFAM-PE, puedo retirar el dinero de la asignación?

tuapp permite realizar compras en los locales adheridos, pero por el momento no es posible retirar el efectivo.