

## **INSTRUCCIÓN RELATIVA A LA TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS DEL VALE-BECA COMEDOR DE CONSUM**

En relación con el asunto del vale-beca comedor de Consum, os hacemos llegar la siguiente información:

1. Está previsto un SMS (1 vale) para cada niño/a con beca comedor.
2. Los vales están personalizados: en cada uno figura el DNI / NIE, nombre y apellidos del padre / madre / tutor-a y el nombre y apellidos del niños/a beneficiario.
3. En el SMS aparece un enlace que redirige a una web específica de Consum (becamenjador.comunicacionesconsum.es) , donde se le pide al receptor del SMS que introduzca:
  - a) El DNI /NIE del padre / madre / tutor-a QUE FIGURABA EN LA SOLICITUD DE BECA COMEDOR PARA EL CURSO 2019-2020 COMO PRIMER REPRESENTANTE
  - b) El teléfono de contacto COMUNICADO AL CENTRO EDUCATIVO Y GRABADO En ÍTACA (el que ha recibido el SMS).
4. El vale solo puede ser canjeado en compras efectuadas en Consum y Charter, adquiriendo productos de alimentación e higiene básicos, por un importe igual o superior a los 60€ (abonando la diferencia en el segundo caso). No se admite el vale como medio de pago para compras de valor inferior.
5. Cada usuario dispone de tres intentos para descargarse el vale. Al tercer intento si se introducen los datos incorrectamente, el sistema se bloquea.
6. Para desbloquear el vale, **DESDE EL CENTRO EDUCATIVO** tendrán que proceder siguiendo las siguientes

### **INSTRUCCIONES**

**En primer lugar, IDENTIFICAR a la persona que se pone en contacto con vosotros, para lo cual desde el centro tendréis que:**

1. Solicitar el NIA del alumno/a
2. Identificar al solicitante como un familiar del mismo según datos que constan en ÍTACA

**En segundo lugar, una vez identificado:**

**Pregunta 1: ¿Ha recibido usted un SMS?**



**NO**-> el móvil que actualmente consta en ÍTACA «Telefono1» es otro, tiene que haberse modificado con posterioridad al envío de la Consellería de Educación a CONSUM.

Por lo tanto, el centro procede a grabar la modificación del «Teléfono 1» y se pasa incidencia a [incidenciasvalmenjador@gva.es](mailto:incidenciasvalmenjador@gva.es)

Es crítico que se asegure que el número que se graba se corresponde con TELÉFONO MÓVIL y que cuenta con 9 DÍGITOS.

**SI** -> ese es el número móvil que tiene que introducir en la web de Consum para descargar el vale.

Si se ha bloqueado la pantalla sin que el teléfono sea incorrecto, se procede a comunicar a [incidenciasvalmenjador@gva.es](mailto:incidenciasvalmenjador@gva.es) para que se vuelva a generar el SMS

**Pregunta 2: ¿Ha introducido correctamente el número de teléfono móvil?**

NO -> se pasa la incidencia a [incidenciasvalmenjador@gva.es](mailto:incidenciasvalmenjador@gva.es)

**Pregunta 3: ¿Ha introducido bien el DNI del primer solicitante?**

NO LO RECUERDO -> se dan pistas de quienes puede ser (PADRE, MADRE, ABUELOS...) pero sin dar **nunca** el NOMBRE, los APELLIDOS o el DNI

En la web de CONSUM se dan los dos últimos dígitos del DNI, por lo tanto, solo se pueden dar pistas sin identificar una persona, solo su relación familiar

-> se pasa incidencia a [incidenciasvalmenjador@gva.es](mailto:incidenciasvalmenjador@gva.es)

En el correo a [incidenciasvalmenjador@gva.es](mailto:incidenciasvalmenjador@gva.es) el centro educativo **OBLIGATORIAMENTE** tiene que indicar:

- a) El NIA y NOMBRE del alumno/a beneficiario
- b) Qué preguntas se han hecho
- c) Si no se ha recibido el SMS
- d) Qué persona (nombre, apellidos y cargo) del centro educativo remite el correo con la incidencia

València, 23 de març de 2020

EL SECRETARI AUTONÒMIC D'EDUCACIÓ I FORMACIÓ PROFESSIONAL