

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN A LOS CENTROS SOBRE LA TRAMITACIÓN DEL VALE COMEDOR PARA LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS EN ESTABLECIMIENTOS CONSUM / CHARTER

(22 de abril de 2020)

Como información adicional y actualizada a las Instrucciones del 23 y 27 de marzo y a las del 6 de abril de 2020 relativas a la tramitación de incidencias del Vale Comedor para la adquisición de alimentos en Consum / Charter, remitidas a los centros, se comunica las siguientes aclaraciones y novedades:

DESCARGA DE VALES:

Para evitar bloqueos de emisión de vales, por introducción errónea del documento de identificación, las familias introducirán **preferiblemente el NIA** (8 dígitos) de su hijo/a beneficiario/a de la beca. Es necesario recordar a las familias que pueden encontrar el NIA en el boletín de notas de su hijo/a o pedirselo directamente al centro.

Como método complementario, también se podrá descargar el vale con el DNI/NIE del padre / madre / tutor-a que constaba como primer solicitante en la Solicitud de Beca de Comedor para el curso 2019-2020, **YA NO SE PODRÁ ACCEDER CON EL PASAPORTE PORQUE SE BLOQUEA EL SMS**

- **Familias cuyo documento de identificación sea un PASAPORTE:** únicamente podrán descargar el vale con el NIA de su hijo/a, pero al generarse el vale sí que aparecerá el n.º del documento de identificación del padre / madre / tutor/a que constaba como primer solicitante de la Solicitud de Beca de Comedor 2019-2020, en estos casos, el n.º de pasaporte, y por lo tanto, para canjear el vale en el establecimiento, deberá aportar como documento físico para acreditar que es la misma persona que aparece en el vale generado, dicho pasaporte.

- **Familias cuyo documento de identificación sea un NIE:** el n.º de NIE que se introduzca para identificarse, debe ser **idéntico** al que consta en el solicitante 1 de la Solicitud de Comedor 2019-2020 de ITACA, con todo los caracteres. Por ello, es recomendable que se utilice el NIA del alumno/a.

- **Familias que disponen de NIE con posterioridad a la fecha en la cual solicitaron la beca de comedor de su hijo/a:** no podrán introducir este NIE para descargar el vale ya que el documento identificativo que consta en la casilla del solicitante 1 de la Solicitud de Beca de Comedor 2019-2020, no es su nuevo NIE, sino su PASAPORTE. En este caso, para descargar el vale, deberá introducir el NIA de su hijo/a (8 dígitos), ya que con el pasaporte se bloquea el SMS. A su vez, tendrá que mostrar su pasaporte para poder acreditar su identidad cuando vaya a pagar en caja con el vale, ya que este será el documento identificativo que conste en el vale generado.

- **Familias que tengan problemas para descargar el vale desde su teléfono móvil, o tengan dificultades de idioma, etc.:** una vez han recibido el SMS, pueden reenviarlo al móvil de otra persona para que les ayude a descargar el vale a través de su teléfono. Pero para canjear el vale deberán aportar el documento de identificación (DNI / NIE / PASAPORTE) del primer solicitante de la beca, en el establecimiento Consum o Charter donde vaya a realizar la compra.

- **Familias con varios hijos o hijas beneficiarios/as del vale:** cuando reciban el SMS, sabrán a qué hijo/a pertenece porque arriba del todo de la pantalla de identificación aparecerá el nombre y apellidos del hijo/a al que pertenece el vale que ha de descargar. Es la pantalla en la que ha de identificarse con el NIA de su hijo/a (o subsidiariamente con el DNI / NIE del solicitante 1 que consta en la Solicitud de Beca de Comedor 2019-2020), y el teléfono en el cual ha recibido el SMS.

VALES BLOQUEADOS, CADUCADOS O NO RECIBIDOS:

Las familias dispondrán de **CUATRO INTENTOS para descargar el vale**. Por ello, es muy importante que las familias se aseguren de que los datos que han de introducir para identificarse son los correctos: preferiblemente el n.º del NIA del alumno/a o, en su defecto, DNI / NIE del primer solicitante que consta en la Solicitud de Beca de Comedor 2019-2020 (no el pasaporte), y los nueve números del teléfono móvil en el cual han recibido el SMS. Si el cuarto intento es erróneo, se bloqueará la generación del vale. Por eso, antes de agotar los cuatro intentos para descargar el vale, deben consultar con el centro educativo.

Para este nuevo envío se cogerá el teléfono 1 que conste en ITACA actualmente. Se recuerda que este teléfono debe tener un formato correcto en ITACA (sin caracteres extraños, espacios, ceros o guiones) y debe corresponder a un teléfono móvil activo, no de prepago y nunca a un teléfono fijo.

La familia que no haya utilizado el primer vale o no lo haya recibido, recibirá dos vales por importe de 60€ cada uno.

Todas aquellas familias con vales caducados, así como las que NO han recibido ningún SMS, previa comprobación de que los datos están correctamente en ITACA, deben esperar a que Consum realice el siguiente envío de vales, mediante el envío de un nuevo SMS.

Si se ha bloqueado el vale al generarlo, el centro comprobará que los datos que ha introducido la familia son correctos, y si el problema persistiera, el centro educativo remitiría un correo notificando la incidencia a incidenciasvalmenjador@gva.es

NUEVOS ENVÍOS DE VALES:

Se prevé realizar **envíos de vales por valor de 60 € para cada periodo de 15 días lectivos**, mientras se mantenga la situación de cierre de los centros educativos por el Estado de Alarma.

Está previsto que el siguiente envío se lleve a cabo **el próximo 23 de abril de 2020** y corresponderá a la emisión del segundo vale para aquellas familias que hayan canjeado ya el primer vale, y el primer y segundo vale para aquellas familias que no han recibido o no han podido generar o canjear el primer vale.

Si tras este segundo envío de vales, siguen habiendo casos de familias que siguen sin recibir el SMS, los centros deberán notificar esta incidencia al correo incidenciasvalmenjador@gva.es, desde donde se indicarán las actuaciones a realizar para que dichos vales sean generados y puedan remitirse a las familias siguiendo el procedimiento que se determine.

NO ACREDITACIÓN DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES:

En aquellos casos en que el vale haya sido generado pero no se pueda aportar el documento de identificación físico del primer solicitante de la Solicitud de Beca de Comedor 2019-2020, por circunstancias excepcionales tipo: violencia de género, situaciones de acogida, primer solicitante en prisión, etc., el centro educativo enviará un correo a incidenciasvalmenjador@gva.es indicando los siguientes datos:

Asunto del correo: **NO ACREDITACIÓN DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD**

-Código y nombre del Centro:

-NIA, nombre y apellidos del alumno/a:

- Breve descripción de la causa excepcional por la que no se puede aportar el documento de identidad determinado en el vale:

-Nombre, apellidos y documento de identidad de la persona que irá a realizar la compra:

-Dirección y localidad del Consum al que se dirigirá para realizar la compra:

-Fecha y cargo de quien emite el correo:

Posteriormente, el centro recibirá un correo informándole en la fecha a partir de la cual dicha persona podrá acudir al establecimiento a canjear el Vale, para que se lo comunique al interesado/a

TRASLADOS DE BECA DE COMEDOR:

En aquellos casos en que el alumnado se haya trasladado de centro educativo a lo largo del curso, se tendrá que comprobar si se ha realizado el traslado de la beca de comedor. En estos casos, el centro enviará un correo a servicioscomplementarios@gva.es, solicitando el traslado de beca e indicando los siguientes datos:

- Código centro origen
- Código centro destino
- NIA, nombre y apellidos alumno/a
- Fecha/mes del traslado

SE RECUERDA QUE:

- El correo incidenciasvalmenjador@gva.es, al que los centros han de comunicar las incidencias con respecto a la generación de los vales comedor que están descargando las familias, **es de uso exclusivo para los centros educativos, en ningún caso se ha de facilitar a las familias.** Se ruega, para evitar colapsar los canales de información y de tramitación, no deriven a las familias a contactar directamente con la Conselleria, si no se les ha resuelto todavía su incidencia. El canal de comunicación de incidencias tiene que ser siempre el centro educativo con el envío del correo correspondiente.
- En el correo a incidenciasvalmenjador@gva.es es fundamental que se señalen los datos correspondientes **al NIA, nombre y apellidos del alumno/a, y código del centro educativo.**
- Antes de remitir cualquier incidencia, los centros deberán comprobar que **la persona interesada tiene derecho al 100% de la beca de comedor por razón de renta.** Actualmente, las personas beneficiarias que no reciben el 100% de la beca de comedor (**baremación con menos de 20 puntos**), no pueden recibir este vale. Tampoco las personas beneficiarias de la beca de comedor **por razón de transporte.** Aun así, en estos casos, si las familias padecen necesidades socioeconómicas, podrán dirigirse al Centro de Servicios Sociales correspondiente de su Ayuntamiento, ya que desde allí se están gestionando ayudas de alimentación para niños y niñas, que ha puesto en marcha la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.