

Protocolo registro web www.becaticketjunaeb.cl para beneficiarios BAES con intento de registro rechazado por Cédula de identidad vencida.

¿Qué debe hacer el estudiante?

En la eventualidad que un estudiante beneficiario vigente de la BAES al registrarse en el sitio web www.becaticketjunaeb.cl reciba un correo de "Registro rechazado por cédula de identidad vencida", debe acercarse a su casa de estudio y con la siguiente documentación de respaldo según el caso que corresponda descrito en la siguiente tabla:

Caso	Evidencia que presentar:
Cédula vencida o bloqueada	<ul style="list-style-type: none">- Foto de la cédula vencida y/o documento que acredite renovación de esta en trámite.
Cédula robada o extraviada	<ul style="list-style-type: none">- Presentar documento de solicitud de cédula en trámite.
Cédula vencida (extranjeros)	<ul style="list-style-type: none">- Certificado de residencia definitiva en trámite.- Solicitud de cédula de identidad Extranjeros.
Cédula emitida recientemente	<ul style="list-style-type: none">- Foto de la cédula vigente.

¿Qué debe hacer en encargado de la casa de estudio (IES)?

En el caso de que un estudiante beneficiario vigente de la BAES se acerque a la DAE de su casa de estudio solicitando ayuda por no haber podido registrarse en el sitio web www.becaticketjunaeb.cl el encargado debe:

1. Solicitar al estudiante la documentación de respaldo según cada caso descrito en el cuadro anterior.
2. Sólo se recibirán documentos presentados por el estudiante beneficiario personalmente. En casos excepcionales (accidentes, enfermedad u otros), la presentación de documentos podrá realizarse por un tercero, siempre que esta persona sea un familiar directo del beneficiario, presentando adicionalmente un poder simple y un certificado que acredite la condición de salud del estudiante.
3. Enviar la evidencia vía correo electrónico a su Coordinador Regional asignado en Edenred solicitando excepcionar el registro en la web por encontrarse el estudiante con su cédula vencida.

IMPORTANTE: El formato del correo debe ser:

ASUNTO:	Solicitud de registro web con excepción de Cédula vencida
CUERPO:	RUT: Nombres: Apellido paterno: Apellido Materno: Correo: Tél. Celular:

Nota: si falta alguno de los datos solicitados no se podrá gestionar el registro

¿Qué hará el Coordinador Regional de Edenred?

Una vez recibida la solicitud, el coordinador regional hará las gestiones internas con el área de soporte técnico para realizar el registro web por excepción.

Una vez realizado el registro, se enviará un correo automático al estudiante como respaldo de la gestión finalizada.

Paralelamente, cada coordinador enviará un correo electrónico su contraparte en la IES confirmando la gestión realizada.

Tiempo de respuesta y solución:

El plazo definido para el dar de respuestas será de 3 días hábiles desde recibida la solicitud según se describe en el punto 10.4.2 “Niveles de atención” de las bases técnicas.

De acuerdo con lo anterior, dentro de este plazo, el coordinador regional de Edenred enviará respuesta al encargado de la casa de estudio informando el resultado de la gestión del caso. Posterior a esta respuesta el estudiante podrá ingresar a con la opción “Recuperar clave web”.

¿Qué hacer en caso de consultas?

En caso de consultas, los encargados de las casas de estudio pueden contactarse con su Coordinador Regional Edenred vía correo electrónico o teléfono.

En caso de consultas, los estudiantes, pueden contactarse con Edenred a través de los siguientes canales de atención:

- Centro De Atención Telefónica: 800 22 7070 (desde red fija) o (02) 2544 8140 (desde celulares).
- Asistente virtual (chatbot) en www.becaticketjunaeb.cl
- Formularios de contacto en su sesión privada en la web y desde la aplicación móvil.