

**APRUEBA MANUAL PARA PROGRAMA
TARJETA NACIONAL ESTUDIANTIL (TNE).**

RESOLUCION EXENTA Nº 2927

SANTIAGO, 30 de diciembre de 2016.

VISTO:

Lo dispuesto en la ley Nº 15.720, que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el Decreto Supremo de Educación Nº 5.311, de 1968 que aprueba el reglamento general de Junaeb; en el Decreto Ley Nº 180, de 1973 que declara en receso el Consejo de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas cuyas facultades otorga a su Secretario General; en el Decreto Supremo del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones Nº 20 de 1982 que reglamenta el Pase Escolar; en el Decreto Supremo del Ministerio de Educación Nº 292 de 2016 que nombra a don Cristóbal Acevedo Ferrer como Secretario General de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; y en la resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República que fija normas para la exención del trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

1.- Que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), es una Corporación Autónoma con personalidad jurídica de Derecho Público, que tiene a su cargo la aplicación de medidas coordinadas de asistencia social y económica a los escolares, conducentes a hacer efectiva la igualdad de oportunidades ante la educación, para lo cual administra diversos programas de carácter social y económico para los alumnos de establecimientos educacionales regidos por el D.F.L. Nº 2, del Ministerio de Educación, de 1998 y sus modificaciones y el Decreto Ley Nº 3.166 de 1980, en los niveles de enseñanza preescolar, básica, media y superior.

2.- Que, JUNAEB tiene como misión *"favorecer la mantención y éxito en el sistema educacional de niñas, niños y jóvenes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica, entregando para ello productos y servicios integrales de calidad, que contribuyan a hacer efectiva la igualdad de oportunidades, el desarrollo humano y la movilidad social"*.

3.- Que, en este contexto, JUNAEB tiene a su cargo la administración de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), en virtud de la cual se acredita la

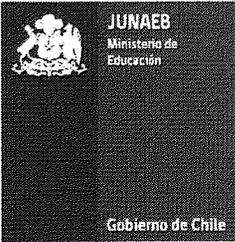


calidad de estudiante regular de enseñanza Básica, Media o Superior y que hace efectiva la gratuidad o rebaja en el pago de la tarifa de los servicios de locomoción colectiva; conforme lo prescribe el Decreto Supremo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones N° 20 de 1982.

4.- Que, a fin de llevar a cabo la referida administración, este Servicio ha procedido a elaborar un Manual para el Programa de Tarjeta Nacional Estudiantil, que se aprueba mediante la presente

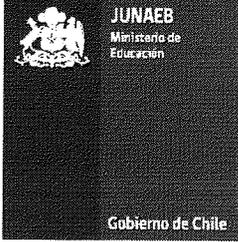
RESUELVO:

ARTICULO ÚNICO.- Apruébese, Manual para el Programa de Tarjeta Nacional Estudiantil, cuyo texto se inserta a continuación:

	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 2 de 4

Manual para el programa Tarjeta Nacional Estudiantil



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 2 de 108

INDICE

1. OBJETIVOS.....	5
1.1. Objetivo General.....	5
1.2. Objetivos específicos.....	5
2. ALCANCE.....	6
3. MARCO JURÍDICO.....	6
4. RESPONSABILIDADES.....	7
5. DEFINICIONES.....	9
6. PROCESOS TNE.....	10
6.1. Proceso de Obtención TNE.....	12
6.1.1. Inscripción.....	13
Subproceso de Actualización de información de alumnos registrados en el SIGE.....	13
Subproceso de Actualización de información IES.....	16
Subproceso de Actualización de información Establecimiento particular no subvencionado.....	19
6.1.2. Obtención TNE.....	22
Subproceso Captura fotográfica.....	22
Subproceso de Impresión.....	31
Subproceso de Distribución.....	35
6.1.3. Control a proveedores.....	41
Indicadores.....	41
Controles.....	42
6.2. Procesos para la Revalidación.....	45
6.2.1. Inscripción.....	45
Subproceso de Actualización de información de alumnos registrados en el SIGE.....	46
Subproceso de Actualización de información IES.....	48

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 3 de 108

Subproceso de Actualización de información Establecimiento particular no subvencionado.	50
6.2.2. Revalidación.	53
Subproceso de Activación.	53
Subproceso de revalidación con sello.	57
6.2.3. Control a Proveedores.	70
6.3. Proceso para la Reposición.	71
6.3.1. Condiciones para Reposición.	72
6.3.2. Reposición.	74
Subproceso de Solicitud de reposición.	74
Subproceso de Impresión.	77
Subproceso de Distribución.	80
Anexo N° 1: "Carta de certificación de regularidad y condición de desmedro socioeconómico de estudiantes para el proceso de solicitud o renovación de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)" ...	85
Anexo N° 2: "Acta de visita en terreno para Captura Fotográfica"	86
Anexo N° 3: "Planilla de registro de estudiantes fotografiados"	87
Anexo N° 4: "Acta de Entrega TNE educación básica y media"	88
Anexo N° 5: "Planilla de Registro de Entrega"	89
Anexo N° 6: "Planilla de tarjetas devueltas"	90
Anexo N° 7: "Acta de Supervisión del Proceso de Captura Fotográfica"	91
Anexo N° 8: "Acta de Supervisión para la Captura Fotográfica en terreno"	92
Anexo N° 9: "Formato control de calidad de tarjetas proveedor distribuidor"	95
Anexo N° 10: "Acta de recepción de sellos"	96
Anexo N° 11: "Acta de visita en terreno para revalidación"	97
Anexo N° 12: "Planilla de registro de revalidación de TNE"	98
Anexo N° 13: "Acta de sellos rotos"	99
Anexo N° 14: "Planilla identificación de utilización de sellos y detalle de sellos rotos"	103
Anexo N° 15: "Acta de Supervisión del Proceso de Revalidación"	104
Anexo N° 16: "Acta de Supervisión para la Revalidación en terreno"	105

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 4 de 108

Anexo N° 17: "Declaración jurada simple por pérdida o robo de la TNE" 107
CONTROL DE CAMBIOS 108

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 5 de 108

La Tarjeta Nacional Estudiantil es un beneficio administrado por JUNAEB que acredita la calidad de estudiante regular de enseñanza Básica, Media o Superior y que hace efectiva la gratuidad o rebaja en el pago de la tarifa de los servicios de locomoción colectiva. Los procesos para la obtención del beneficio TNE son realizados por participantes internos y externos de JUNAEB.

Estos procesos son administrados y gestionados por JUNAEB, y se realizan de forma presencial, ya sea en el colegio, liceo, institución de educación superior, oficina TNE y/o validadores según corresponda. Además, proporciona apoyo en la gestión e información actualizada a los beneficiarios del estado de la TNE.

Este documento realiza la descripción de los procesos y las actividades a realizar por los participantes vinculados a la obtención, reposición o revalidación de la TNE, ya sean internos o externos de JUNAEB. Además, incluye el método y procedimiento a seguir por los integrantes de JUNAEB vinculados a los procesos de la TNE.

1. OBJETIVOS.

1.1. Objetivo General.

Establecer un método de las actividades que se ejecutarán por parte de los participantes de JUNAEB a nivel nacional para la entrega del beneficio de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) a estudiantes regulares de establecimientos e instituciones reconocidas por el Ministerio de Educación.

1.2. Objetivos específicos.

- Alinear las actividades realizadas por los funcionarios de JUNAEB en los procesos vinculados a la obtención del beneficio de la Tarjeta Nacional del Estudiante.
- Definir funciones y responsabilidades de los todos los participantes de los procesos vinculados a la obtención del beneficio de la TNE.
- Dar conocimiento de las actividades a desarrollar por parte de los proveedores de JUNAEB en los procesos vinculados a la obtención del beneficio de la TNE.
- Brindar herramientas de control para los participantes de JUNAEB hacia los proveedores externos.
- Facilitar el acceso a la información de manera rápida, eficiente y ordenada.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 6 de 108

2. ALCANCE.

Este proceso es ejecutado por el Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB y cuenta con la participación de Establecimientos Educativos, Instituciones de Educación Superior, Direcciones Regionales de JUNAEB, el Departamento de Informática de JUNAEB y proveedores TNE a nivel nacional. Asimismo, la población objetivo de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) corresponde a los estudiantes que ingresan al beneficio (5º básico), que cambian de nivel (1º medio y 1º Educación Superior) y a estudiantes que ya posean el beneficio, pero requieran extenderlo anualmente (6º a 8º básico, 2º a 4º medio y a partir del segundo año de educación superior). Ahora bien, para el caso de educación superior, tanto pública como privada, se excluye expresamente a los estudiantes que cursen estudios on-line, e-learning (modalidad completa) o que por su propia naturaleza no requieran de asistencia presencial, ni traslado para desarrollar sus labores académicas.

3. MARCO JURÍDICO.

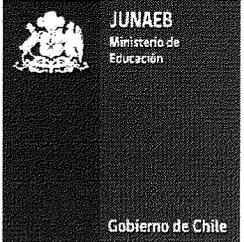
El presente Manual se rige por la normativa vigente en la materia, principalmente contenida en el Decreto N° 20 de 1982 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, y sus modificaciones.

A continuación, se detalla a quien está dirigido el beneficio según la focalización incluida en el decreto antes referido:

- Establecimientos municipales y subvencionados reconocidos por el Ministerio de Educación: Para estos establecimientos educacionales el beneficio es entregado a todos los alumnos regulares que se encuentren cursando sus estudios entre 5º básico y 4º medio, siendo la información proporcionada por el Ministerio de Educación, a través de SIGE.
- Establecimientos particulares no subvencionados reconocidos por el Ministerio de Educación: En el caso de establecimientos privados, el beneficio es entregado a los alumnos regulares que cumplan con una situación de desmedro socioeconómico, la cual es definida por cada establecimiento, de acuerdo a procedimientos brindados por JUNAEB, y son actualizados anualmente mediante oficio.
- Instituciones de educación superior reconocidas por el Ministerio de Educación: En este universo se considera a todos los estudiantes regulares pertenecientes a instituciones reconocidas por el Ministerio de Educación: Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales, Universidades e Instituciones de Formación de las Fuerzas Armadas.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 7 de 108

4. RESPONSABILIDADES.

A continuación, se detallan las responsabilidades generales de los participantes de los procesos pertenecientes a JUNAEB:

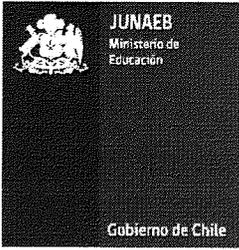
1. Encargado(a) TNE de Establecimientos Educacionales.
 - Aplicar los lineamientos correspondientes al proceso a ejecutar en el establecimiento, de conformidad al oficio recibido para tales efectos.
 - Gestionar actividades en su establecimiento para los beneficiarios TNE.
 - Verificar el estado de las tarjetas de los estudiantes de su establecimiento en sistema web TNE, brindando información a los beneficiarios.
 - Verificar información relativa a los procesos TNE constantemente en el sistema web TNE

2. Encargado(a) TNE Institución de Educación Superior (IES).
 - Actualizar información de los beneficiarios de su institución en sistema web TNE.
 - Aplicar los lineamientos correspondientes al proceso a ejecutar en la institución según oficio recibido.
 - Gestionar actividades en su establecimiento para los beneficiarios TNE.
 - Verificar el estado de las tarjetas de los estudiantes de su institución en sistema web TNE, brindando información al beneficiario.
 - Recaudar el costo para los procesos de tarjeta nueva y revalidación de los estudiantes.
 - Depositar en la cuenta corriente N° 9000097 de JUNAEB, del Banco Estado, el monto asociado a los estudiantes que realizaron efectivamente el trámite de obtención o revalidación (estudiantes que recibieron su tarjeta nueva y revalidaron su TNE).
 - Remitir a la Dirección Regional de JUNAEB correspondiente, el comprobante de depósito por el costo de las tarjetas entregadas a estudiantes nuevos y tarjetas revalidadas.

3. Encargado(a) TNE Dirección Regional de JUNAEB.
 - Coordinar las actividades en su región con los proveedores TNE según proceso a desarrollar.
 - Conocer cada uno de los puntos correspondientes a las bases de licitación y contratos vigentes con los proveedores TNE de su región, a fin de dar oportuna

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 8 de 108

respuesta a beneficiarios y proveedores con respecto a consultas de la ejecución de cada proceso y/o servicio.

- Controlar constantemente los procesos ejecutados por proveedores, a través de su gestión e instrumentos de supervisión emitidos por la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Manejar el sistema web TNE, aplicativos del proveedor y sus actualizaciones para entregar oportuna respuesta a beneficiarios y proveedores con respecto a consultas de la ejecución de cada proceso y/o servicio.
 - Apoyar la ejecución de los procesos a desarrollar en las oficinas de atención al usuario TNE y oficinas de aliados estratégicos en convenio con JUNAEB.
 - Recibir comprobantes de depósito emitidos por las IES según el costo de las tarjetas entregadas a estudiantes nuevos y tarjetas revalidadas.
 - Ingresar la información de los comprobantes de depósito entregados por las IES al sistema web TNE.
 - Informar al Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, todo incumplimiento de contrato por parte de los proveedores.
4. Encargado(a) TNE educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.
 5. Encargado(a) TNE educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.
 6. Jefe Unidad TNE.
 - Mantener conocimiento de los lineamientos generales entregados por la Dirección Nacional y jefatura del Departamento de Logística, y difundirlo al equipo TNE.
 - Mantener en conocimiento, la disposición de los recursos asignados para el conjunto de los procesos TNE, de manera de conseguir su uso más eficiente y efectivo acorde con el estado del arte del proceso.
 - Supervisión de la correcta ejecución de todos los procesos TNE.
 7. Encargado(a) de Oficinas de Atención de Usuarios del Departamento de Logística de JUNAEB.
 - Informar y supervisar los procesos a desarrollar en las oficinas de atención al usuario TNE y oficinas de aliados estratégicos en convenio con JUNAEB.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 9 de 108

8. Unidad Business Intelligence del Departamento de Informática de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Brindar base de información actualizada a los participantes de los procesos vinculado a la TNE.
 - Generar reportes diarios con la información del estado de las tarjetas y fechas, con trazabilidad para cada beneficiario. (Maestra).
9. Unidad de Desarrollo y Mantenimiento del Departamento de Informática de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Mantener el sistema web TNE en funcionamiento y prever posibles fallas que se puedan generar.
 - Revisar y solucionar inconvenientes detectados en el funcionamiento del sistema web TNE.
 - Respalidar constantemente la información actualizada sistema web TNE.
 - Asegurar el funcionamiento del sistema www.tne.cl durante los horarios de atención a usuarios en oficinas.
10. Unidad de Datos TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Mantener contacto continuo con la Unidad de Business Intelligence del Departamento de Informática de la Dirección Nacional de JUNAEB para la entrega de reportes y otros requerimientos solicitados.
 - Consolidar y revisar la información entregada por la Unidad de Business Intelligence.
11. Área de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Gestionar y controlar las tarjetas emitidas por proveedor.
 - Mantener un inventario actualizado de las tarjetas, tanto personalizadas como temporales y sellos, que se encuentren en sus dependencias.

5. DEFINICIONES.

- TNE: Tarjeta Nacional Estudiantil.
- DN: Dirección Nacional JUNAEB
- DRRR: Dirección Regional JUNAEB.
- SIGE: Sistema de Información General de Estudiantes.
- BBDD: base de datos.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 10 de 108

- RBD: Rol base de datos. Número asignado por el Ministerio de Educación a establecimientos educacionales reconocidos por el Ministerio de Educación.
- Base de impresión: Es la asociación entre RUN del beneficiario, folio de tarjeta y fotografía (archivo), el prestador debe entregar en archivo formato Access con la nómina de beneficiarios con folios asignados y las fotografías asociadas a los RUN(s). Con el producto mencionado JUNAEB emite orden de elaboración de las tarjetas.
- Aplicación informática para la administración de fotografías e imágenes: Aplicación gestionada por el proveedor que permite administrar las fotografías e imágenes de los documentos verificadores de los servicios, con acceso autorizado para los encargados de JUNAEB.
- Chile Atiende: Red de multiservicios del Estado, que busca acercar los beneficios y servicios de las instituciones públicas a las personas.
- Punto de Destino: Lugar donde debe ser entregada una TNE.
- Sistema Web TNE: Página web que soporta los procesos de la Tarjeta Nacional Estudiantil, permite ingreso de participantes internos y externos de JUNAEB, brinda información actualizada de los procesos, permite generar solicitudes, realizar descargas en el sistema, entre otras. www.tne.cl.
- Oficina de atención al usuario TNE: Oficinas de atención al usuario de TNE instaladas por un proveedor en cada región.
- OT: Orden de Trabajo, utilizada en educación superior para la inscripción de alumnos en el sistema web TNE.
- Unidad Educativa: institución de educación superior o un establecimiento educacional.

6. PROCESOS TNE.

Todas las actividades vinculadas a la Tarjeta Nacional Estudiantil tienen como finalidad entregar a los estudiantes regulares de enseñanza básica, media y superior el beneficio de la tarjeta TNE. Dichas actividades dicen relación con la gestión de los procesos necesarios para la obtención de la tarjeta nacional estudiantil, su reposición y/o revalidación.

De modo general, el conjunto de procesos antes referidos, inicia con la inscripción de estudiantes que requieran obtener el beneficio, en la base de datos que corresponda. En este punto se valida el tipo de institución y proceso a ejecutar, mediante una solicitud, actualización o registro de información en el sistema web TNE.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 11 de 108

Con la información disponible, se valida el tipo de solicitud a fin de realizar el proceso correspondiente, de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Proceso de Obtención TNE: Referido a aquellos casos en que el estudiante no posea TNE anteriormente o esté cambiando de nivel
- Proceso de Reposición: Si el estudiante por diferentes motivos requiere reponer su tarjeta y se encuentra en el mismo nivel educacional.
- Proceso de Revalidación: Para aquellos estudiantes que posean su tarjeta y no se encuentren cambiando de nivel educacional.

Cada proceso prosigue de manera independiente, en el caso del proceso Obtención TNE se coordinan y ejecutan las tareas a realizar con los proveedores de captura fotográfica, impresión y distribución con el fin de entregar las nuevas TNE y finalizar el proceso. Si el proceso siguiente es de Reposición, en las oficinas de atención se valida la documentación, coordinan y ejecutan las tareas a realizar con el proveedor de oficina, impresión y distribución para reponer las tarjetas solicitadas y finalizar el proceso. Por otro lado, si continúa con el proceso de Revalidación se coordinan las activaciones y pegados de sellos con sus proveedores correspondientes, con el fin de renovar la vigencia de las tarjetas TNE y dar término al proceso.

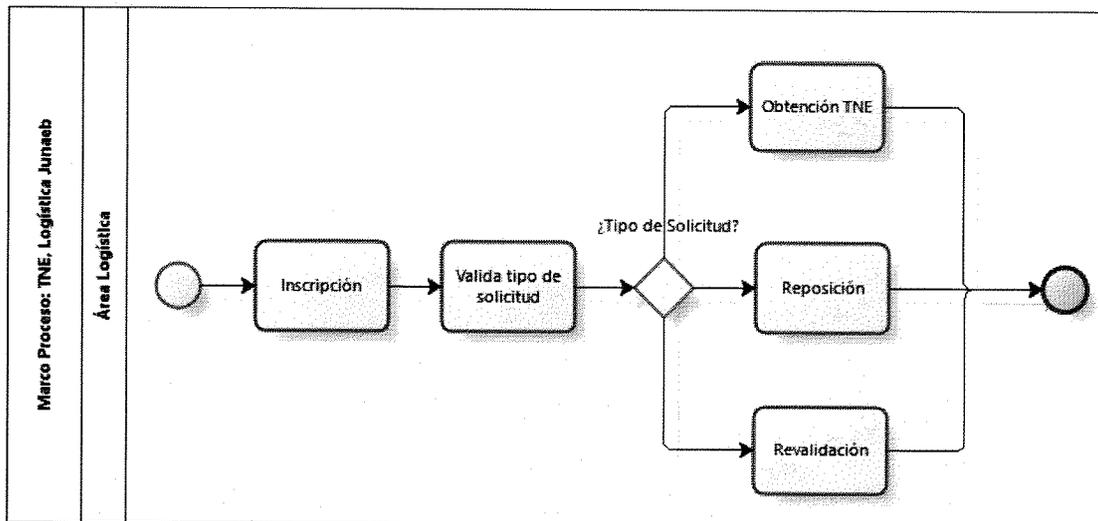
Cada uno de los procesos antes señalados se entiende finalizado cuando la tarjeta estudiantil esté disponible y vigente en el período solicitado para el retiro o uso por parte del beneficiario (estudiante). La tarjeta tendrá una vigencia hasta el 31 de mayo del año siguiente al cual se obtuvo.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 12 de 108

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de los procesos para la obtención de la Tarjeta Nacional Estudiantil:



6.1. Proceso de Obtención TNE.

A continuación, se describirá el proceso de obtención TNE, desde la inscripción hasta la entrega de la tarjeta nacional estudiantil a los siguientes beneficiarios:

- a) Alumnos regulares pertenecientes a los niveles 5° básico, 1° medio; se realiza el cambio de la TNE a la de enseñanza media y de otros cursos de educación básica a partir de 5° en adelante y media que según el sistema web TNE, no posean una tarjeta anteriormente.
- b) Estudiantes que ingresan por primera vez a la educación superior, o que nunca hayan solicitado la TNE correspondiente a su nivel.

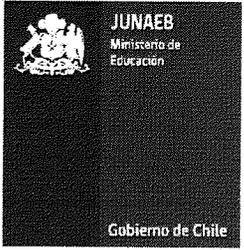
Además, se detallarán los siguientes procesos y subprocesos vinculados a la obtención de la TNE:

1. Inscripción.

- Alumnos registrados en el SIGE del Ministerio de Educación.
- Inscripción Instituciones de educación superior (IES).
- Inscripción de estudiantes de establecimientos particulares no subvencionados.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 13 de 108

2. Nueva TNE.
 - Subproceso de Captura
 - Subproceso de Impresión
 - Subprocesos de distribución

3. Control a proveedores.
 - Indicadores.
 - Control a proveedores.

Consideraciones: El encargado de básica y media de cada Establecimiento Educacional tendrá la facultad de incorporar al sistema web información de estudiantes que no hayan podido ser inscritos por medio del conducto regular debido a deficiencia en la información existente en el sistema de los establecimientos. Para esto el alumno o establecimiento debe proporcionar antecedentes que acrediten su regularidad de estudio.

6.1.1. Inscripción.

Las fuentes de información y actualizaciones de registros son diferentes para cada tipo de establecimiento. Si la institución está en los registros de la base de datos del Sistema de información general de estudiantes (SIGE) del Ministerio de Educación, se realiza un subproceso de actualización de información.

Por otro lado, si pertenece a un establecimiento particular no subvencionado, se continúa con el registro de información de colegios particulares. En el caso de pertenecer a una institución de educación superior (IES), se realiza el subproceso de actualización de información IES y se da término al proceso.

A continuación, se detallan las actividades a realizar según subproceso:

Subproceso de Actualización de información de alumnos registrados en el SIGE.

Para que se realice este subproceso, el encargado del establecimiento educacional debe mantener actualizada la información del alumno en el sistema SIGE, debido a que esta base de información es la que se utiliza para la obtención TNE.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 14 de 108

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

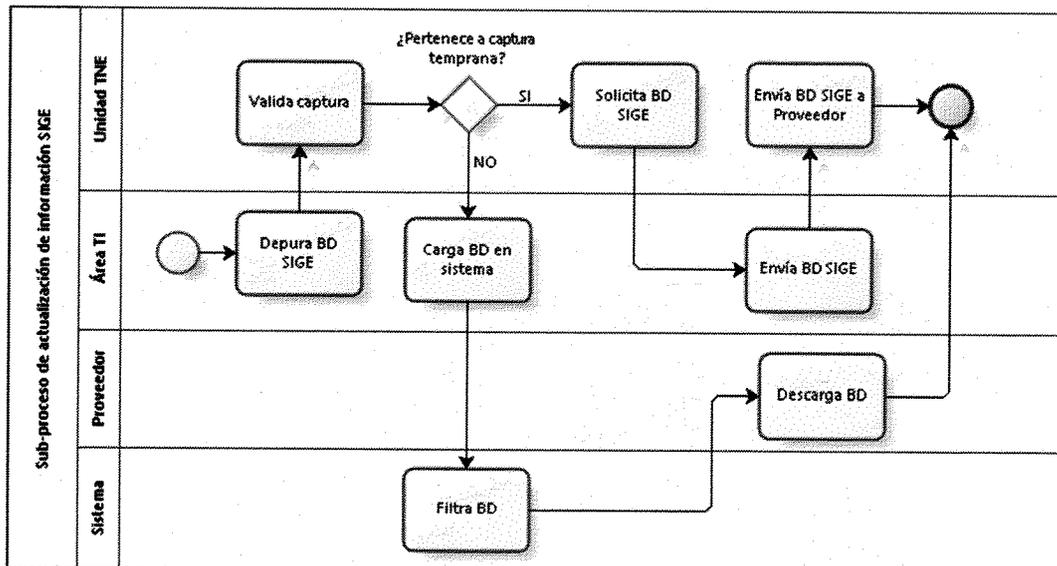
Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Depuración BBDD SIGE	Departamento de informática de la Dirección Nacional JUNAEB	Base de datos SIGE	Se depura la información según criterios definidos (excluye a los alumnos de colegios particulares no subvencionados).	Base de datos depurada SIGE	
2.	Validación Captura	Unidad TNE	Plazos de inicio/ Información disponible sistema Web TNE	Se valida el tipo de captura según plazos definidos, entre una captura temprana y una normal.	Resultados en la validación	Estos puede ser: Validación captura temprana o Validación captura normal
3.	Solicitud BBDD SIGE	Unidad TNE	Validación captura temprana	Se solicita mediante correo al departamento de informática la base de datos depurada SIGE.	Correo con solicitud	
4.	Envío BBDD depurada SIGE	Departamento de informática de la Dirección Nacional JUNAEB	Correo con solicitud BBDD	Se envía base de datos depurada SIGE	Correo con BBDD depurada SIGE	
5.	Envío BBDD depurada SIGE a proveedor	Unidad TNE	Correo con BBDD depurada SIGE	Se envía base de datos depurada a Proveedor de captura temprana de JUNAEB	Término del subproceso	
6.	Carga BBDD depurada SIGE en el sistema web TNE	Departamento de informática de la Dirección Nacional JUNAEB	Validación Captura Normal	Se carga la información de la base de datos depurada SIGE.	Información cargada en el sistema	

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
7.	Filtro BBDD depurada SIGE	Sistema	Información cargada en el sistema	Se filtra información según asignación por proveedor.	Información disponible para el proveedor	
8.	Descarga BBDD según asignación	Proveedor de captura normal	Información disponible para el proveedor	Se descarga la información desde en su perfil desde el sistema web TNE	Termino del subproceso	

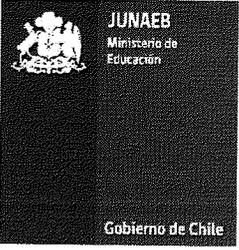
En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso. Actualización de información alumnos registrados en el SIGE:



A continuación, se detallan las responsabilidades de los participantes del subproceso perteneciente a JUNAEB:

- Encargado(a) TNE de Establecimientos Educativos.
 - Actualizar la información de contacto del establecimiento en el sistema web TNE.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------

	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 16 de 108

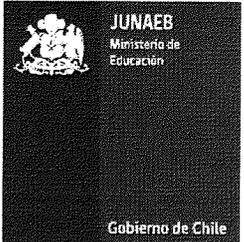
- Mantener actualizado el Sistema de Información General de Estudiantes (SIGE) del Ministerio de Educación.
2. Encargado(a) TNE educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 3. Unidad Business Intelligence del Departamento de Informática de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Preparar archivo de terreno o en su defecto, realizar carga en el sistema web TNE de registros de estudiantes beneficiarios de SIGE entregados por el Ministerio de Educación para la ejecución de los procesos en terreno por parte de los proveedores TNE.
 - Actualizar a lo menos una vez al mes el sistema web TNE con la información de estudiantes SIGE.
 - Preparación y entrega a la Unidad de Datos de TNE la base de estudiantes inscritos para los procesos a través del sistema web TNE.
 4. Encargado(a) TNE Dirección Regional de JUNAEB.
 - Realizar actualizaciones SIGE de estudiantes que no se encuentren informados en sistema web TNE.

Subproceso de Actualización de información IES.

Este subproceso actualiza los registros de alumnos regulares de las instituciones de educación superior, con el fin de entregar información para el siguiente proceso.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 17 de 108

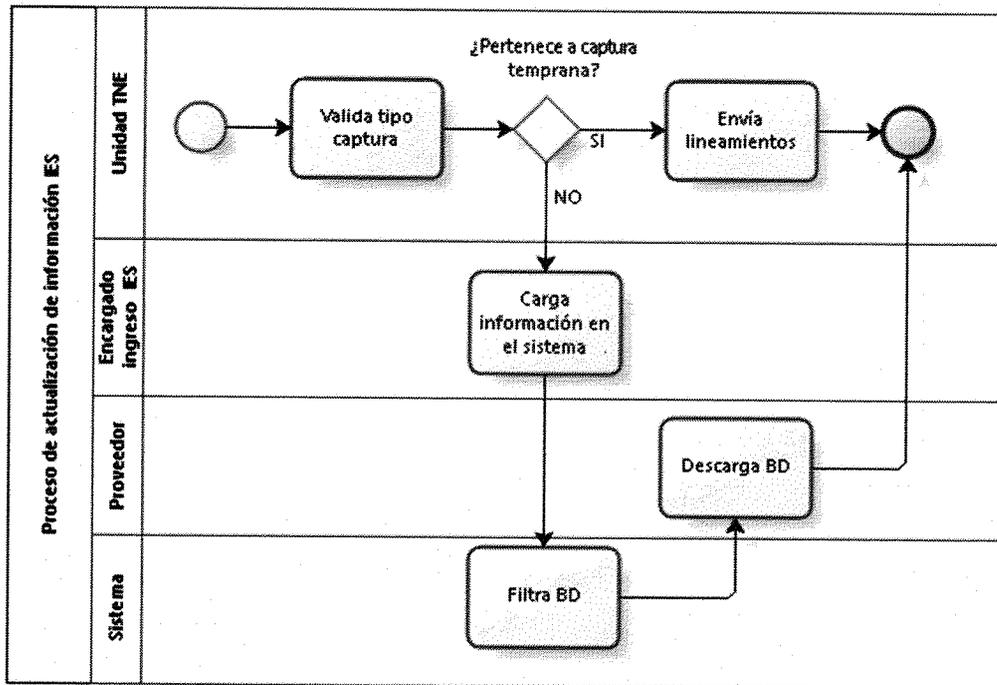
En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Validación Captura	Unidad TNE	Plazos de inicio/ Información disponible sistema Web TNE	Se valida el tipo de captura según plazos definidos, entre una captura temprana y una normal.	Resultados en la validación	Estos puede ser: Validación captura temprana o Validación captura normal
2.	Envío lineamientos	Unidad TNE	Validación captura temprana	Se envía mediante correo electrónico los lineamientos al proveedor para realizar capturas.	Directrices para realizar captura temprana	
3.	Carga información en el sistema web TNE	Encargado establecimiento IES	Validación Captura Normal	Se carga la información de los estudiantes de Educación Superior en el sistema web TNE.	Información cargada en el sistema	
4.	Filtro BBDD depurada SIGE	Sistema	Información cargada en el sistema	Se filtra información según asignación por proveedor.	Información disponible para el proveedor	
5.	Descarga BBDD según asignación	Proveedor de captura normal	Información disponible para el proveedor	Se descarga la información desde su perfil en el sistema web TNE	Término del subproceso	

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso Actualización de información IES:



A continuación, se detallan las responsabilidades de los funcionarios a cargo del subproceso, pertenecientes a JUNAEB:

1. Encargado(a) TNE Institución de Educación Superior (IES).
 - Actualizar la información de contacto de la IES en el sistema web TNE.
 - Aplicar los lineamientos correspondientes al proceso a ejecutar en la institución según oficio recibido.

2. Encargado(a) TNE educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 19 de 108

3. Encargado(a) TNE Dirección Regional.

- Mantener actualizados durante todo el periodo que dure el proceso los establecimientos e IES de su región en el sistema web TNE.

Subproceso de Actualización de información Establecimiento particular no subvencionado.

La actualización de la información de los establecimientos particulares no subvencionados es responsabilidad del encargado del establecimiento respectivo y debe utilizar la carta de certificación entregada por JUNAEB (Anexo N°1: Carta de certificación de regularidad y condición de desmedro socioeconómico de estudiantes para el proceso de solicitud o renovación de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)).

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Envío carta de Certificación a Unidad TNE	Encargado establecimientos particulares	Plazos de inicio	Se envía a la unidad TNE la carta de certificación, la cual declara que los estudiantes informados en el sistema web TNE son alumnos regulares del establecimiento y que cumplen con las condiciones de desmedro socioeconómico indicadas por unidad TNE	Enviado con carta de certificación	
2.	Carga información en el sistema web TNE	Encargado establecimientos particulares	Carta enviada	Se carga la información de los estudiantes de establecimiento educacionales en el sistema web TNE.	Información cargada en el sistema	
3.	Descarga base de datos	Unidad TNE	Información cargada en el sistema	Se descarga la base de datos de los estudiantes informados por el establecimiento respectivo.	Base de datos colegios particulares	

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
4.	Validación al alumno	Unidad TNE	Base de datos colegios particulares	Se valida a los alumnos informados por establecimiento, a través de una carta de certificación enviada por el encargados de TNE	Resultados de la validación	Estos puede ser: observaciones en la validación o validación del alumno
5.	Informe disconformidad	Unidad TNE	Observaciones en la validación	En el caso de no validar la regularidad del estudiante, se informa al encargado la disconformidad en la información entregada.	Término del proceso	
6.	Carga base de datos validada en el sistema	Unidad TNE	Validación de alumnos	Si la validación es conforme la unidad carga la base de datos de los estudiantes validados en el sistema web TNE.	Información cargada en el sistema web TNE	
7.	Descarga BBDD según asignación	Proveedor asignado	Información disponible para el proveedor	Se descarga la información desde su perfil en el sistema web TNE.	Término del subproceso	

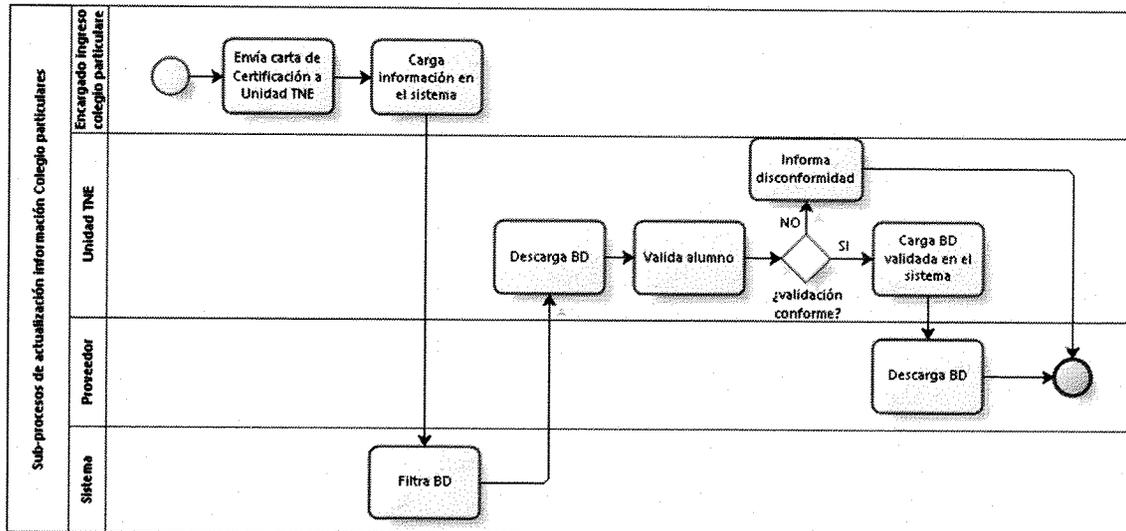
Elaborado por: Unidad TNE

Revisado por: Profesional Departamento

Aprobado por: Jefe de Logística

	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 21 de 108

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso. Actualización de información de establecimiento particulares no subvencionados:



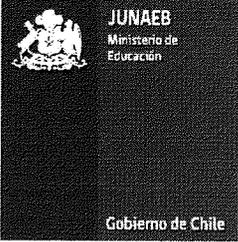
A continuación, se detallan las responsabilidades de los funcionarios a cargo del subproceso perteneciente a JUNAEB:

1. Encargado(a) TNE de Establecimientos Educativos.
 - Actualizar la información de contacto del establecimiento en el sistema web TNE.
 - Carga información de los alumnos que cumplan con las condiciones en el sistema web TNE.
 - Emitir certificado que declara que los estudiantes informados en el sistema web TNE son alumnos regulares del establecimiento que se trate y que cumplen con las condiciones de desmedro socioeconómico indicadas por unidad TNE.

2. Encargado(a) TNE educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Validar la carta de certificación enviada por el alumno.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 22 de 108

- Carga base con la validación de la regularidad en el sistema web TNE.

3. Encargado(a) TNE Dirección Regional de JUNAEB.

- Recibir cartas de certificación de establecimientos particulares no subvencionados para estudiantes inscritos en el sistema web TNE.
- Informar las cartas de certificación recibidas al Encargado(a) TNE de educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, durante todo el período que dure el proceso.

6.1.2. Obtención TNE.

El proveedor de captura con el conjunto de lineamientos y la base de datos de terreno entregada por unidad TNE o descargada según asignación, genera un plan de trabajo para las capturas normal y temprana, que luego debe enviar a la unidad TNE para ser validado. Ésta unidad revisa y valida la propuesta, en el caso de no estar conforme con el plan formula las observaciones que estime pertinentes al proveedor, quien debe subsanarlas y generar nuevamente el plan de trabajo.

Si la unidad TNE valida el plan de trabajo presentado por el proveedor, comienza la gestión de visitas a las unidades educativas. Estas gestiones tienen como finalidad planificar el proceso y coordinar las visitas telefónicamente con la unidad educativa correspondiente. El proveedor deberá declarar el reporte de todas las programaciones realizadas a las unidades educativas en el sistema web TNE.

Además, realiza la difusión de las visitas e informa la programación en sistema web TNE, debe imprimir y distribuir afiches y volantes. Enviar correos masivos con la información del proceso y realizar reuniones informativas.

Cuando se realiza las visitas se da inicio al subproceso de captura, el cual se detalla a continuación:

Subproceso Captura fotográfica.

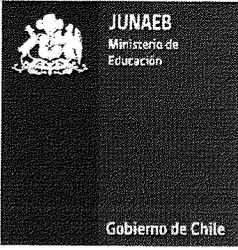
El proveedor a cargo de este conjunto de actividades realiza la captura fotográfica la cual puede ser temprana o normal.

a) Temporalidad.

La captura fotográfica se comprende de dos etapas que son la captura temprana o normal. La Captura Fotográfica Temprana es realizada de forma anticipada a los alumnos de 4º y 8º básico que

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 23 de 108

en el siguiente año académico cambiaran de nivel (es decir, a 5º básico y 1º medio); y, en el caso de las instituciones de educación superior, se realiza durante la ejecución del proceso de matrícula de alumnos nuevos de cada Institución. Este subproceso es ejecutado en terreno y se realiza sólo en establecimientos municipales, subvencionados e IES acreditadas a nivel nacional.

Por otro lado, la Captura Fotográfica Normal es realizada a todos los estudiantes rezagados de la etapa de Captura Temprana y a estudiantes de otros cursos sin TNE del nivel básica y media correspondiente. En el caso de las instituciones de educación superior, esta captura se realiza durante el periodo de marzo a mayo. En este proceso se incluye a las unidades educativas mencionados en la captura temprana, y además a establecimientos de educación especial, educación de adultos y particulares no subvencionados.

En razón de lo anterior, el proceso de captura fotográfica debe realizarse mediante un despliegue en terreno por parte de un proveedor TNE, quien visita las unidades educativas previa coordinación telefónica de a lo menos 24 horas de anticipación, con el objetivo de capturar la fotografía a los estudiantes. Posteriormente, se generan instancias de captura fotográfica masiva, en puntos estratégicos de la región y además se incluye la captura fotográfica en oficinas de atención TNE.

La temporalidad de las capturas de detallan a continuación:

Temporalidad	Captura Fotográfica Temprana 4º y 8º básico	Captura Normal establecimiento educación básica y media	Captura Fotográfica Temprana IES	Captura Normal IES
Septiembre (año t-1)	Visita en Terreno			
Octubre (año t-1)	Visita en Terreno			
Noviembre (año t-1)	Visita en Terreno			
Diciembre (año t-1)	Oficinas Atención			
Enero (año t)			Visita en Terreno	
Febrero (año t)			Visita en Terreno	
Marzo (año t)		Visita en Terreno		Visita en Terreno

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------





MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
	Pág. 24 de 108

Temporalidad	Captura Fotográfica Temprana 4° y 8° básico	Captura Normal establecimiento educación básica y media	Captura Fotográfica Temprana IES	Captura Normal IES
Abril (año t)		Visita en terreno y eventos masivos		Visita en terreno y eventos masivos
Mayo (año t)		Visita en terreno y eventos masivos		Visitas en terreno y Eventos Masivos
Junio (año t)		Atención oficinas y eventos masivos		Atención oficinas y eventos masivos
Julio (año t)		Atención oficinas		Atención oficinas
Agosto (año t)		Atención oficinas		Atención oficinas
Septiembre (año t)		Atención oficinas		Atención oficinas
Octubre (año t)		Atención oficinas		Atención oficinas
Noviembre (año t)		Atención oficinas		Atención oficinas

Cuadro N°1: Temporalidad captura fotográfica

b) Modalidades de atención:

i. Visita en Terreno.

La modalidad de visita en terreno es ejecutada por el proveedor de captura TNE correspondiente, el cual fotografía a los estudiantes directamente en la unidad educativa. La visita a la unidad educativa es realizada previa coordinación telefónica, agendando fecha y hora, debiendo quedar consignado en un reporte de programación de visitas. Al asistir a la unidad educativa, el proveedor debe capturar la fotografía de los estudiantes, validando los datos personales y del RBD que aparece en la base de datos de terreno, en caso de educación básica y media; y de existir diferencias, se debe actualizar la información. Una vez finalizada la visita, el Encargado(a) TNE de la unidad educativa correspondiente, debe manifestar su conformidad con proceso ejecutado, consignando sus datos personales, firma y timbre de la unidad educativa en el acta de visita en terreno para captura fotográfica.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 25 de 108

ii. Eventos Masivos.

Esta modalidad de atención es ejecutada por el proveedor TNE correspondiente y permite dar una nueva instancia de captura fotográfica a los estudiantes que no hayan podido participar de la visita a la unidad educativa en que estudian. Los eventos masivos son realizados previa coordinación con la Dirección Regional correspondiente y en lugares estratégicos.

iii. Oficinas de Atención TNE.

Aquellos estudiantes que no hayan podido asistir a las dos instancias anteriores, podrán realizar su captura fotográfica en las Oficinas de Atención TNE, las que se mantendrán abiertas durante todo el período que dure el proceso correspondiente a las referidas capturas.

c) Subproceso captura fotográfica.

Para realizar la captura fotográfica, el alumno debe presentar la cedula de identidad vigente o certificado de nacimiento (que se encuentra disponible en todas las unidades educativas).

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Validación del registro del alumno.	Proveedor de captura.	Inicia la captura y documentación del alumno.	Valida mediante la comparación de la documentación del alumno con el registro de la base de datos de terreno brindada por JUNAEB.	Resultados de la validación.	Estos pueden ser: Alumno que no se encuentra en la base de datos o alumno que se encuentra en la base de datos.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE

N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
2.	Ingreso alumno a base de datos terreno.	Proveedor de captura.	Alumno no se encuentra en la base de datos.	Incluye la información del alumno llenando todos los campos de la base de datos de terreno.	Alumno incluido en la base de datos.	
3.	Captura fotográfica.	Proveedor de captura.	Alumno se encuentra en la base de datos, Alumno incluido en la base de datos.	Realiza la captura fotográfica del estudiante según las especificaciones entregadas, archivando la imagen con el RUN y vinculando está en la base de datos de terreno.	Base de datos terreno con fotografía.	
4.	Generación planilla con registros actualizados y acta de visita.	Proveedor de captura.	Base de datos terreno con fotografía.	Genera la planilla de registro de estudiantes fotografiados (Anexo N°2) y el acta de visita (Anexo N°3) en terreno según formato entregado por JUNAEB.	Acta de visita en terreno y Planilla de Registro de Estudiantes Fotografiados.	
5.	Informe estado de avance y entrega a encargado de la institución y JUNAEB.	Proveedor de captura.	Acta de visita en terreno y Planilla de Registro de Estudiantes Fotografiados.	Entregar al encargado TNE la Planilla de Registro de Estudiantes Fotografiados y el Acta de Visita en terreno. Además, registra información de la visita a la unidad educativa en sistema web TNE.	Conformidad en la visita y Reporte de Avance	
6.	Control de calidad de la fotografía.	Proveedor de captura.	Conformidad en la visita y Reporte de Avance.	Revisa que la imagen cumpla con los requisitos solicitados por JUNAEB.	Resultados de la revisión.	Estos pueden ser: Fotografía conforme o Fotografía disconforme.
7.	Informa disconformidad.	Proveedor de captura.	Fotografía disconforme.	Informa disconformidad en la fotografía y que el alumno debe realizar nuevamente la captura.	Termino del subproceso	

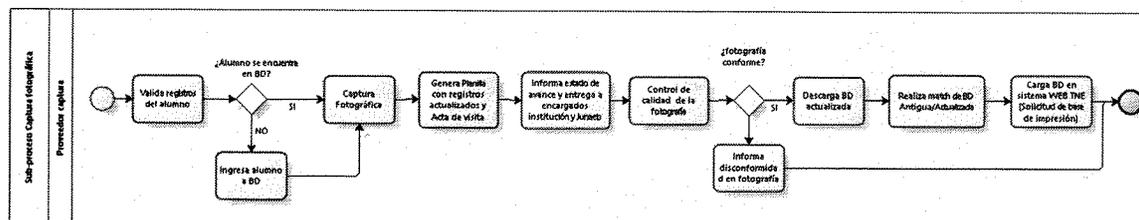
Elaborado por: Unidad TNE

Revisado por: Profesional Departamento

Aprobado por: Jefe de Logística

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
8.	Descarga base de datos actualizada.	Proveedor de captura.	Fotografía conforme.	Descarga la última versión de la base de datos de terreno desde el sistema web TNE.	Base de datos terreno actualizada.	
9.	Realiza match de base de datos de terreno con base de datos de datos terreno actualizada.	Proveedor de captura.	Base de datos terreno actualizada y base terreno con fotografía.	Compara la base de datos terreno con fotografía con la última versión descargada del sistema web de la base de datos terreno, para corroborar la información utilizada y saber si existen pendientes.	Base de datos terreno preparada.	
10.	Carga base de datos terreno en sistema web TNE	Proveedor de captura	Base de datos terreno preparada	Carga la información de la base de datos terreno en el sistema web TNE, realizando la solicitud de base de impresión.	Folios asignados por registros. Termino del subproceso.	Información disponible en sistema web TNE

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso de captura:



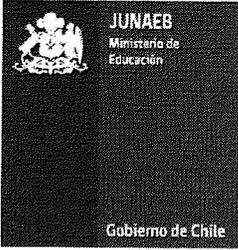
d) Especificaciones de la Captura Fotográfica.

La captura fotográfica requiere cumplir con las siguientes especificaciones:

- Captura de la fotografía en archivo digital.
- Captura fotográfica en color.
- La fotografía debe tener como nombre de archivo, el RUN del alumno (sin dígito verificador), con extensión ".jpg".

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------

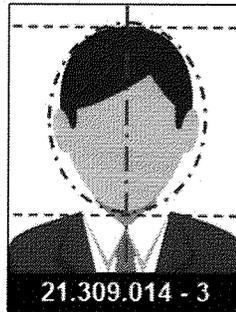


	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 28 de 108

- Almacenamiento en línea de las fotografías capturadas, utilizando una aplicación informática.
- Identificador del lugar (Oficina o Región y Comuna) donde fue capturada la fotografía, fecha y hora.

La Captura Fotográfica debe ajustarse a las siguientes especificaciones técnicas:

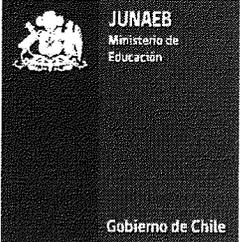
- La fotografía capturada debe ser de rostro completo y descubierto, primer plano la cabeza y los hombros del alumno, como en el ejemplo a continuación:



- RUN incorporado en la fotografía, como se muestra en la imagen anterior.
- Formato: JPEG (.jpg).
- Encuadre de rostro: Centrado
- Fondo: Blanco.
- Dimensiones: 200X250
- Ancho: 200 pixeles
- Alto: 250 pixeles
- Peso: 50-100 Kb.
- Resolución: 100 pixeles como mínimo
- Imagen: 300 dpi como mínimo

El proveedor impresor de las tarjetas transformará las fotografías a escala de grises, con el objeto de desaparecer el fondo y destacar 100% la cara del alumno. Es importante el uso de telón blanco y de la obtención de una foto nítida, sin excesos de luz y sombras.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------

	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 29 de 108

e) Descripción de responsabilidades.

A continuación, se detallan las responsabilidades de los funcionarios a cargo del subproceso perteneciente a JUNAEB:

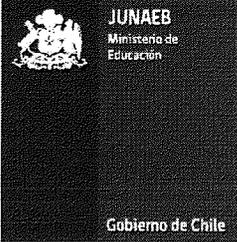
1. Encargado(a) TNE de Establecimientos Educacionales.
 - Aplicar los lineamientos correspondientes al proceso a ejecutar en el establecimiento según oficio recibido.
 - Definir fecha y hora de la visita al establecimiento con proveedor de JUNAEB.
 - Coordinar y difundir la visita del proveedor de captura fotográfica en la comunidad del establecimiento.
 - Preparar y coordinar la captura fotográfica en el establecimiento tanto para el proveedor de captura como para los beneficiarios.
 - Entregar información al proveedor de los estudiantes que no se encuentren en el listado JUNAEB y estén matriculados en el establecimiento al momento de la visita.
 - Manifiestar conformidad a las actividades realizadas por el proveedor, mediante el ingreso de sus datos, firma y timbre del establecimiento en el Acta de Visita en Terreno, el cual acredita la realización de Captura Fotográfica.

2. Encargado(a) TNE Institución de Educación Superior (IES).
 - Aplicar los lineamientos correspondientes al proceso a ejecutar en la institución según oficio recibido.
 - Definir fecha y hora de la visita al establecimiento con proveedor de JUNAEB.
 - Coordinar y difundir la visita del proveedor de captura fotográfica a los beneficiarios en el establecimiento.
 - Preparar y coordinar la captura fotográfica en el establecimiento tanto para el proveedor de captura como para los beneficiarios.
 - Manifiestar conformidad a las actividades realizadas por el proveedor, ingresando sus datos, firma y timbre de la institución en Acta de Visita en Terreno, el cual acredita la realización de Captura Fotográfica.

3. Encargado(a) TNE Dirección Regional de JUNAEB.
 - Coordinar las actividades de su región con los proveedores TNE según proceso a desarrollar

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 30 de 108

- Revisar la planificación entregada por el proveedor y realizar modificaciones según corresponda.
 - Conocer detalladamente las bases de licitación y contratos vigentes con los proveedores TNE de su región, a fin de dar oportuna respuesta a beneficiarios y proveedores con respecto a consultas de la ejecución de cada proceso y/o servicio.
 - Controlar constantemente los procesos ejecutados por proveedores, a través de su gestión e instrumentos de supervisión emitidos por la Dirección Nacional de acuerdo a lo estipulado en el contrato correspondiente.
 - Difundir los procesos que se realizarán a través de sus redes con el fin de informar a todos los estudiantes beneficiados.
4. Encargado(a) TNE educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
- Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Generar oficio de proceso para entregar información a los establecimientos educacionales.
 - Preparar junto a la Unidad de Comunicaciones de la Dirección Nacional de JUNAEB, diseños para la difusión del proceso (volantes, afiches, frases radiales) a ejecutar por parte de los proveedores.
 - Apoyo constante a las Direcciones Regionales de JUNAEB para solucionar inconvenientes que se presenten durante el proceso.
 - Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.
5. Encargado(a) TNE educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
- Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Generar oficio de proceso para entregar información a las Instituciones de Educación Superior.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 31 de 108

- Proporcionar datos e información a la Unidad de Comunicaciones de la Dirección Nacional de JUNAEB, a fin de difundir los procesos TNE (volantes, afiches, frases radiales), por parte de los proveedores.
- Apoyo permanente a las Direcciones Regionales de JUNAEB para solucionar inconvenientes que se presenten durante el proceso.
- Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.

Para continuar con el proceso de Nueva TNE, el proveedor de captura realiza la descarga de la base de impresión y modifica el formato al solicitado para la impresión. Se envía la base de impresión y las fotografías a la unidad TNE, esta revisa y valida la información, y si existen observaciones entre los registros y las fotografías, se envía nuevamente al proveedor para que sean atendidas y corregidas. Una vez realizadas las modificaciones son enviadas a la unidad TNE para su nueva revisión.

En el caso de no existir observaciones, la unidad TNE envía la base de impresión y las fotografías al proveedor de impresión, el cual valida la información recibida. Si la base de impresión y la fotografía presentan observaciones se remite el conjunto de información con las observaciones formuladas a la unidad TNE, los que revisan nuevamente la base de impresión y las fotografías.

Si no se presentan observaciones, el proveedor comienza con el subproceso de impresión, el cual se detalla a continuación:

Subproceso de Impresión.

Una vez capturada la fotografía del estudiante y este cuente con una inscripción activa, se procede a la impresión de la tarjeta personalizada, la cual debe cumplir con ciertos estándares de calidad y contar con tecnología para ser utilizada en el transporte público.

El diseño de la tarjeta es determinado por JUNAEB anualmente, estableciendo diseños diferenciados para los niveles educacionales: Básica, Media y Superior, los que se entregan al proveedor impresor.

a. Base de impresión.

Es aquella base que contiene los registros de los estudiantes inscritos con folio de tarjeta (TNE) asociada y con las respectivas fotografías validadas en términos informáticos, es el insumo principal para la impresión de tarjetas nuevas. Las descargas de las bases de datos con folio desde el sistema

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 32 de 108

web TNE, deberán ejecutarse diariamente por parte del proveedor de captura fotográfica. Una vez generada la base de impresión, el proveedor solicitará la impresión de dichas tarjetas a JUNAEB. Los plazos para la generación de bases de impresión podrán ser modificadas de acuerdo a requerimientos realizados por JUNAEB.

b. Calidad de las tarjetas.

La tarjeta con el diseño entregado por JUNAEB debe ser personalizada con la fotografía, nombre, apellidos del estudiante y nombre del establecimiento al que pertenece. Una vez impresa la tarjeta, el proveedor debe realizar un proceso de control (QA) físico (personalización y calidad de la tarjeta) y tecnológico (control al funcionamiento del chip).

c. Subproceso de impresión.

Con el diseño de las tarjetas diferenciado por nivel y las especificaciones de impresión entregadas por JUNAEB, se realiza el subproceso de impresión.

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Impresión.	Proveedor de impresión.	Base de impresión revisada e Impresión disconforme.	Se imprimen las tarjetas según los datos informados en la base de datos de impresión y las especificaciones entregada por JUNAEB.	Tarjetas impresas.	
2.	Control de calidad.	Proveedor de impresión.	Tarjetas impresas.	Realiza un control de calidad uno a uno de las tarjetas impresas, tanto física como tecnológicamente.	Resultados de la revisión.	Estos pueden ser: impresión conforme o impresión disconforme.
3.	Generación de informe de entrega.	Proveedor de impresión.	Impresión conforme.	Genera un informe con todas las tarjetas impresas, las tarjetas observadas y aquellas que se mandaron a imprimir nuevamente.	Informe de entrega (guía de despacho).	

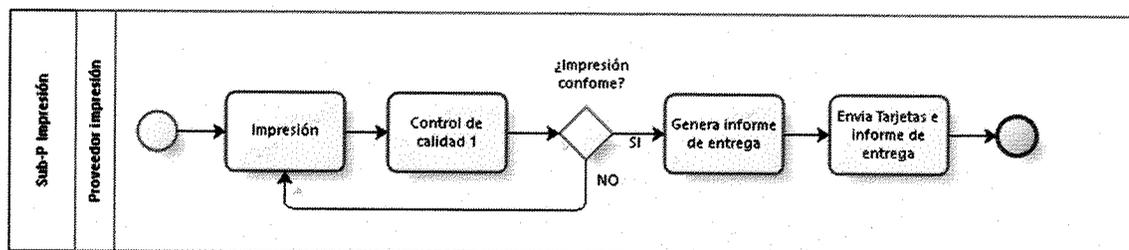
Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



 <p>JUNAEB Ministerio de Educación</p> <p>Gobierno de Chile</p>	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 33 de 108

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
4.	Entrega tarjetas e informe de entrega	Proveedor de impresión.	Informe de entrega.	Entrega al área de control TNE o en su defecto al proveedor distribuidor, las tarjetas impresas y el informe de entrega.	Conformidad en la entrega. Término del subproceso.	

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso de impresión:



d. Procedimiento de despacho de tarjetas impresas.

Las tarjetas impresas que pasen el control de calidad deben ser entregadas al receptor indicado por JUNAEB, ya sea esta la Unidad de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB o el proveedor de distribución. Si la entrega es realizada directamente al proveedor distribuidor, siempre deberá existir un ministro de fe de JUNAEB para verificar que la entrega al proveedor se realice de acuerdo a los protocolos establecidos.

e. Control de despacho.

La Unidad de Control de TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, recibe las tarjetas del proveedor de impresión, realizando una revisión entre Guía de Despacho y caja con tarjetas, verificando que las cantidades cuadren.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 34 de 108

f. Descripción de responsabilidades.

A continuación, se detallan las responsabilidades de los participantes del subproceso perteneciente a JUNAEB:

1. Unidad Business Intelligence del Departamento de Informática de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - En caso de ser necesario, generar bases de impresión de estudiantes fotografiados durante el proceso.

2. Unidad de Datos TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Consolidar y revisar la información entregada por la Unidad de Business Intelligence.
 - Responsable de verificar la generación de bases de impresión en tiempo y forma, por parte del proveedor TNE o Unidad Business Intelligence, cuando corresponda. Así como de los posibles rechazos que presente el sistema web TNE a los proveedores para actualizar la información.

3. Área de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Controlar las entregas de tarjetas impresas por parte del proveedor impresor a JUNAEB.
 - Realizar la entrega de tarjetas al proveedor distribuidor o en su defecto ser ministro de fe de la entrega directa de tarjetas del proveedor impresor al proveedor distribuidor.

Posterior a la recepción enunciada, la unidad TNE verifica si existen tarjetas inconsistentes (tarjetas que fueron detectadas con errores en el control de calidad realizado por el proveedor impresor) o tarjetas rechazadas o pendientes (que son tarjetas que no pasaron los controles de calidad y se enviaron a reimpresión). Si presentan observaciones que afecten la funcionalidad de la tarjeta, se agrupan todas las encontradas y se envían según corresponda a reimpresión o al proceso de reposición.

Una vez terminado el proceso mencionado, la unidad de control TNE actualiza en su tabla de control de entrega la información de las tarjetas recibidas de la base de impresión, incluyendo la fecha de recepción y cantidad. Si una base de impresión tiene una gran cantidad de inconsistencias, el área de control de calidad realiza una revisión más exhaustiva de las tarjetas para evitar que existan más tarjetas con errores de impresión.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 35 de 108

En el caso que no afecte la funcionalidad, se informa al proveedor distribuidor correspondiente que las tarjetas se encuentran disponibles para retiro, es decir, las tarjetas quedan disponibles para el subproceso de distribución, que se detalla a continuación.

Subproceso de Distribución.

La distribución de las tarjetas a las unidades educativas debe realizarse en todas las comunas, tanto urbanas como rurales, pertenecientes a todas las regiones del país. Asimismo, el proceso de distribución de las TNE debe ser ejecutado por el proveedor visitando la unidad educacional. Dicha visita debe ejecutarse cada vez que el proveedor distribuidor reciba tarjetas impresas, asegurando de este modo que sus destinatarios reciban oportunamente las tarjetas.

Este subproceso debe considerar mecanismos de retorno de información en línea con la actualización de los verificadores correspondientes a la entrega en un plazo máximo de 24 horas. La información debe ser proporcionada totalmente actualizada por parte del proveedor distribuidor y contar con los verificadores correspondientes.

a) Control de calidad de tarjetas.

Al recibir o retirar las tarjetas impresas, el proveedor distribuidor debe realizar una revisión individualizada de las tarjetas, a fin de corroborar la calidad y la personalización de las mismas. En caso de encontrar tarjetas defectuosas, estas deben ser devueltas a JUNAEB para su reimpresión.

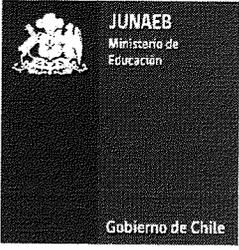
A continuación, se señalan algunos casos de los problemas a detectar en las tarjetas impresas:

TIPO DE FALLA	ATRIBUTO
Arte	Ausencia de Overlay Holográfico o Kinegram de seguridad
Personalización	Fotografía dañada (no se distingue rostro del beneficiario)
	Datos del alumno incoherente de la imagen
	Error o ilegibilidad en la impresión del folio.
	Error o ilegibilidad en la impresión de los datos del estudiante.

Cuadro N°3: cuadro de fallas presentadas en las TNE

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 36 de 108

b) Coordinación de la Visita.

El proveedor distribuidor debe coordinar telefónica la visita a la unidad educativa, para realizar la entrega de tarjetas, con a lo menos 24 horas de anticipación (excluyendo los días sábado y domingo), con el objeto de contar con la presencia del receptor autorizado.

La entrega de las tarjetas debe ajustarse a las fechas programadas y acordadas con los representantes de cada una de las unidades educativas. El reporte de entrega de las tarjetas debe ser actualizado de forma diaria hasta el término de la ejecución del proceso.

c) Entrega en la unidad educativa.

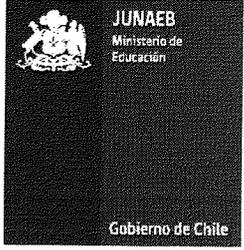
La entrega de las TNE se realizará exclusivamente al receptor autorizado de la unidad educacional, entendiéndose por tal al Director/Rector, delegado o encargado debidamente identificado y autorizado, a través de un poder simple emanado de la máxima autoridad de la unidad educacional para tal efecto. A su vez, el proveedor distribuidor retirará desde los establecimientos de básica y media, e Instituciones de Educación Superior las TNE que no hayan sido entregadas a los estudiantes, para posteriormente ponerlas a disposición en la oficina de atención más cercana a la institución.

Para realizar la entrega, el proveedor distribuidor generará la siguiente documentación:

- Guía de Despacho: documento que debe ser llenado al momento de la entrega de la TNE en el establecimiento, indicando la cantidad de tarjetas entregadas por nivel y el detalle de los rangos de folios que se están entregando. En la guía de despacho se debe consignar claramente la fecha, nombre, RUN y firma del receptor autorizado. Se podrá usar un documento electrónico validado previamente por JUNAEB.
- Acta de Entrega de TNE: documento en el que se registra la cantidad de tarjetas recibidas por el Director/Rector, delegado o encargado de la unidad educativa. Además, se consignan las tarjetas no entregadas al beneficiario y que fueron devueltas al proveedor. En el acta de entrega se deberá consignar claramente la fecha, nombre, RUN, firma y timbre del establecimiento. Asimismo, se aceptará como alternativa válida, la huella del representante del establecimiento en subsidio del timbre del establecimiento pudiendo utilizarse un documento electrónico validado previamente por JUNAEB. (Anexo N°4: Acta de Entrega TNE educación básica y media)
- Planilla de Registro de Entrega: Una vez identificados todos los estudiantes a quienes se les está entregando la tarjeta en la unidad educativa, considerando RUN, Dv, Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno y Folio de la TNE. A su vez, la planilla deberá ser retirada por el

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 37 de 108

proveedor junto al Acta de Entrega de TNE, se podrá usar un documento electrónico validado previamente por JUNAEB. (Anexo N°5: Planilla de Registro de Entrega)

- Planilla de Tarjetas Devueltas: El proveedor debe rescatar los datos RUN, nombre y folio de las tarjetas que no sean recibidas por el establecimiento o el beneficiario, junto a las tarjetas físicas correspondientes. El retiro se debe realizar junto al Acta de Entrega de TNE y la Planilla de Registro de Entrega, se podrá usar un documento electrónico validado previamente por JUNAEB. (Anexo N°6: Planilla de tarjetas devueltas)

d) Subproceso de distribución.

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

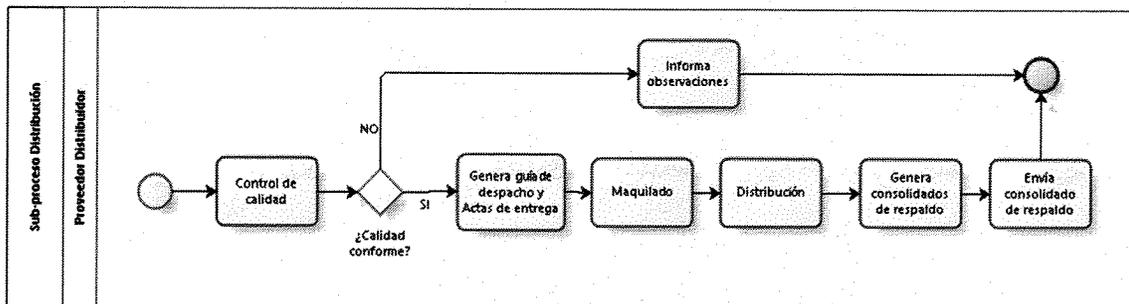
N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Control de calidad.	Proveedor de distribución.	Tarjetas impresas y tarjetas para redistribución.	Realiza una revisión de cada tarjeta controlando la calidad y personalización de las tarjetas impresas, tanto física como tecnológicamente.	Resultados de la revisión.	Estos pueden ser: calidad conforme o calidad disconforme.
2.	Informa observaciones.	Proveedor de distribución.	Calidad disconforme.	Informa a la unidad TNE que no existe conformidad en las tarjetas, los tipos de problemas encontrados y son devueltas al área de control TNE para su reimpresión.	Termina el subproceso.	
3.	Maquilado.	Proveedor de distribución.	Calidad conforme.	Genera los paquetes de tarjetas que serán entregadas al establecimiento.	Paquetes agrupados según establecimiento.	
4.	Generación de Guía de despacho y acta de entrega.	Proveedor de distribución	Paquetes agrupados según establecimiento.	Genera la documentación que debe entregar en el establecimiento.	Guía de despacho y acta de entrega.	

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
5.	Distribución.	Proveedor de distribución	Paquetes agrupados con sus respectivos documentos.	Distribuye por establecimiento mediante Guía de Despacho y entrega documentación que será retirada posteriormente. Planilla de Registro de Entrega y Acta de Entrega, según lo estipulado por contrato.	Conformidad en la entrega.	
6.	Generación consolidado de respaldo.	Proveedor de distribución.	Conformidad en la entrega.	Consolida y digitaliza los respaldos de la distribución realizada.	Consolidado de respaldo.	
7.	Envío consolidado.	Proveedor de distribución.	Consolidado de respaldo.	Envía a la unidad TNE el consolidado de los respaldos.	Término del subproceso.	

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso de distribución:



e) Proceso de entrega en unidad educativa.

En la Institución, el proveedor en conjunto con el receptor autorizado de las tarjetas, deben verificar que los estudiantes registrados en la planilla se encuentren matriculados y cursando estudios en la institución, en caso contrario, estas no deben ser entregadas quedando en poder del proveedor.

La información del acta de entrega de TNE junto a las tarjetas devueltas a oficina debe ser informada en el sistema web TNE o en el formato que JUNAEB, incluyendo la siguiente información: fecha, nombre, RUN, firma del receptor autorizado y timbre de la institución, especificando los folios y

Elaborado por: Unidad TNE

Revisado por: Profesional Departamento

Aprobado por: Jefe de Logística

	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 39 de 108

cantidad de tarjetas entregadas. En el evento que el timbre de la institución no se encuentre disponible, el receptor de las tarjetas deberá estampar su huella digital en el acta de entrega.

A su vez, las copias de las guías de despacho y las actas de entrega de TNE deben ser digitalizadas en un medio magnético en formato PDF, quedando archivadas en carpetas por comuna agrupadas por RBD y/o por el folio entregado por sistema web TNE. Además, se debe entregar toda la información que se utilizó para dichos documentos.

f) Redistribución para establecimiento de educación básica y media.

La redistribución de tarjetas, corresponde a la actualización de puntos de destino para tarjetas devueltas, establecimientos cerrados permanentemente u otros inconvenientes asociados a la entrega efectiva de las tarjetas. En esta instancia, el proveedor debe ingresar nuevamente las tarjetas al proceso de mecanizado y realizar la distribución de acuerdo a los puntos de destinos actualizados en el sistema web por JUNAEB, validados por el SIGE.

g) Descripción de responsabilidades.

A continuación, se detallan las responsabilidades de los participantes del subproceso perteneciente a JUNAEB:

1. Encargado(a) TNE de Establecimientos Educativos.
 - Recibir y revisar las tarjetas de los estudiantes de su establecimiento, conforme en el acta de entrega de TNE, debiendo consignar en ella datos personales, firma y timbre del establecimiento o registro electrónico de huella digital.
 - Coordinar la entrega de las tarjetas a los estudiantes mediante planilla de entrega de TNE.
 - Devolver las tarjetas no entregadas al proveedor TNE, durante todo el periodo que dure el proceso.

2. Encargado(a) TNE Institución de Educación Superior (IES).
 - Revisar las tarjetas recibidas de su institución y dar conformidad a estas mediante el ingreso de datos personales, firma y timbre de la institución en el acta de entrega de TNE o por medio del registro electrónico de su huella digital.
 - Coordinar la entrega de las tarjetas a los estudiantes mediante planilla de entrega de TNE.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 40 de 108

- Devolver las tarjetas no entregadas a estudiantes al proveedor TNE cuando este solicite la devolución.
3. Encargado(a) TNE Dirección Regional de JUNAEB.
 - Apoyar al proveedor para realizar el contacto con las unidades educativas.
 - Controlar el proceso de entrega en las unidades educativas.
 4. Encargado(a) TNE educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Solicita la redistribución de las tarjetas devueltas según corresponda.
 - Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.
 5. Encargado(a) TNE educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.
 6. Área de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Realizar la entrega de tarjetas al proveedor distribuidor o en su defecto ser ministro de fe de la entrega directa de tarjetas del proveedor impresor al proveedor distribuidor.
 - Generar un informe de las tarjetas devueltas desde jefaturas regionales, unidades educativas o proveedores al encargado de nivel con la individualización del documento.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 41 de 108

Finalmente, el proveedor distribuidor envía el informe con observaciones a la unidad TNE para la revisión de funcionalidad. En el caso de ser el consolidado con los respaldos de entrega, se realiza el cambio de estado para dar término al proceso Obtención TNE.

6.1.3. Control a proveedores.

El control y seguimiento a los proveedores es realizado por los participantes de JUNAEB vinculados a los procesos.

Indicadores.

El proceso de tarjeta nueva tiene varios indicadores asociados al desempeño en cada una de las etapas hasta la distribución, los que se explican en el cuadro N°4 señalado a continuación:

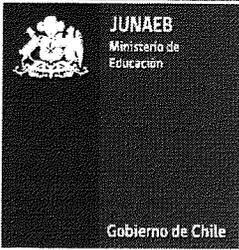
Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia medición	Meta
Fotografías capturadas en el proceso de Captura fotográfica Temprana	$(\text{N}^\circ \text{ de Fotografías capturadas} / \text{N}^\circ \text{ de Fotografías a Capturar})$	Semanal	Al finalizar el proceso sobre un 90%
Visita a establecimientos en el proceso de captura temprana	$(\text{N}^\circ \text{ de RBD visitados} / \text{N}^\circ \text{ de RBD a visitar})$	Al finalizar el proceso de captura fotográfica temprana	Sobre un 70%
Entrega TNE de captura temprana en establecimientos	$(\text{N}^\circ \text{ de estudiantes de educación básica y media con TNE nueva, entregada al 31 de mayo del año } t^1 \text{ con foto tomada entre octubre y diciembre del año } t-1^2 / \text{N}^\circ \text{ total de estudiantes ingresados al } t^1)$	Semanal	Sobre un 93%

¹ T: se refiere a la temporalidad, es decir, al año que se esté cursando ejemplo: actualmente se cursa el año 2016.

² T-1: se refiere a la temporalidad del año anterior que se esté cursando ejemplo: actualmente es el año 2016, entonces t-1 correspondería al año 2015.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 42 de 108

	Sistema Web TNE al 30 de marzo del año t con foto tomada entre octubre y diciembre del año t-1) * 100		
--	---	--	--

Cuadro N°4: Indicadores asociados al desempeño de las etapas

Controles.

Durante toda la cadena de procesos se debe realizar control a los proveedores, con el objetivo de asegurar el cumplimiento del servicio contratado en la calidad y tiempos requeridos.

a) Control al proceso de Captura fotográfica.

El encargado(a) TNE de la Dirección Regional y los encargados de TNE de educación básica y media y de educación superior del Departamento de logística de la Dirección Nacional de JUNAEB deberán realizar la coordinación inicial del proceso de captura, supervisando que el proveedor de captura cuente con los recursos y realice las actividades de preparación del proceso de captura fotográfica en terreno. (Anexo N°7: Acta de Supervisión del Proceso de Captura Fotográfica).

Además, solicitarán al proveedor de captura fotográfica la entrega de reportes actualizados periódicamente de:

- Programación de visita a la unidad educacional, que consiste en la generación de un consolidado de las programaciones realizadas telefónicamente por el proveedor, a fin de visitar a las unidades educativas por el proceso de captura fotográfica.
- Avance de visitas efectuadas, que consiste en la elaboración de un consolidado de las visitas efectuadas a las unidades educativas previamente programadas, indicando fecha de visita, hora y cantidad de fotografías capturadas por nivel educacional.

Además de lo anterior, JUNAEB solicitará al proveedor mantener un sistema en línea para verificar el estado de las fotografías capturadas.

Con los reportes indicados, el encargado(a) TNE de la Dirección Regional de JUNAEB deberá verificar permanentemente que se hayan efectuado las visitas previamente programadas a las unidades educativas. Asimismo, tendrá que asistir semanalmente, como mínimo, a una unidad educativa por nivel educacional que se encuentre previamente programada por el proveedor, con el

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 43 de 108

objetivo de verificar el cumplimiento del procedimiento que se ejecutará en la unidad educativa. En dicha visita el encargado(a) TNE de la Dirección Regional aplicará un acta de supervisión proporcionada por el Departamento de Logística de la Dirección Nacional (Anexo N°8: Acta de Supervisión para la Captura Fotográfica en terreno). A su vez, debe velar por el cumplimiento de la Carta Gantt entregada por el proveedor al inicio del proceso.

Los incumplimientos en cuanto a falta de información (reportes) o a la inasistencia para la captura fotográfica a unidades educativas programadas, debe ser informada de forma escrita a los encargados de TNE de educación básica y media, y de educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, según corresponda.

Los encargados TNE de educación básica y media, y de educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB verificarán el cumplimiento de cada una de las actividades comprometidas por Carta Gantt y de la compatibilidad de los reportes asociados al proceso.

b) Control al proceso de Impresión de tarjetas.

La Unidad de Datos del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB verificará el cumplimiento de la generación de bases de impresión por parte del proveedor de captura fotográfica, así como también el cumplimiento, por parte del proveedor impresor, de la entrega de tarjetas impresas a la Unidad de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, en conformidad al calendario actualizado y entregado por el proveedor.

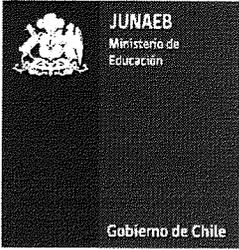
La Unidad de Control TNE verificará la entrega efectiva de las tarjetas por parte del proveedor impresor, verificando aleatoriamente la calidad de las tarjetas impresas y la cantidad correspondiente a cada base de impresión. Asimismo, comprobará el control de calidad de las tarjetas, realizado por el proveedor distribuidor (Anexo N°9: Formato control de calidad de tarjetas proveedor distribuidor).

c) Control al proceso de Distribución de tarjetas.

El encargado(a) TNE de la Dirección Regional de JUNAEB, los encargados TNE de educación básica y media, y de educación superior del Departamento de logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, solicitarán al proveedor distribuidor un reporte de programación de visita para la entrega de tarjetas, con información de fecha y hora en las que asistirán a dejar tarjetas a la unidad educativa, la cual deberá entregarse diariamente.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 44 de 108

Además, el encargado TNE de la Dirección Regional verificará el cumplimiento regional de la entrega a las unidades educativas por parte del proveedor distribuidor, realizando un control aleatorio a la programación para la distribución entregada.

A su vez, los encargados TNE de educación básica y media, y de educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, verificarán la entrega efectiva de tarjetas al proveedor distribuidor y el cumplimiento de la carta Gantt establecida para la distribución. Además, una vez verificada su entrega se revisará la actualización del sistema web TNE con la información de tarjetas entregadas a las unidades educativas o en oficinas de atención TNE.

d) Descripción de responsabilidades.

A continuación, se detallan las responsabilidades de los participantes del control perteneciente a JUNAEB:

1. Encargado(a) TNE de Establecimientos Educativos.
 - Aprobar los procesos realizados por el proveedor, mediante el ingreso de sus datos, firma y timbre del establecimiento en el Acta de Visita en Terreno.
2. Encargado(a) TNE Institución de Educación Superior (IES).
 - Aprobar los procesos realizados por el proveedor, ingresando sus datos, firma y timbre de la institución en Acta de Visita en Terreno.
3. Encargado(a) TNE Dirección Regional.
 - Controlar constantemente los procesos ejecutados por proveedores, a través de su gestión e instrumentos de supervisión emitidos por la Dirección Nacional.
 - Informar al Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, todo incumplimiento de contrato por parte de los proveedores, durante todo el periodo de ejecución del servicio.
4. Encargado(a) de Oficinas de Atención de Usuarios del Departamento de Logística de JUNAEB.
 - Informar y supervisar los procesos a desarrollar en las oficinas de atención al usuario TNE y oficinas de aliados estratégicos en convenio con JUNAEB.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 45 de 108

5. Área de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
- Generar informes durante todo el periodo del proceso de las tarjetas devueltas desde direcciones regionales, unidades educativas o proveedores al encargado de nivel con la individualización del documento.

6.2. Procesos para la Revalidación.

Las actividades de la renovación anual del beneficio de la TNE a alumnos regulares de unidades educativas reconocidas por el Ministerio de Educación, se realizan a estudiantes que ya poseen una TNE del nivel, es decir, de 6º a 8º básico, de 2º a 4º medio y a partir del segundo año de educación superior.

El proceso de revalidación se realiza a través de dos subprocesos de revalidación con sello y el de activación, que se explican a continuación:

- Revalidación con sello, se lleva a cabo en las zonas donde la validación en el transporte público se realiza de forma visual. Principalmente, se desarrolla todas las regiones del país a excepción de la región metropolitana urbana.
- Activación, se realiza en zonas en las que la validación en el transporte público se produce de forma tecnológica, efectuándose en la región metropolitana urbana (TranSantiago) y otras regiones que utilicen validación o pago tecnológico.

Esta descripción se inicia la inscripción del alumno en los establecimientos educacionales y de enseñanza superior para la revalidación de su tarjeta. A continuación, se detallarán los procesos y subprocesos vinculados a la obtención TNE:

6.2.1. Inscripción.

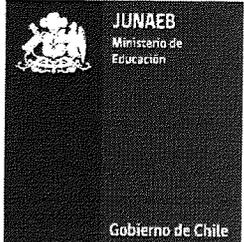
- Alumnos registrados en el SIGE del Ministerio de Educación.
- Inscripción Instituciones de educación superior (IES).
- Inscripción de estudiantes de establecimientos particulares no subvencionados.

2. Revalidación.

- Subproceso de Activación.
- Subproceso Pegado de Sello.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 46 de 108

3. Control a proveedores.
- Control a proveedores.

Las fuentes de información y actualizaciones de registros son diferentes para cada tipo de establecimiento. Si la institución está en los registros de la base de datos del Sistema de información general de estudiantes (SIGE) del Ministerio de Educación, se realiza un subproceso de actualización de información.

Por otro lado, si pertenece a un establecimiento particular no subvencionado, se continúa con el registro de información establecimiento particulares no subvencionado. En el caso de pertenecer a una institución de educación superior (IES), se realiza el subproceso de actualización de información IES y se da término al proceso.

A continuación, se detallan las actividades a realizar según subproceso:

Subproceso de Actualización de información de alumnos registrados en el SIGE.

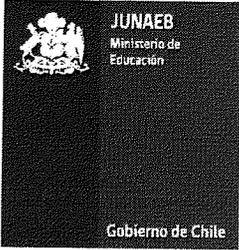
Para que se realice este subproceso, el encargado del establecimiento educacional debe mantener actualizada la información del alumno en el sistema SIGE a lo menos una vez al mes.

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Depuración BBDD SIGE.	Departamento de informática de la Dirección Nacional JUNAEB.	Base de datos SIGE.	Se depura la información según criterios definidos (excluye a los alumnos de colegios particulares no subvencionados).	Base de datos depurada SIGE.	
2.	Carga BBDD depurada SIGE en el sistema web TNE.	Departamento de informática de la Dirección Nacional JUNAEB.	Base de datos depurada SIGE.	Se carga la información de la base de datos depurada SIGE.	Información cargada en el sistema.	
3.	Filtra BBDD depurada SIGE.	Sistema.	Información cargada en el sistema.	Filtra información según asignación por proveedor.	Información disponible	

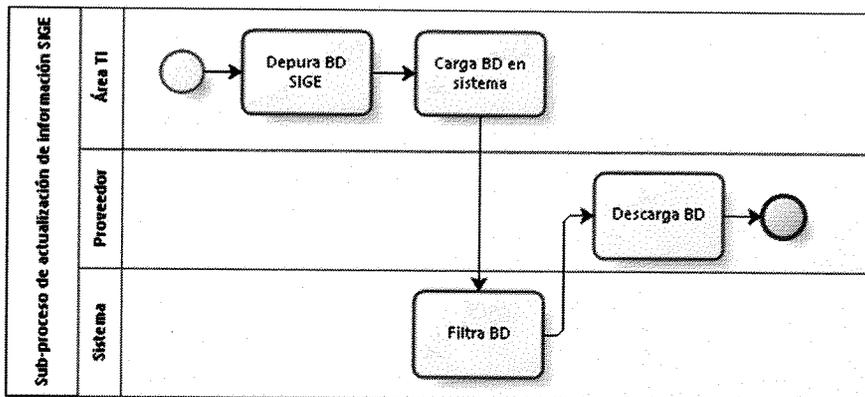
Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 47 de 108

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
					para el proveedor.	
4.	Descarga BBDD según asignación.	Proveedor de captura normal	Información disponible para el proveedor	Descarga la información desde en su perfil desde el sistema web TNE	Término del subproceso	

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso Actualización de información alumnos registrados en el SIGE:

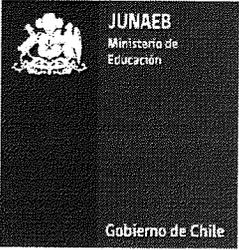


A continuación, se detallan las responsabilidades de los participantes del subproceso perteneciente a JUNAEB:

- Encargado(a) TNE de Establecimientos Educativos
 - Actualizar la información de contacto del establecimiento en el sistema web TNE.
 - Mantener a lo menos una vez al mes actualizado el Sistema de Información General de Estudiantes (SIGE) del Ministerio de Educación.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 48 de 108

2. Encargado(a) TNE educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.

3. Unidad Business Intelligence del Departamento de Informática de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Preparar archivo de terreno o en su defecto, realizar carga en el sistema web TNE de registros de estudiantes beneficiarios de SIGE entregados por el Ministerio de Educación para la ejecución de los procesos en terreno por parte de los proveedores TNE.
 - Actualizar a lo menos una vez al mes el sistema web TNE con la información de estudiantes SIGE.
 - Preparación y entrega a la Unidad de Datos de TNE la base de estudiantes inscritos para los procesos a través del sistema web TNE.

4. Encargado(a) TNE Dirección Regional.
 - Realizar actualizaciones SIGE una vez a la semana con los estudiantes que no se encuentren informados en sistema web TNE.

Subproceso de Actualización de información IES.

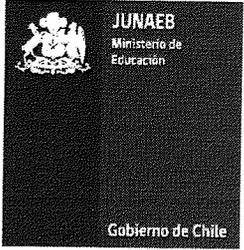
Este subproceso actualiza los registros de alumnos regulares de las instituciones de educación superior, con el fin de entregar información para el siguiente proceso.

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Carga información en el sistema web TNE.	Encargado establecimiento IES.	Inicio inscripción.	Se carga la información de los estudiantes de Educación Superior en el sistema web TNE.	Información cargada en el sistema.	

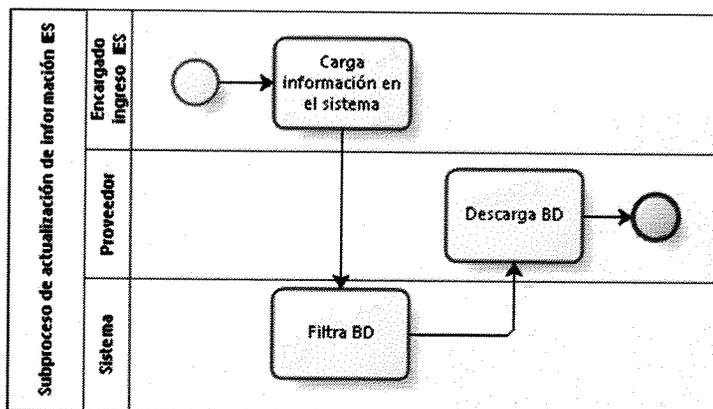
Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 49 de 108

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
2.	Filtro BBDD depurada SIGE.	Sistema.	Información cargada en el sistema.	Se filtra información según asignación por proveedor.	Información disponible para el proveedor.	
3.	Descarga BBDD según asignación.	Proveedor de captura normal.	Información disponible para el proveedor.	Se descarga la información desde en su perfil desde el sistema web TNE.	Término del subproceso.	

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso Actualización de información IES:

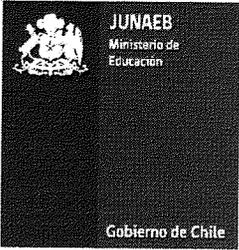


A continuación, se detallan las responsabilidades de los participantes del subproceso perteneciente a JUNAEB:

- Encargado(a) TNE Institución de Educación Superior (IES).
 - Actualizar durante todo el periodo que dure el proceso la información de contacto de la IES en el sistema web TNE.
 - Aplicar los lineamientos correspondientes al proceso a ejecutar en la institución según oficio recibido.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 50 de 108

2. Encargado(a) TNE educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.

3. Encargado(a) TNE Dirección Regional.
 - Mantener actualizados a lo menos una vez al mes los establecimientos e IES de su región en el sistema web TNE.

Subproceso de Actualización de información Establecimiento particular no subvencionado.

La actualización de la información de los establecimientos particulares no subvencionados es responsabilidad del encargado por unidad y debe utilizar la carta de certificación entregada por JUNAEB (Anexo N°1: Carta de certificación de regularidad y condición de desmedro socioeconómico de estudiantes para el proceso de solicitud o renovación de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)).

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Envío carta de Certificación a Unidad TNE.	Encargado establecimiento particulares.	Plazos de inicio.	Envía a la unidad TNE la carta de certificación, la cual declara que los estudiantes informados en el sistema web TNE son alumnos regulares del establecimiento y que cumplen con las condiciones de desmedro socioeconómico indicadas por unidad TNE.	Enviado con carta de certificación a los encargados de los establecimientos	
2.	Carga información en el	Encargado establecimiento particulares.	Carta enviada.	Se carga la información de los estudiantes de establecimiento	Información cargada en el sistema.	

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE

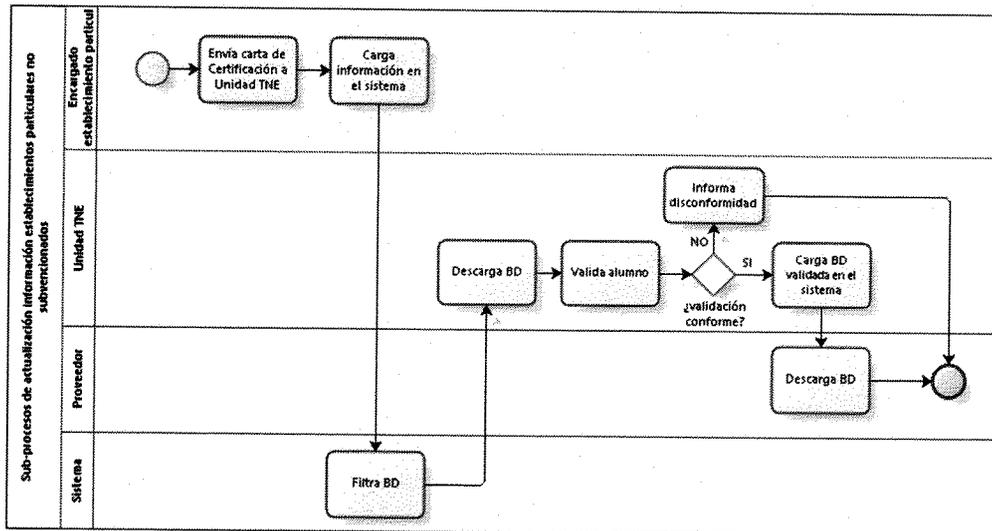
N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
	sistema web TNE.			educacionales en el sistema web TNE.		
3.	Descarga base de datos.	Unidad TNE.	Información cargada en el sistema.	Descarga la base de datos de los estudiantes informados por el establecimiento.	Base de datos colegios particulares.	
4.	Validación al alumno.	Unidad TNE.	Base de datos colegios particulares.	Se valida los alumnos informado por establecimiento, a través de la carta de certificación enviada por el encargado.	Resultados de la validación.	Estos pueden ser: observaciones en la validación o la validación del alumno.
5.	Información disconformidad.	Unidad TNE.	Observaciones en la validación.	En el caso de no validar la regularidad del estudiante se informa al encargado la disconformidad en la información entregada.	Término del proceso.	
6.	Carga base de datos validada en el sistema.	Unidad TNE.	Validación de alumnos.	Si la validación es conforme la unidad carga la base de datos de los estudiantes validados en el sistema web TNE.	información cargada en el sistema web TNE.	
7.	Descarga BBDD según asignación.	Proveedor asignado.	Información disponible para el proveedor.	Descarga la información desde su perfil en el sistema web TNE.	Término del subproceso.	

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso Actualización de información de establecimiento particulares no subvencionados:

Elaborado por: Unidad TNE

Revisado por: Profesional Departamento

Aprobado por: Jefe de Logística



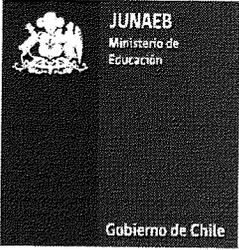
A continuación, se detallan las responsabilidades de los funcionarios a cargo del subproceso perteneciente a JUNAEB:

1. Encargado(a) TNE de Establecimientos Educativos particulares no subvencionados.
 - Actualizar durante todo el periodo que dure el proceso la información de contacto del establecimiento en el sistema web TNE.
 - Cargar durante todo el periodo que dure el proceso la información de los alumnos que cumplan con las condiciones en el sistema web TNE.
 - Emitir carta de certificación la cual declara que los estudiantes informados en el sistema web TNE son alumnos regulares del establecimiento y que cumplen con las condiciones de desmedro socioeconómico indicadas por unidad TNE.

2. Encargado(a) TNE educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Validar la carta de certificación enviada por el establecimiento.
 - Carga base con la validación de la regularidad en el sistema web TNE.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 53 de 108

3. Encargado(a) TNE Dirección Regional de JUNAEB.

- Recibir cartas de certificación de establecimientos particulares no subvencionados para estudiantes inscritos en el sistema web TNE.
- Informar las cartas de certificación recibidas al Encargado(a) TNE de educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.

6.2.2.Revalidación.

En la renovación, la unidad TNE inicia el proceso clasificando a los alumnos que cumplan con las condiciones para revalidar, que son:

- Haber obtenido una TNE
- Encontrarse cursando el mismo nivel educacional.

También, se verifica si la solicitud se refiere a una activación o una revalidación con sellos. En el caso de ser una activación, el área TI descarga la base de revalidación y la depura para la activación, luego envía la nueva base a la unidad TNE quienes incorporan las solicitudes de activación, y la envían a METRO solicitando la activación, quienes realizan el subproceso de activación, que se detalla a continuación:

Subproceso de Activación.

La activación es el subproceso de revalidación de tarjetas para los sectores en los que el transporte público utiliza tecnología (TranSantiago).

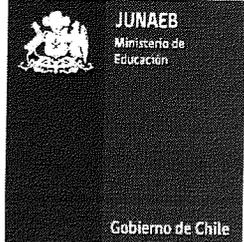
a) Modalidades de Activación.

El subproceso de activación se puede realizar en dos modalidades:

- Activación individual por parte del alumno: El alumno se dirige directamente al tótem bip para realizar el trámite.
- Activación en terreno: En algunas ocasiones JUNAEB solicita al proveedor tecnológico realizar visitas en terreno a unidades educativas con mayor cantidad de alumnos revalidantes para ejecutar el proceso de activación directamente en el lugar.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 54 de 108

b) Subproceso de Activación.

Con la información entregada por la unidad TNE, METRO realiza el subproceso de activación, el cual se detalla a continuación:

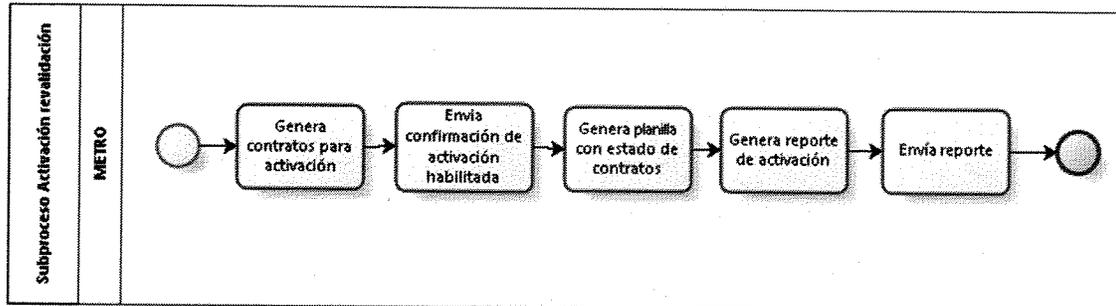
Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Generación contrato para activación.	Encargado METRO.	Base de datos de activación.	Genera los contratos de activación, lo que habilitan los tótems para la activación tecnológica de la tarjeta.	Activación disponible.	
2.	Envío confirmación de activación habilitada.	Encargado METRO.	Activación disponible.	Envía correo a Unidad TNE confirmado la habilitación de los contratos en los tótems.	Correo de confirmación	
3.	Generación planilla con estados de contratos.	Encargado METRO.	Correo de confirmación.	Genera una planilla con el estado de los contratos de activación..	Planilla de estado de contrato.	
4.	Generación reporte de activación.	Encargado METRO.	Planilla de estado de contrato.	Genera reporte con la cantidad de tarjetas activadas y aquellas pendientes de activación.	Reporte de Activación.	
5.	Envía Reporte y planilla a Unidad TNE.	Encargado METRO.	Reporte de Activación y Planilla de estado de contrato.	Envía a la unidad TNE la planilla de estado de contrato y reporte de activación.	Correo con información. Termino del subproceso.	

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------

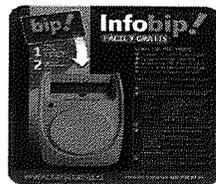


	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 55 de 108

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso de Activación:



c) La activación que debe realizar el alumno se detalla a continuación:



1. El alumno debe ir a los tótems bip habilitados para que se pueda activar la TNE.



2. Insertar la TNE en el tótem bip para que se descargue el contrato (se active la TNE), apareciendo en la pantalla la leyenda "Pase extendido".



3. Se visualiza esta leyenda en la pantalla, se saca la tarjeta del tótem bip y está lista para ser utilizada en el año en curso.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------

	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 56 de 108

d) Solicitud de Activación en Oficinas y /o Direcciones Regionales JUNAEB.

Si los estudiantes que utilizan la revalidación con sello quieren trasladarse a la región metropolitana (TranSantiago), donde la validación es tecnológica, el alumno puede acercarse a una oficina de atención o a la Dirección regional de JUNAEB respectiva y solicitar la activación para utilizar su TNE tecnológicamente.

e) Descripción de responsabilidades.

A continuación, se detallan las responsabilidades de los funcionarios a cargo del subproceso perteneciente a JUNAEB:

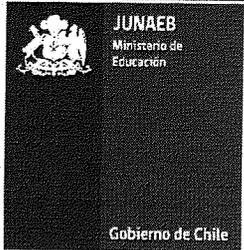
1. Encargado(a) TNE educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.

2. Encargado(a) TNE educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.

3. Unidad Business Intelligence del Departamento de Informática de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Preparación y entrega a la Unidad de Datos de TNE la base de estudiantes inscritos para la activación a través del sistema web TNE.
 - Generar cambio de estado de la TNE en el sistema web TNE según solicitudes.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 57 de 108

4. Unidad de Datos TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB
- Mantener contacto continuo con la Unidad de Business Intelligence del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB para la entrega de reportes y otros requerimientos solicitados.
 - Consolidar y revisar la información entregada por la Unidad de Business Intelligence.
 - Responsable de enviar al proveedor tecnológico la base de datos de alumnos revalidantes para activar su TNE para el año en curso (renovación del beneficio).
 - Solicita a unidad BI cambio de estado luego de la confirmación de habilitación de contratos.

Con el reporte enviado por METRO, la unidad TNE de JUNAEB realiza la solicitud para el cambio de estado de la tarjeta en el sistema web TNE a la unidad de Business Intelligence, quienes actualizan la información en el sistema, dando término al proceso de revalidación por activación. En el caso de ser una revalidación con sellos, el proveedor comunicará una programación inicial de visitas (primera semana) al encargado(a) TNE de la Dirección Regional de JUNAEB, al encargado(a) TNE de educación básica y media y al encargado(a) TNE IES del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB. Se genera el plan de trabajo una semana antes del inicio de ejecución del servicio de acuerdo a carta Gantt aprobada por JUNAEB, programación que posteriormente se envía a la unidad TNE para ser validada. La unidad revisa y valida la propuesta, y en el caso de no estar conforme con el plan formula las observaciones que estime pertinentes al proveedor, quien realiza modificaciones y genera nuevamente el plan de trabajo.

Si la unidad TNE valida el plan de trabajo, comienza la gestión de visitas a las instituciones. Estas gestiones tienen como finalidad coordinar con el establecimiento las visitas ya sea vía correo electrónico o telefónico, además de realizar la difusión de las visitas e informar la programación en sistema web TNE.

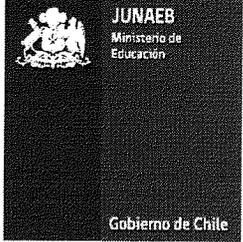
A continuación, se detalla el subproceso de revalidación con sello:

Subproceso de revalidación con sello.

Corresponde a la renovación de la vigencia de la TNE por un período anual, mediante la adhesión de un sello, que es entregado por JUNAEB al proveedor de revalidación.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 58 de 108

a) Entrega de sellos.

Al inicio de cada proceso y cada vez que el proveedor de revalidación lo requiera, la Unidad de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, realizará una entrega de sellos. Esta entrega, debe ser recibida por el encargado(a) designado por el proveedor de revalidación, verificando que lo indicado en el acta de recepción conforme corresponda a lo recibido físicamente. (Anexo N°10: Acta de recepción de sellos)

b) Coordinación de visita con unidad educativa.

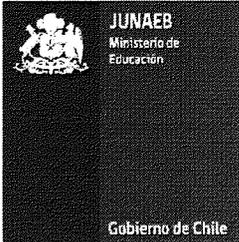
El proveedor coordinará mediante correo electrónico y telefónicamente las visitas a las unidades educativas de educación básica, media y superior. En el caso de educación básica y media debe ser con al menos 3 días hábiles de anticipación y para las IES con al menos 7 días hábiles de anticipación. Las programaciones de las visitas mencionadas deben quedar registradas en el formato de programación de visitas establecido en el sistema web TNE o en el formato que JUNAEB determine.

A su vez, los cambios en las fechas de visita realizados por el proveedor deben ser informados en el sistema web TNE u otro medio que JUNAEB determine, para los establecimientos de educación básica y media con a lo menos 2 días hábiles de anticipación y en el caso de instituciones de educación superior a lo menos 3 días hábiles anticipados. En caso de no poder realizar la visita en la fecha programada por razones de fuerza mayor (tales como desastres naturales, condiciones climáticas, paros educacionales y/o tomas de establecimientos) el cambio de fecha u hora en la visita deberá ser informado al encargado(a) TNE de la Dirección Regional correspondiente, con a lo menos 2 días hábiles de anticipación.

La actualización de la programación de visitas debe ser entregada al Encargado(a) TNE de la Dirección Regional de JUNAEB y al Encargado(a) TNE de educación superior del departamento de logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, de forma consolidada (unidades educativas visitadas y por visitar) hasta el término de la ejecución del servicio. La mencionada programación debe incluir la totalidad de unidades educativas que requiera visitar JUNAEB para la entrega de los mencionados servicios. Durante la ejecución del servicio, JUNAEB podrá autorizar no incluir en la mencionada programación, unidades educativas de difícil acceso previa justificación técnica del prestador a la contraparte de JUNAEB.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 59 de 108

Para las visitas a las IES el proveedor debe enviar un correo con la identificación del personal que visitará la institución incluyendo los siguientes datos:

- Nombre y apellidos
- RUN
- Teléfono Celular
- Teléfono Fijo

c) Verificación datos del estudiante.

Los datos de individualización de los estudiantes deben ser validados al momento de la revalidación, verificándolos con la cédula de identidad o certificado de nacimiento del estudiante. En el caso de educación superior la atención se realiza a aquellos estudiantes que soliciten el beneficio, quienes, al momento de la referida solicitud, deberán encontrarse registrados en las bases de datos proporcionadas por JUNAEB, a través del sistema web TNE.

d) Subproceso Pegado de sellos.

Para realizar la revalidación, el alumno debe presentar la cedula de identidad o certificado de nacimiento (que se encuentra disponible en todas las unidades educativas).

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Validación al alumno.	Proveedor de Pegado de sello.	Inicio del pegado de sello y documentación del alumno.	Se valida mediante la comparación de la documentación del alumno con el registro de la base de datos de revalidación brindada por JUNAEB. Para lo cual realiza una lectura del folio de la tarjeta para verificar que se encuentra activa y se	Resultados de la validación.	Estos pueden ser: Alumno que no se encuentra en la base de datos, tarjeta inactiva y/o tarjeta dañada o alumno que se encuentra en la base de datos, tarjeta activa y

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE

N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
				revisa el estado físico de la tarjeta.		tarjeta en buen estado.
2.	Informa disconformidad	Proveedor de Pegado de sello	Alumno no se encuentra en la base de datos, tarjeta inactiva y/o tarjeta dañada	Se informa disconformidad en la información al alumno.	Termina el subproceso	
3.	Pegado y revisión de sello	Proveedor de Pegado de sello	Alumno se encuentra en la base de datos, tarjeta activa, tarjeta en buen estado y/o re adhiere sello	Se adhiere según especificaciones entregadas por JUNAEB y revisa el pegado sello a la tarjeta.	Resultado de la revisión.	Estos pueden ser: Pegado conforme o Pegado disconforme
4.	Informe de mermada de sello	Proveedor de Pegado de sello	Pegado disconforme	Se registra los sellos mermados (Anexo N°13: Acta sellos rotos)	Re adhiere sello y registro mermada	
5.	Generación de respaldo de pegado de sello	Proveedor de Pegado de sello	Pegado conforme	Se captura el folio del sello asociado a la tarjeta, a través de un lector de código de barra y fotografía la Tarjeta con el sello adherido.	Respaldo de la revalidación con sello	
6.	Generación de planilla de registro y Acta de visita.	Proveedor de Pegado de sello.	Respaldo de la revalidación con sello.	Se genera acta de visita (Anexo N°11) y la planilla de registro (Anexo N°12) de estudiantes revalidados.	Acta de visita y la Planilla de registro.	
7.	Informe de estado y entrega a encargado	Proveedor de Pegado de sello.	Respaldo de la revalidación con sello, Acta de visita	Se informa estado a JUNAEB y entrega a los encargados de institución y TNE los	Revalidación conforme.	

Elaborado por: Unidad TNE

Revisado por: Profesional Departamento

Aprobado por: Jefe de Logística

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE

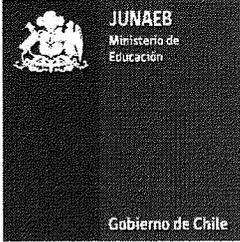
Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
	institución y TNE.		y la Planilla de registro.	respaldos de la revalidación con sello.		
8.	Carga base de dato en el sistema.	Proveedor de Pegado de sello.	Revalidación conforme.	Se carga la base de datos revalidación con pegado sello en el sistema informático.	Base de dato carga en sistema.	
9.	Cambio de estado.	Proveedor de Pegado de sello.	Base de dato carga en sistema.	Se realiza el cambio de estado de los alumnos que realizaron el pegado de sello en el sistema web TNE.	Estado actualizado en sistema web TNE.	
10.	Genera consolidado pegado de sello.	Proveedor de Pegado de sello.	Estado actualizado en sistema web TNE.	Se genera consolidado de los sellos pegados para la activación de las tarjetas correspondientes.	Consolidado pegado de sello.	
11.	Genera cuadratura de sellos.	Proveedor de Pegado de sello.	Consolidado pegado de sello y registro merma.	Se genera cuadratura de todos los sellos utilizados y aquellos que por diferentes razones es fueron anulados. Esto según Planilla de Registro de Estudiantes Revalidados.	Cuadratura de sellos.	

Elaborado por: Unidad TNE

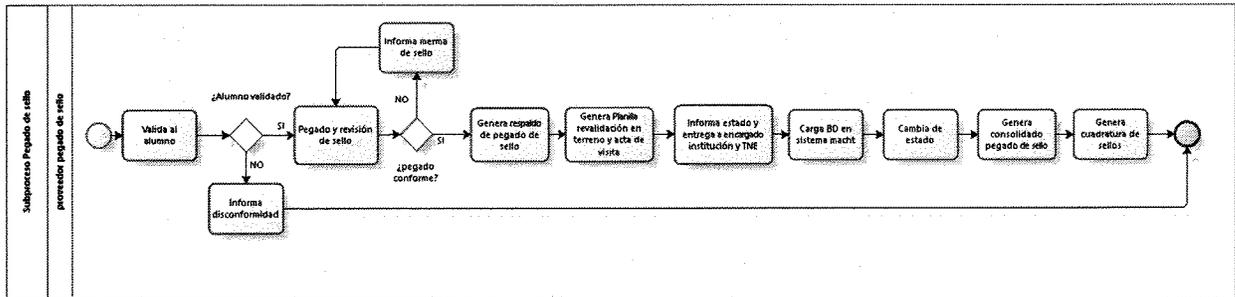
Revisado por: Profesional Departamento

Aprobado por: Jefe de Logística



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 62 de 108

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso pegado de sello de sello:



e) Procedimiento de Pegado de sello.

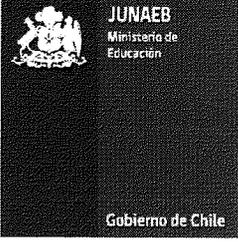
Consideraciones generales:

- Se debe trabajar sobre una superficie plana y limpia.
- Es recomendable mantener los sellos en su embalaje original.
- Las TNE deben estar limpias, libres de polvo y elementos grasos, por tal motivo se debe frotar un paño suave empapado en alcohol isopropílico sobre la tarjeta.

Después de esperar al menos 3 segundos para que el alcohol isopropílico se evapore de la superficie de la TNE, se procede a limpiar nuevamente la superficie con un paño suave y seco, para posteriormente realizar el pegado del sello como se muestra en la secuencia fotográfica siguiente:

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 63 de 108

- TNE sobre superficie plana y limpia



- La tira de sellos se toma con ambas manos, como se ve en la fotografía.



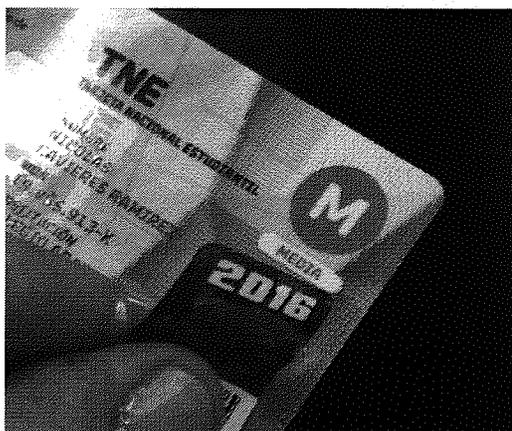
Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 64 de 108



- Se gira con los pulgares hacia delante de tal forma de retirar el substrato transparente y dejar la mitad del sello con el adhesivo expuesto.



- Se presenta el sello sobre la TNE

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 65 de 108



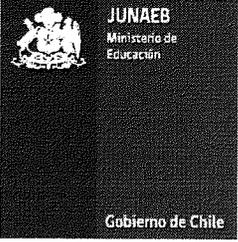
- Con una mano se sostiene la TNE y con la otra se posiciona el sello.



- Una vez pegada la mitad del sello se debe retirar el substrato en dirección hacia el operador.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 66 de 108



- Posteriormente se debe pasar un dedo para asegurar el pleno contacto del sello sobre la TNE.

f) Control de calidad.

El proveedor implementará procedimientos de control de calidad permanentes para la revalidación, considerando que los sellos son un bien valorado, no deben extraviarse, por lo que realizará inventario permanente y exhaustivo de este elemento.

La información referente a cada uno de estos controles será incorporada en un Informe Mensual del control de calidad para los servicios, que deberá ser entregado a la Unidad de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.

g) Control de stock de sellos.

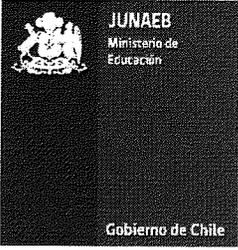
Al finalizar cada día, el proveedor realizará una revisión del stock de sellos, con el objetivo de mantener siempre un stock crítico, asegurando la continuidad en la atención de estudiantes. Al finalizar el subproceso se genera el consolidado de todos los sellos utilizados durante el servicio, el cual es enviado a la unidad TNE.

h) Cuadratura de los sellos.

El proveedor mantendrá actualizado el inventario de sellos, a través del sistema web TNE o en el formato que JUNAEB determine, a partir de la asignación de sellos. Cada vez que el proveedor

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 67 de 108

requiera que JUNAEB le proporcione los sellos para el proceso de revalidación, entregará una cuadratura de los sellos otorgados, que será contrastada por JUNAEB con la información registrada en el sistema web TNE. Para ello, el proveedor entregará el Acta de cuadratura de sellos, adjuntando la planilla de identificación de la utilización de sellos y detalle de sellos rotos y el Acta de sellos rotos.

Asimismo, los formatos de la Planilla Identificación de utilización de sellos y detalle de sellos rotos (Anexo N°14: Planilla Identificación de utilización de sellos y detalle de sellos rotos), son los siguientes:

CUADRATURA DE SELLOS

N°	NUMERO DE SELLO	UTILIZADO		NUMERO FOLIO TNE	RUN	DV	COLEGIO O INSTITUCION	COMUNA	CIUDAD	REGION	NIVEL
		SI	NO								
1											
2											
3											
4											

Cuadro N°5: cuadratura de sello

SELLOS ROTOS

N°	FOLIO DE SELLO
1	
2	
3	
4	
5	

Cuadro N°6: cuadro de sellos rotos

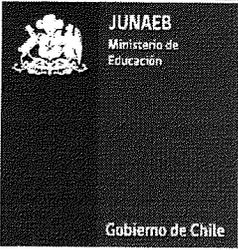
i) Descripción de responsabilidades.

A continuación, se detallan las responsabilidades de los funcionarios a cargo del subproceso perteneciente a JUNAEB:

1. Encargado(a) TNE de Establecimientos Educativos.
 - Aplicar los lineamientos correspondientes al proceso a ejecutar en el establecimiento según oficio recibido.
 - Definir fecha y hora de la visita al establecimiento con proveedor de JUNAEB.
 - Coordinar y difundir la visita del proveedor de revalidación en la comunidad del establecimiento.
 - Preparar y coordinar la revalidación en el establecimiento tanto para el proveedor como para los beneficiarios.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------

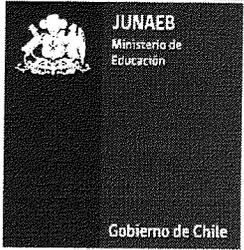


	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 68 de 108

- Entregar información al proveedor de los estudiantes matriculados que no se encuentren en el listado JUNAEB, independiente si el alumno está o no presente al momento de la visita.
 - Aprobar las actividades realizadas por el proveedor, mediante el ingreso de sus datos, firma y timbre del establecimiento en el Acta de Visita en Terreno, el cual acredita la realización de Pegado de sello.
2. Encargado(a) TNE Institución de Educación Superior (IES).
 - Aplicar los lineamientos correspondientes al proceso a ejecutar en la institución según oficio recibido.
 - Definir fecha y hora de la visita al establecimiento con proveedor de JUNAEB.
 - Coordinar y difundir la visita del proveedor de revalidación con sello a los beneficiarios en el establecimiento.
 - Preparar y coordinar la revalidación con sellos en el establecimiento tanto para el proveedor de captura como para los beneficiarios.
 - Aprobar las actividades realizadas por el proveedor, ingresando sus datos, firma y timbre de la institución en Acta de Visita en Terreno, el cual acredita la realización de Captura Fotográfica.
 3. Encargado(a) TNE Dirección Regional de JUNAEB.
 - Coordinar las actividades en su región con los proveedores TNE según proceso a desarrollar
 - Revisar la planificación entregada por el proveedor y realizar modificaciones según corresponda.
 - Difundir los procesos que se realizaran a través de sus redes con el fin de informar a todos los estudiantes beneficiados.
 4. Encargado(a) TNE educación básica y media del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Generar oficio de proceso para entregar información a los establecimientos educacionales.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------

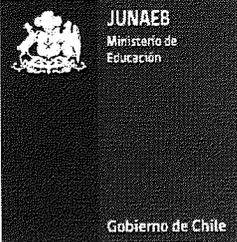


	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 69 de 108

- Preparar junto a la Unidad de Comunicaciones de la Dirección Nacional de JUNAEB, diseños para la difusión a ejecutar por parte de los proveedores para el proceso (volantes, afiches, frases radiales).
 - Apoyo constante a las Direcciones Regionales de JUNAEB para solucionar inconvenientes que se presenten durante el proceso.
 - Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.
5. Encargado(a) TNE educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
- Planificar el proceso general a ejecutar de acuerdo a las directrices emitidas por Dirección Nacional y entregadas a través de su Jefatura directa.
 - Entregar directrices generales del proceso a los proveedores y Encargados TNE de las Direcciones Regionales de JUNAEB.
 - Generar oficio de proceso para entregar información a las Instituciones de Educación Superior.
 - Proporcionar datos e información a la Unidad de Comunicaciones de la Dirección Nacional de JUNAEB, a fin de difundir los procesos TNE (volantes, afiches, frases radiales), por parte de los proveedores
 - Apoyo permanente a las Direcciones Regionales de JUNAEB para solucionar inconvenientes que se presenten durante el proceso.
 - Controlar y supervisar los procesos en su generalidad.
6. Encargado(a) de Oficinas de Atención de Usuarios del Departamento de Logística de JUNAEB.
- Informar y supervisar los procesos a desarrollar en las oficinas de atención de TNE y oficinas de aliados estratégicos en convenio con JUNAEB.
 - Entregar instructivos para la ejecución de los procesos TNE a proveedores y aliados estratégicos en convenio para la atención de oficinas.
 - Verificar el stock de sellos para el proceso de revalidación con las contrapartes del proveedor de oficinas regionales TNE y oficinas de aliados estratégicos en convenio.
 - Revisar que los sistemas de traspaso de información y revalidaciones se mantengan sin problemas en su funcionamiento.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 70 de 108

7. Área de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
- Recibir los sellos correspondientes al año en curso del proveedor asignado, realizando una revisión aleatoria de los mismos, durante todo el periodo que dure el proceso.
 - Entregar o distribuir al proveedor de revalidación y a oficinas TNE los sellos necesarios para realizar el proceso correspondiente.
 - Solicitar y revisar las cuadraturas de sellos de los diferentes actores que ejecuten el proceso de revalidación.

Luego, el proveedor de revalidación con sello envía a la unidad TNE la cuadratura y el consolidado pegado de sello. Tratándose del consolidado, éste se valida, depura y envía a METRO para la activación. En caso de que el documento recibido sea la cuadratura de sellos, la unidad realiza una revisión para corroborar la información, y si se formulan observaciones, son enviadas al proveedor de pegado de sello para su corrección y posterior remisión. Por el contrario, si la cuadratura entregada es conforme se da término al proceso de Revalidación.

6.2.3. Control a Proveedores.

Durante toda la cadena de procesos se debe realizar control a los proveedores, con el objetivo de asegurar el cumplimiento del servicio contratado en la calidad y tiempos requeridos por JUNAEB.

a) Control al proceso de Revalidación.

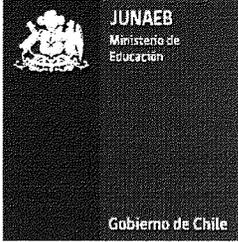
El encargado(a) TNE de la Dirección Regional y los encargados de TNE de educación básica y media y de educación superior del Departamento de logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, deberán realizar la coordinación inicial del proceso de revalidación, supervisando que el proveedor de revalidación cuente con los recursos y realice las actividades de preparación del proceso de revalidación en terreno. (Anexo N°15: Acta de Supervisión del Proceso de Revalidación).

Además, solicitaran al proveedor de revalidación la entrega de reportes actualizados periódicamente de:

- Programación de visita a la unidad educacional, que consiste en la generación de un consolidado de las programaciones realizadas telefónicamente por el proveedor, a fin de visitar a las unidades educativas por el proceso de revalidación.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 71 de 108

- Avance de visitas efectuadas, que consiste en la elaboración de un consolidado de las visitas efectuadas a las unidades educativas previamente programadas, indicando fecha de visita, hora y cantidad de tarjetas revalidadas con sello por nivel educacional.

Además de lo anterior, JUNAEB solicitará al proveedor mantener un sistema en línea para verificar las tarjetas revalidadas.

Con los reportes indicados, el encargado(a) TNE de la Dirección Regional de JUNAEB deberá verificar permanentemente que se hayan efectuado las visitas previamente programadas a las unidades educativas. Asimismo, tendrá que asistir semanalmente, como mínimo, a una unidad educativa por nivel educacional que se encuentre previamente programada por el proveedor, con el objetivo de verificar el cumplimiento del procedimiento que se ejecutará en la unidad educativa respectiva. En dicha visita, el encargado(a) TNE de la Dirección Regional de JUNAEB aplicará un acta de supervisión proporcionada por el Departamento de Logística de la Dirección Nacional (Anexo N°16: Acta de Supervisión para la Revalidación en terreno). A su vez, debe velar por el cumplimiento de la Carta Gantt entregada por el proveedor al inicio del proceso.

Los incumplimientos en cuanto a falta de información (reportes) o a la inasistencia para la revalidación a unidades educativas programadas, debe ser informada de forma escrita a los encargados de TNE de educación básica y media, y de educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, según corresponda.

Los encargados TNE de educación básica y media, y de educación superior del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB verificarán el cumplimiento de cada una de las actividades comprometidas por Carta Gantt y de la compatibilidad de los reportes asociados al proceso.

6.3. Proceso para la Reposición.

La reposición es el proceso mediante el cual un estudiante beneficiario solicita el remplazo de su TNE, recibiendo una nueva TNE. Las razones por las que se debe solicitar dicho remplazo son las siguientes:

- Exista un deterioro físico de la tarjeta.
- Robo o extravío.
- Error de impresión.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 72 de 108

- Cambio de institución o región.
- Cambio de datos personales.
- Cambio de fotografía.
- Deterioro de sello.

6.3.1. Condiciones para Reposición.

El proceso de reposición es realizado en todas las oficinas de atención TNE de JUNAEB o en las oficinas de ChileAtiende habilitadas para tal efecto (144 a nivel nacional). Las direcciones de estas oficinas se encuentran informadas en la página web www.tne.cl.

a) Condiciones generales para la solicitud.

La solicitud de reposición tiene como prerrequisito que el estudiante:

- Haya obtenido TNE anterior.
- Se encuentre cursando estudios en el mismo nivel educacional de su última tarjeta emitida.

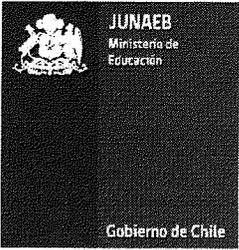
b) Documentación solicitada.

Si los estudiantes cursan los niveles educacionales de Básica y Media, deben presentar los siguientes documentos:

- Cédula de identidad, certificado de nacimiento, pasaporte o el comprobante del registro civil de la solicitud de la cedula.
- Certificado de alumno regular del establecimiento, actualizado del año en curso y original.
- Comprobante del depósito por \$3.600 en la cuenta JUNAEB N° 9000097 del Banco Estado, correspondiente al valor de la reposición. El depósito puede ser realizado en cualquier sucursal del Banco Estado, ServiEstado o Caja Vecina. No se aceptan transferencias electrónicas.
- Firmar declaración Jurada simple que acredite la pérdida o robo. (Anexo N°17: Declaración jurada simple por pérdida o robo de la TNE)
- TNE anterior para todos los otros casos.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 73 de 108

En el caso, de que el estudiante que curse Educación Superior, deben presentar los siguientes documentos:

- Cédula de identidad, Comprobante de Registro de Civil de solicitud de cédula o pasaporte.
- Certificado de alumno regular original y con una vigencia de un mes.
- Comprobante del depósito por \$3.600 en la cuenta JUNAEB N° 9000097 del Banco Estado, correspondiente al valor de la reposición. El depósito puede ser realizado en cualquier sucursal del Banco Estado, ServiEstado o Caja Vecina. No se aceptan transferencias electrónicas.
- Declaración Jurada Simple, en el caso de robo o extravío. (Anexo N°17: Declaración jurada simple por pérdida o robo de la TNE)
- TNE anterior para todos los otros casos.
- En el caso de los estudiantes de Post Grado (Magister, Doctorado, Diplomado o Post título de más de un año de duración), además de todo lo anterior, deben presentar un certificado emitido por el encargado TNE de la institución respectiva, que acredite condición de desmedro socioeconómico del estudiante.

Excepcionalmente, podrá omitirse la presentación de un documento o depósito, siempre y cuando se produzca alguno de los siguientes casos:

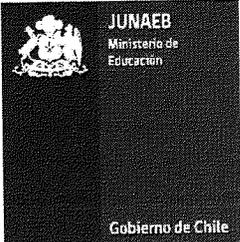
- Errores de impresión: como por ejemplo nombre, RUN, la fotografía no es la del alumno.
- Casos de solicitud expresa por parte de la Contraparte Técnica JUNAEB.
- Deterioro anticipado de la tarjeta como, por ejemplo, desprendimiento de duragar, desgaste de la data variable o fotografía que impide individualizar al alumno, en tarjetas entregadas hace menos de 6 meses.
- Exención de pago a estudiantes pertenecientes a ChileSolidario, presentando documentación que acredite que pertenecen a este programa.
- Cualquier otra exención que JUNAEB califique como tal.

c) Antecedentes generales de la reposición.

- El proceso de reposición de una TNE se puede realizar todo el año.
- Los estudiantes de educación superior que se cambian de institución de educación deben realizar obligatoriamente una reposición con los datos de la nueva casa de estudios.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 74 de 108

- Los estudiantes de educación básica y media que se cambian de establecimiento, no requieren realizar una reposición.
- El depósito de \$3.600 en la cuenta del Banco Estado de JUNAEB no se puede realizar mediante transferencia electrónica.
- La tarjeta temporal entregada por concepto de reposición en la región Metropolitana tiene una duración de 30 días corridos. Debe ser devuelta, en buen estado y sin saldo, al momento de la entrega la tarjeta definitiva, toda vez que no existe la alternativa de devolución ni traspasos de los importes a la nueva tarjeta.
- En caso de pérdida de la Tarjeta temporal, el estudiante deberá entregar un comprobante de depósito por \$2.600 en la cuenta de JUNAEB N°9000097 del Banco Estado. Además, el cobro se hará efectivo, si la tarjeta temporal presenta cualquier fractura o rotura del plástico.

6.3.2.Reposición.

El proceso de reposición tiene como finalidad entregar una nueva TNE a aquellos estudiantes que por diferentes motivos requieran una nueva TNE (robo, hurto, extravío, entre otros) y se encuentran en el mismo nivel educacional.

Subproceso de Solicitud de reposición.

Para realizar la Solicitud de Reposición el beneficiario debe acercarse a una oficina de atención TNE o ChileAtiende y entregar documentación solicitada para su revisión.

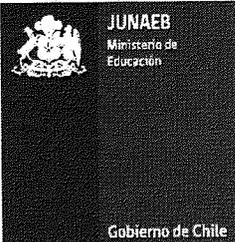
a. Subproceso de solicitud de reposición.

Con la revisión de la documentación acompañada por el alumno en el módulo de atención, comienza el subproceso de solicitud reposición, que en el siguiente cuadro se detallas sus actividades:

N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Valida documentación	Proveedor de reposición	Documentación alumnos	Valida la documentación entregada por el alumno	Resultado de la validación	Estos pueden ser: documentación disconforme o documentación conforme.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
2.	Ingreso de solicitud de reposición	Proveedor de reposición	Documentación conforme.	El operador del módulo de atención ingresa la solicitud de reposición en el sistema web TNE, www.tne.cl.	Inicio solicitud de reposición	
3.	Validación RUN en el sistema.	Proveedor de reposición.	Inicio solicitud de reposición.	Ingresa RUN en sistema para validar que el beneficiario cuenta con una TNE anterior del mismo nivel educacional.	Resultado de la validación.	Esto puede ser: beneficiario no validado o beneficiario validado.
4.	Disconformidad en la información.	Proveedor de reposición.	Beneficiario no validada, no se aprueba la gratuidad y/o documentación disconforme	Se informa de la disconformidad de la información.	Término del subproceso.	
5.	Completan la solicitud para reposición (paso 1).	Proveedor de reposición.	Beneficiario validado.	Completa la solicitud para reposición según la información requerida en el paso 1.	Paso 1 completo	
6.	Verificación de motivos para reposición.	Proveedor de reposición.	Paso 1 completo.	Se verifica los motivos de la reposición.	Resultado de la verificación.	Estos pueden ser: aplica gratuidad o no aplica gratuidad
7.	Validación por Encargado Gratuidad.	Proveedor de reposición.	Aplica gratuidad.	Encargado revisa antecedentes para autorizar la gratuidad.	Resultado de la validación.	Estos pueden ser: Se aprueba gratuidad o no se aprueba la gratuidad.
8.	Completa datos para la reposición.	Proveedor de reposición.	No aplica gratuidad y	Comienza a completar la solicitud de reposición según paso 2.	Datos completos paso 2.	

Elaborado por: Unidad TNE

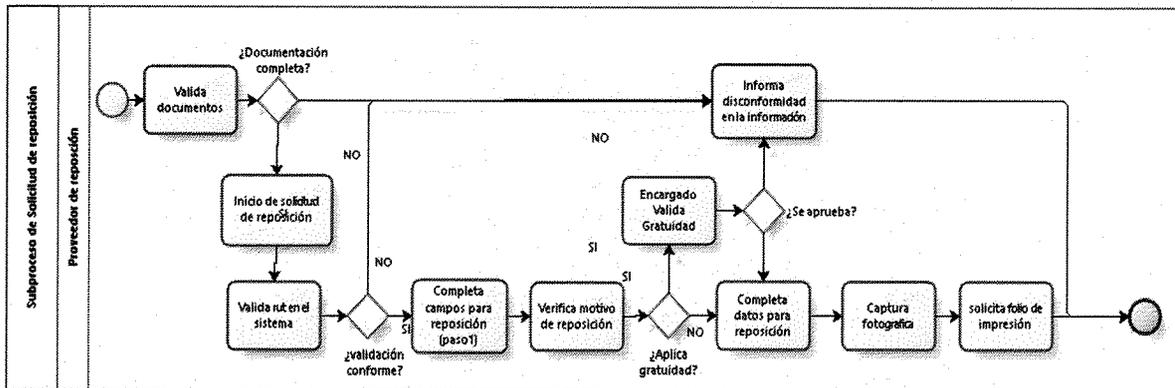
Revisado por: Profesional Departamento

Aprobado por: Jefe de Logística



Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
	reposición (paso 2).		Se aprueba gratuidad.			
9.	Captura fotográfica.	Proveedor de reposición.	Datos completos paso 2.	Captura fotográfica archivando a cada estudiante por su RUN sin dígito verificador.	Información completa.	
10.	Generación solicitud de folio para impresión.	Proveedor de reposición.	Información completa.	Al finalizar el día, el área de TI del proveedor genera la solicitud de folio para la impresión de cada solicitud realizada en el sistema, para su posterior descarga.	Información disponible en sistema/ término del subproceso.	

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso de solicitud:



Luego, se realiza la descarga de la base de impresión y se modifica para dejarla en el formato solicitado para la impresión. Se envía la base de impresión y las fotografías a la unidad TNE, esta revisa y valida la información, si existen observaciones entre los registros y las fotografías, se envía al proveedor para que sean atendidas y corregidas. Luego de realizadas las modificaciones son enviadas a la unidad TNE para su nueva revisión.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 77 de 108

En el caso de no existir observaciones, la unidad TNE envía la base de impresión y las fotografías al proveedor de impresión, el cual valida la información recibida. Si la base de impresión y la fotografía presentan observaciones se envía el conjunto de información con las observaciones encontradas a la unidad TNE, los que revisan nuevamente la base de impresión y las fotografías.

Si no se presentan observaciones, el proveedor comienza con el subproceso de impresión, el cual se detalla a continuación:

Subproceso de Impresión.

Una vez capturada la fotografía del estudiante y este cuente con una inscripción activa, se procede a la impresión de la tarjeta personalizada, la cual debe cumplir con ciertos estándares de calidad y contar con tecnología para ser utilizada en el transporte público.

El diseño de la tarjeta es determinado por JUNAEB anualmente, estableciendo diseños diferenciados para los niveles educacionales: Básica, Media y Superior, que se entregan al proveedor impresor.

a. La base de impresión.

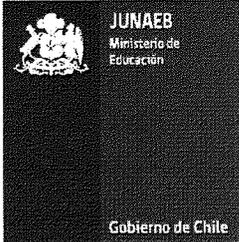
Es aquella base que contiene los registros de los estudiantes inscritos con folio de tarjeta (TNE) asociada y con las respectivas fotografías validadas en términos informáticos, es el insumo principal para la impresión de tarjetas nuevas. Las descargas de las bases de datos con folio desde el sistema web TNE, deberán ejecutarse diariamente por parte del proveedor de captura fotográfica. Una vez generada la base de impresión, el proveedor solicitará la impresión de dichas tarjetas a JUNAEB. Los plazos para la generación de bases de impresión podrán ser modificada de acuerdo a requerimientos realizados por JUNAEB.

b. Calidad de las tarjetas.

La tarjeta con el diseño entregado por JUNAEB debe ser personalizada con la fotografía, nombre, apellidos del estudiante y nombre del establecimiento educacional al que pertenece. Una vez impresa la tarjeta, el proveedor debe realizar un proceso de control (QA) físico (personalización y calidad de la tarjeta) y tecnológico (control al funcionamiento del chip).

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 78 de 108

c. Procedimiento de despacho de tarjetas impresas.

Las tarjetas impresas que pasen el control de calidad deben ser entregadas al receptor indicado por JUNAEB, ya sea esta la Unidad de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB o el proveedor de distribución. Si la entrega es realizada directamente al proveedor distribuidor, siempre deberá asistir a esta entrega un ministro de fe de JUNAEB para verificar que la entrega se realice de acuerdo a los protocolos establecidos.

d. Subproceso de impresión.

Con el diseño de las tarjetas diferenciado por nivel y las especificaciones de impresión entregadas por JUNAEB, se realiza el subproceso de impresión.

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

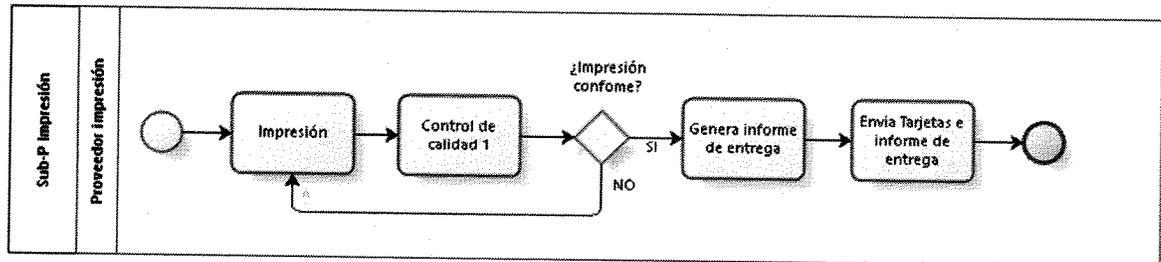
Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Impresión.	Proveedor de impresión.	Base de impresión revisada e impresión conforme.	Se imprimen las tarjetas según los datos informados en la base de datos de impresión y las especificaciones entregada por JUNAEB.	Tarjetas impresas.	
2.	Control de calidad.	Proveedor de impresión.	Tarjetas impresas.	Realiza un control de calidad uno a uno de las tarjetas impresas, tanto física como tecnológicamente.	Resultados de la revisión.	Estos pueden ser: impresión conforme o impresión conforme.
3.	Genera informe de entrega.	Proveedor de impresión.	Impresión conforme.	Genera un informe con todas las tarjetas impresas, las tarjetas observadas y aquellas que se mandaron a imprimir nuevamente.	Informe de entrega (guía de despacho).	
4.	Entrega tarjetas e informe de entrega.	Proveedor de impresión.	Informe de entrega.	Entrega al área de control TNE o en su defecto al proveedor distribuidor, las tarjetas impresas y el informe de entrega.	Conformidad en la entrega. Término del subproceso.	

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 79 de 108

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso de impresión:



e. Control de despacho.

La Unidad de Control de TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB, recibe las tarjetas del proveedor de impresión, realizando una revisión entre Guía de Despacho y caja con tarjetas, verificando que las cantidades cuadren.

f. Descripción de responsabilidades.

A continuación, se detallan las responsabilidades de los participantes del subproceso perteneciente a JUNAEB:

1. Unidad Business Intelligence del Departamento de Informática de la Dirección Nacional de JUNAEB
 - En caso de ser necesario, generar bases de impresión de estudiantes fotografiados durante el proceso.
2. Unidad de Datos TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB
 - Consolidar y revisar la información entregada por la Unidad de Business Intelligence.
 - Responsable de verificar la generación de bases de impresión en tiempo y forma, por parte del proveedor TNE o Unidad Business Intelligence, cuando corresponda. Así como de los posibles rechazos que presente el sistema web TNE a los proveedores para actualizar la información.
3. Área de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Controlar las entregas de tarjetas impresas por parte del proveedor impresor.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 80 de 108

- Realizar la entrega de tarjetas al proveedor distribuidor o en su defecto ser ministro de fe de la entrega directa de tarjetas del proveedor impresor al proveedor distribuidor.

La unidad TNE revisa las nuevas tarjetas y el informe de entrega para validar su funcionalidad, si presentan observaciones que afecten la funcionalidad de la tarjeta, se informa la disconformidad en la información y se da termino al proceso de reposición.

En el caso que no afecte la funcionalidad, las tarjetas quedan disponibles para el subproceso de distribución, el cual se detalla a continuación:

Subproceso de Distribución.

El proceso de distribución de las TNE debe ser ejecutado por el proveedor visitando las oficinas de atención al usuario. Dicha visita debe ejecutarse cada vez que el proveedor distribuidor reciba tarjetas impresas, asegurando de este modo que sus destinatarios reciban oportunamente las tarjetas.

Este subproceso debe considerar mecanismos de retorno de información en línea con la actualización de los verificadores correspondientes a la entrega en un plazo máximo de 24 horas. La información debe ser proporcionada totalmente actualizada y contar con los verificadores establecidos en el acta de entrega y/o guía de despacho y la carga en el sistema web TNE.

a. Control de calidad de tarjetas.

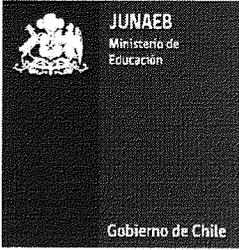
Al recibir o retirar las tarjetas impresas, el proveedor distribuidor debe realizar una revisión individualizada de las tarjetas, a fin de corroborar la calidad y la personalización de las mismas. En caso de encontrar tarjetas defectuosas, estas deben ser devueltas a JUNAEB para su reimpresión. A continuación, se señalan algunos casos de los problemas a detectar en las tarjetas impresas:

TIPO DE FALLA	ATRIBUTO
Arte	Ausencia de Overlay Holográfico o Kinegram de seguridad
Personalización	Fotografía dañada (no se distingue rostro del beneficiario)
	Datos del alumno incoherente de la imagen
	Error o ilegibilidad en la impresión del folio.
	Error o ilegibilidad en la impresión de los datos del estudiante.

Cuadro N°3: cuadro de fallas presentadas en las TNE

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 81 de 108

b. Coordinación de la Visita.

El proveedor distribuidor debe coordinar con la oficina de atención, con a lo menos 24 horas de anticipación (excluyendo los días sábado y domingo) de forma telefónica, para realizar la entrega de las tarjetas, con el objeto de contar con la presencia del Jefe de Oficina. Asimismo, para el caso de los establecimientos educacionales se debe coordinar la entrega de las tarjetas ajustándose a las fechas programadas y acordadas con los encargados de los establecimientos.

A su vez, el reporte de programación de las visitas para la entrega de tarjetas debe ser actualizado de forma diaria consolidada, hasta el término de la ejecución del proceso, al Encargado(a) correspondiente.

c. Entrega en el establecimiento.

La entrega de las TNE se realizará exclusivamente al receptor autorizado o encargado debidamente identificado y autorizado, a través de un poder simple emanado de la máxima autoridad de la oficina para tal efecto.

Para realizar la entrega, el proveedor distribuidor generará la siguiente documentación:

- Guía de Despacho: documento que debe ser llenado al momento de la entrega de la TNE en la oficina, indicando la cantidad de tarjetas entregadas por nivel y el detalle de los rangos de folios que se están entregando. En la guía de despacho se debe consignar claramente la fecha, nombre, RUN y firma del Jefe de oficina. Se podrá usar un documento electrónico validado previamente por JUNAEB.
- Acta de Entrega de TNE: documento en el que se registra la cantidad de tarjetas recibidas por el Jefe de oficina. Además, se consignan las tarjetas no entregadas al beneficiario y que fueron devueltas al proveedor. En el acta de entrega se deberá consignar claramente la fecha, nombre, RUN, firma y timbre de la oficina. Asimismo, se aceptará como alternativa válida, la huella del representante de la oficina, se podrá usar un documento electrónico validado previamente por JUNAEB. (Anexo N° 4: Acta de Entrega TNE educación básica y media.)
- Planilla de Registro de Entrega: Una vez identificados todos los estudiantes a quienes se les está entregando la tarjeta en la unidad educativa, considerando RUN, Dv, Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno y Folio de la TNE. A su vez, la planilla deberá ser retirada por el

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 82 de 108

proveedor junto al Acta de Entrega de TNE, se podrá usar un documento electrónico validado previamente por JUNAEB. (Anexo N° 5: Planilla de Registro de Entrega.)

d. Subproceso de distribución.

En el siguiente cuadro se describen las actividades del subproceso con sus respectivos responsables:

N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
1.	Control de calidad	Proveedor de distribución	Tarjetas impresas y tarjetas para redistribución.	Realiza una revisión de cada tarjeta controlando la calidad y personalización de las tarjetas impresas, tanto física como tecnológicamente.	Resultados de la revisión	Estos pueden ser: calidad conforme o calidad disconforme
2.	Informa observaciones	Proveedor de distribución	Calidad disconforme	Informa a la unidad TNE que no existe conformidad en las tarjetas, los tipos de problemas encontrados y son devueltas al área de control TNE para su reimpresión.	Termina el subproceso	
3.	Maquillado	Proveedor de distribución	Calidad conforme	Genera los paquetes de tarjetas que serán entregadas al establecimiento.	Paquetes agrupados según establecimiento.	
4.	Genera Guía de despacho y acta de entrega	Proveedor de distribución	Paquetes agrupados según establecimiento.	Genera la documentación que debe entregar en el establecimiento.	Guía de despacho y acta de entrega	
5.	Distribución.	Proveedor de distribución.	Paquetes agrupados con sus respectivos documentos.	Se Distribuye por establecimiento mediante Guía de Despacho y entrega documentación que será retirada posteriormente. Planilla de Registro de Entrega y Acta de Entrega, según lo estipulado por contrato.	Conformidad en la entrega.	

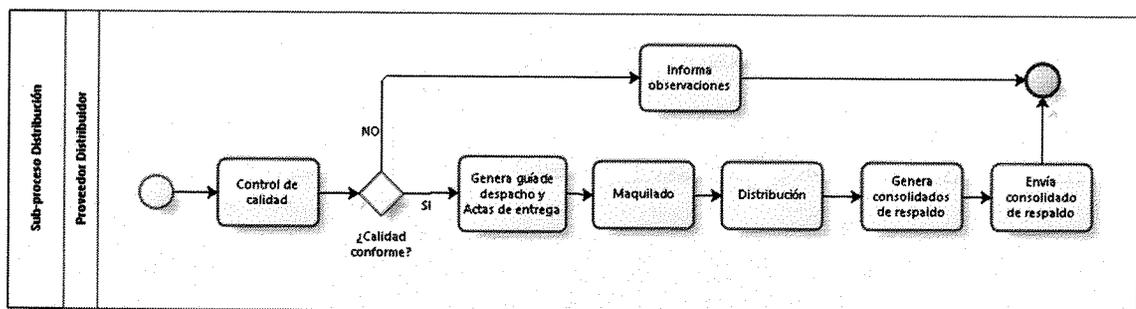
Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 83 de 108

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida	Observación
6.	Generación consolidado de respaldo.	Proveedor de distribución.	Conformidad en la entrega.	Consolida y digitaliza los respaldos de la distribución realizada.	Consolidado de respaldo.	
7.	Envío consolidado.	Proveedor de distribución.	Consolidado de respaldo.	Envía a la unidad TNE el consolidado de los respaldos.	Término del subproceso.	

En el siguiente diagrama, se muestra el flujo de las actividades realizadas en el subproceso de distribución:



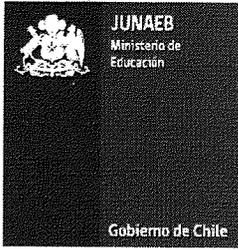
e. Proceso de entrega en Oficina.

En la Oficina, el proveedor en conjunto con el receptor autorizado de las tarjetas, deben verificar que los estudiantes registrados en la planilla se encuentren en las reposiciones solicitadas, en caso contrario, estas no deben ser entregadas quedando en poder del proveedor.

Las copias de las guías de despacho y las actas de entrega de TNE deben ser digitalizadas en un medio magnético en formato PDF, quedando archivadas en carpetas por agrupadas por oficina y/o por el folio entregado por sistema web TNE. Además, debiéndose entregar la base de datos con información contenida en dichos documentos.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 84 de 108

f. Plazos de entrega de la tarjeta definitiva por concepto de reposición.

Para los tres niveles educacionales (básica, media y superior) la tarjeta definitiva es entregada en un plazo promedio de 20 días hábiles contados desde la solicitud de reposición en el caso de la Región Metropolitana y 28 días hábiles en el caso de las demás regiones.

g. Descripción de responsabilidades.

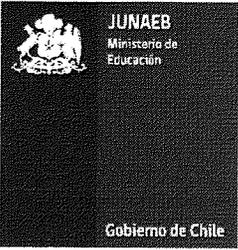
A continuación, se detallan las responsabilidades de los participantes del subproceso perteneciente a JUNAEB:

1. Encargado(a) TNE Dirección Regional de JUNAEB.
 - Apoyar la ejecución de los procesos a desarrollar en las oficinas de atención al usuario TNE y oficinas de aliados estratégicos en convenio con JUNAEB.
2. Encargado(a) de Oficinas de Atención de Usuarios del Departamento de Logística de JUNAEB.
 - Informar y supervisar los procesos a desarrollar en las oficinas de atención regionales de TNE y oficinas de aliados estratégicos en convenio con JUNAEB.
 - Entregar instructivos para la ejecución de los procesos TNE a proveedores y aliados estratégicos en convenio para la atención de oficinas.
 - Revisar que los sistemas de traspaso de información se mantengan sin problemas en su funcionamiento.
3. Área de Control TNE del Departamento de Logística de la Dirección Nacional de JUNAEB.
 - Realizar la entrega de tarjetas al proveedor distribuidor o en su defecto ser ministro de fe de la entrega directa de tarjetas del proveedor impresor al proveedor distribuidor

Finalmente, el proveedor distribuidor envía el informe con observaciones a la unidad TNE para la revisión de funcionalidad. En el caso de ser el consolidado con los respaldos de entrega, se realiza el cambio de estado para dar término al proceso de reposición.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 85 de 108

Anexo N° 1: “Carta de certificación de regularidad y condición de desmedro socioeconómico de estudiantes para el proceso de solicitud o renovación de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)”.

CERTIFICACIÓN DE REGULARIDAD Y CONDICIÓN DE DESMEDRO SOCIOECONÓMICO DE ESTUDIANTES PARA EL PROCESO DE SOLICITUD O RENOVACIÓN DE LA TARJETA NACIONAL ESTUDIANTIL (TNE).

**Señor(a)
Encargado(a) TNE
Dirección Regional JUNAEB
Presente**

Yo [Nombre Completo] C.I. [RUT] en representación de [Nombre del Representado] y en mi cargo de [Director(a)] del establecimiento educacional [Nombre del Establecimiento], RBD [Rol Base de Datos], certifico que los estudiantes inscritos a través del sistema web www.tne.cl cumplen con la condición de alumno regular y condición de desmedro socioeconómico, para la obtención del beneficio de la Tarjeta Nacional Estudiantil para el período 20__.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EMISOR
DIRECTOR(A) DEL ESTABLECIMIENTO
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO
TIMBRE DEL ESTABLECIMIENTO
(La firma y timbre deben ser originales)

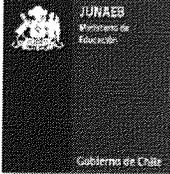
INICIALES DE RESPONSABILIDAD / Iniciales de quien tipee

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 87 de 108

Anexo N° 3: "Planilla de registro de estudiantes fotografiados".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNE001 Depto. de Logística
	PLANILLA DE REGISTRO DE ESTUDIANTES FOTOGRAFIADOS	Revisión: 00 del 12/03/2012
		Página: 1 de 1

FECHA RBD Correlativo Planilla

Nº	RUN	NOMBRE	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

REPRESENTANTE DEL ESTABLECIMIENTO

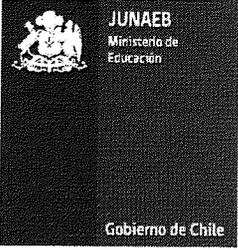
Nombre _____

RUT _____

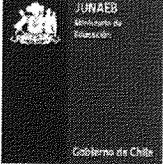
Firma _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 88 de 108

Anexo N° 4: "Acta de Entrega TNE educación básica y media".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNE004 Depto. de Logística
	ACTA DE ENTREGA DE TNE	Revisión: 00 del 12/03/2012
		Pág. 1 de 1

FECHA FOLIO SISTEMA WEB

RBD Establecimiento

Teléfono e-mail

DETALLE

5º Básico				
Folio Inicial		Folio Final		Total
Folio Inicial		Folio Final		Total
Folio Inicial		Folio Final		Total
				Total
1º Medio				
Folio Inicial		Folio Final		Total
Folio Inicial		Folio Final		Total
Folio Inicial		Folio Final		Total
				Total
Otros Cursos				
Folio Inicial		Folio Final		Total
Folio Inicial		Folio Final		Total
Folio Inicial		Folio Final		Total
				Total

Cantidad de Tarjetas NO Entregadas			
Básica		Media	

REPRESENTANTE DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre

RUT

Cargo Teléfono

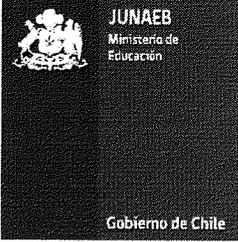
Firma Timbre

Repartidor:

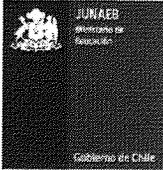
Teléfono :

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 89 de 108

Anexo N° 5: "Planilla de Registro de Entrega".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNE003 Depto. de Logística
	PLANILLA DE REGISTRO DE ENTREGA DE TNE	Revisión: 00 del 12/03/2012
		Página: 1 de 1

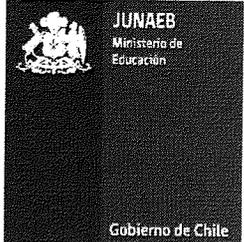
FECHA RBD Correlativo Planilla

Nº	RUN	NOMBRE	FOLIO TNE	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

NOMBRE ENCARGADO _____ FIRMA _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 90 de 108

Anexo N° 6: "Planilla de tarjetas devueltas".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNEDT001 Depto. de Logística
	PLANILLA DE TARJETAS DEVUELTAS	Revisión: 00 del 12/03/2012
		Página: 1 de 1

FECHA RBD

Nº	RUN	NOMBRE	TIPO PASE	FOLIO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

REPRESENTANTE DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre _____

RUT _____

Cargo _____

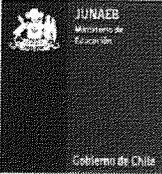
Firma _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 91 de 108

Anexo N° 7: "Acta de Supervisión del Proceso de Captura Fotográfica".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNES002 Depto. Logística
	ACTA DE SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAPTURA FOTOGRÁFICA	Revisión: 00 de 17/02/2011
		Página: 1 de 1

IDENTIFICACION REGIONAL RESPONSABLE

REGION _____

NOMBRE _____

CARGO _____

PROVEEDOR A CONTROLAR _____

REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO

COORDINACIÓN CON DIRECCION REGIONAL	CUMPLE	NO CUMPLE	MOTIVO NO CUMPLIMIENTO
Coordinador Regional			
Reunión Inicial			
Planificación de Visitas			
Presentación Plan de Contingencia			
Carta Gantt			
Implementación tecnológica requerida			
DIFUSION DEL PROCESO			
Impresión y Distribución de Afiches			
Impresión y Distribución de Volantes			
Envío de Mail Masivos a los Establecimientos			
Reuniones Informativas a nivel Provincial y/o Comunal			

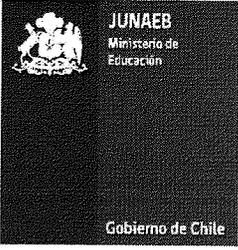
Observaciones:

FIRMA _____

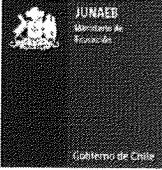
FECHA _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 92 de 108

Anexo N° 8: "Acta de Supervisión para la Captura Fotográfica en terreno".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNES001 Depto. Logística
	ACTA DE SUPERVISIÓN PARA LA CAPTURA FOTOGRAFICA EN TERRENO	Revisión: 00 de 11/01/2015
		Página: 1 de 3

DATOS ESTABLECIMIENTO

REGIÓN	_____	RBD	<input type="text"/>
PROVINCIA	_____	FECHA	_____
COMUNA	_____		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO	_____		

PROGRAMACIÓN ESTABLECIMIENTO

PROGRAMACIÓN A LO MENOS CON 48 HORAS DE ANTICIPACIÓN	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
VISITA EN EL DÍA PROGRAMADO	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>

PERSONAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN TERRENO

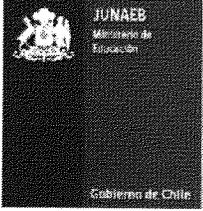
FOTÓGRAFOS

NOMBRE Y APELLIDO	_____	RUT	_____
USO DE CREDENCIAL DE IDENTIFICACIÓN	SI	<input type="text"/>	NO <input type="text"/>
PRESENTACIÓN PERSONAL (ASEO Y VESTIMENTA)	SI	<input type="text"/>	NO <input type="text"/>
USO CORRECTO DEL VOCABULARIO	SI	<input type="text"/>	NO <input type="text"/>
NOMBRE Y APELLIDO	_____	RUT	_____
USO DE CREDENCIAL DE IDENTIFICACIÓN	SI	<input type="text"/>	NO <input type="text"/>

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 94 de 108

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNES001 Depto. Logística
	ACTA DE SUPERVISIÓN PARA LA CAPTURA FOTOGRAFICA EN TERRENO	Revisión: 00 de 11/01/2015
		Página: 3 de 3

Observaciones:

FUNCIONARIO JUNAEB RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN

NOMBRE _____

RUT _____

CARGO _____

FIRMA _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 95 de 108

Anexo N° 9: "Formato control de calidad de tarjetas proveedor distribuidor".

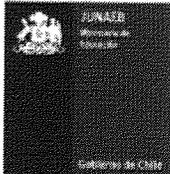
BASE DE IMPRESIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE TARJETAS				
		ENVIADAS A IMPRESIÓN	RECIBIDAS	DETECTADAS FALTANTES	RECHAZADAS	PENDIENTES DE ENTREGA

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 96 de 108

Anexo N° 10: "Acta de recepción de sellos".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNES001 Depto. de Logística
	ACTA DE RECEPCION DE SELLOS	Revisión: 03 del 22/03/2011
		Pág. 1 de 1

FECHA

Yo _____
Rut: _____

En representación de la empresa _____

Confirmando que recibí de parte de JUNAEB la cantidad de _____ Sellos, correspondientes a lo que se indica en detalle.

Detalle

NIVEL	CANTIDAD
MEDIA - SUPERIOR	
BÁSICA	
ESPECIAL	

BÁSICA

MEDIA Y SUPERIOR

ESPECIAL

Folio inicial _____ Folio inicial _____ Folio inicial _____
Folio final _____ Folio final _____ Folio final _____

Entrega:

Recibe:

Nombre: _____

Nombre: _____

Rut: _____

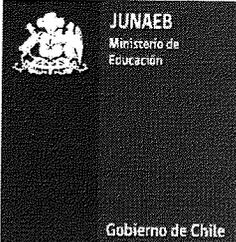
Rut: _____

Firma _____

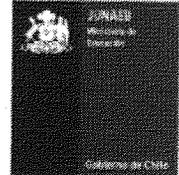
Firma _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 97 de 108

Anexo N° 11: "Acta de visita en terreno para revalidación".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNE002 Depto. de Logística
	ACTA DE VISITA EN TERRENO REVALIDACIÓN	Revisión: 00 del 12/03/2012
		Pág. 1 de 1

Región Nro Acta

RBD Hora Inicio _____ Hora Término _____ Fecha _____

Nombre Unidad Educativa _____

Teléfono _____ Email _____

DETALLE DE LA VISITA

NIVEL EDUCACIÓN	REVALIDADO	RECHAZADO	AUSENTE	NO PORTA	NO ENCONTRADO	TOTAL
BÁSICA						
MEDIA						
SUPERIOR						
ESPECIAL						
TOTAL						

RANGO DE FOLIOS

NIVEL EDUCACIÓN	INICIO	TÉRMINO	TOTAL
BÁSICA			
MEDIA			
SUPERIOR			
ESPECIAL			
TOTAL			

Observaciones

REPRESENTANTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Nombre _____ Rut _____

Cargo _____

Firma

Timbre

Datos del Operador:

Nombre _____ Rut _____ Teléfono _____ Supervisor _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016 Pág. 98 de 108

Anexo N° 12: "Planilla de registro de revalidación de TNE".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNE025 Depto. de Logística
	PLANILLA DE REGISTRO DE REVALIDACIÓN DE TNE	Revisión: 00 del 12/03/2012 Página: 1 de 1

FECHA

Correlativo Planilla

N°	RUN	NOMBRE	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

REPRESENTANTE DEL ESTABLECIMIENTO

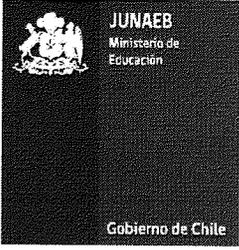
Nombre _____

RUT _____

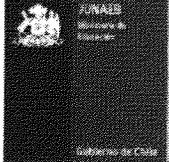
Firma _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 99 de 108

Anexo N° 13: "Acta de sellos rotos".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNE001
	ACTA SELLOS ROTOS	Revisión: 00 del 12/03/2012
		Pág. 1 de 5

FECHA

RESPONSABLE

Nombre: _____

RUT: _____

Empresa: _____

Cantidad de Sellos

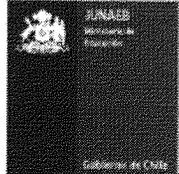
SELLOS ROTOS

N°	FOLIO DE SELLO	ADHERIR SELLO ROTO
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 100 de 108

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNECD01
	ACTA SELLOS ROTOS	Revisión: 00 del 12/03/2012
		Pág. 3 de 5

N°	FOLIO DE SELLO	ADHERIR SELLO ROTO
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



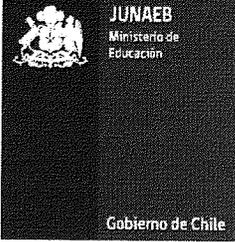
	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 101 de 108

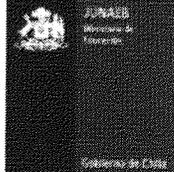
	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNECD01
	ACTA SELLOS ROTOS	Revisión: 00 del 12/03/2012
		Pág. 4 de 5

N°	FOLIO DE SELLO	ADHERIR SELLO ROTO
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 102 de 108

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNEC001
	ACTA SELLOS ROTOS	Revisión: 00 del 12/03/2012
		Pág. 5 de 5

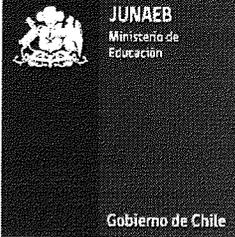
N°	FOLIO DE SELLO	ADHERIR SELLO ROTO
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		

OBSERVACIONES

Firma y Timbre: _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 103 de 108

Anexo N° 14: "Planilla identificación de utilización de sellos y detalle de sellos rotos".

CUADRATURA DE SELLOS

N°	NUMERO DE SELLO	UTILIZADO		NUMERO FOLIO TNE	RUN	DV	COLEGIO O INSTITUCION	COMUNA	CIUDAD	REGION	NIVEL
		SI	NO								
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											

SELLOS ROTOS

N°	FOLIO DE SELLO
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 104 de 108

Anexo N° 15: "Acta de Supervisión del Proceso de Revalidación".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNES002 Depto. Logística
	ACTA SUPERVISION DEL PROCESO DE REVALIDACIÓN	Revisión: 00 de 17/02/2011
		Página: 1 de 1

IDENTIFICACION REGIONAL RESPONSABLE

REGION _____
 NOMBRE _____
 CARGO _____
 PROVEEDOR A CONTROLAR _____

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO

COORDINACION CON DIRECCION REGIONAL	CUMPLE	NO CUMPLE	MOTIVO NO CUMPLIMIENTO
Coordinador Regional			
Reunión Inicial			
Planificación de Visitas			
Presentación Plan de Contingencia			
Carta Gantt			
Implementación requerida para el proceso			
DIFUSION DEL PROCESO			
Impresión y distribución de Afiches			
Impresión y Distribución de Volantes			
Envío de Mail Masivos a unidades educativas			

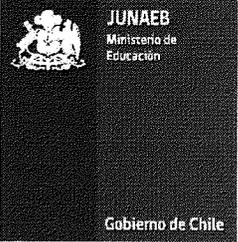
Observaciones:

FIRMA _____

FECHA _____

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 105 de 108

Anexo N° 16: "Acta de Supervisión para la Revalidación en terreno".

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNES001 Depto. Logística
	ACTA DE SUPERVISION PARA LA REVALIDACION EN TERRENO	Revisión: 00 de 11/10/2013
		Página: 1 de 2

Región Fecha

RBD Nombre Unidad Educativa _____

Dirección / Sede _____ Nombre Encargado _____

Correo Electrónico _____ Teléfono _____

PROGRAMACIÓN DE VISITA

CANTIDAD DE MÓDULOS

Unidad educativa programada con anticipación SI NO

Visita en el día programado SI NO

PERSONAL Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Nombre completo _____ Rut _____

Uso de credencial de identificación SI NO

Presentación personal (vestimenta y aseo) SI NO

Nombre completo _____ Rut _____

Uso de credencial de identificación SI NO

Presentación personal (vestimenta y aseo) SI NO

Nombre completo _____ Rut _____

Uso de credencial de identificación SI NO

Presentación personal (vestimenta y aseo) SI NO

Nombre completo _____ Rut _____

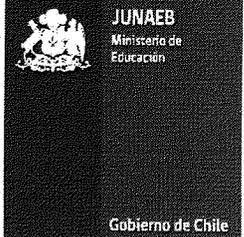
Uso de credencial de identificación SI NO

Presentación personal (vestimenta y aseo) SI NO

Nota: Si son más de 4 módulos registrar los datos al reverso.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 106 de 108

	REGISTRO	Código: R-DLOG-TNES001 Depto. Logística
	ACTA DE SUPERVISION PARA LA REVALIDACION EN TERRENO	Revisión: 00 de 11/10/2013
		Página: 2 de 2

EQUIPAMIENTO

Sellos suficientes para la visita SI NO

Cantidad:

Básica Media Superior Básica Especial Media Especial

Lector de código de barras SI NO

Notebook o Tablet SI NO

Conexión a internet permanente SI NO

Observaciones

FUNCIONARIO JUNAEB RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN

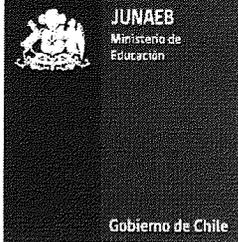
Nombre _____ Rut _____

Cargo _____

Firma

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 107 de 108

Anexo N° 17: “Declaración jurada simple por pérdida o robo de la TNE”.

Yo,.....
.....

(Escriba su nombre completo)

RUN N°....., por intermedio

(Escriba su N° de carnet completo) de la presente, declaro no tener en mi poder la Tarjeta Nacional del Estudiante.

El motivo por el cual no tengo en mi poder la Tarjeta Nacional del Estudiante es:

(Marque con una X el motivo)

La extravié

Me fue robada

Fecha

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Esta declaración es válida sólo para efectos de solicitud de Reposición de Tarjeta Nacional del Estudiante.

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



	MANUAL	Departamento de Logística Dirección Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TNE	Fecha de elaboración: 17/11/2016
		Pág. 108 de 108

CONTROL DE CAMBIOS

N° Revisión	Cambio	Fecha	Aprobado por:
00	Creación de Manual de Procedimientos TNE	17/11/2016	Jefa Departamento de Logística

Elaborado por: Unidad TNE	Revisado por: Profesional Departamento	Aprobado por: Jefe de Logística
---------------------------	--	---------------------------------



ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL BANNER GOBIERNO ELECTRÓNICO.


CRISTOBAL ACEVEDO FERRER
SECRETARIO GENERAL

JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS




RDM/LMG/ces

DISTRIBUCIÓN:

- Depto. Planificación Gestión y Estudios
- Depto. De Logística
- Depto. Jurídico
- Direcciones Regionales JUNAEB
- Oficina de Partes

