

Huaraz, 19 de abril de 2022

OFICIO MULTIPLE N° **00071** - 2022-ME /GRA /DREA / UGEL-HZ -SIAGIE-AGP-D.

DIRECTOR(a) DE INSTITUCIÓN EDUCATIVAS PÚBLICAS FOCALIZADAS TABLES UGEL HUARAZ

Presente. -

**Asunto:** CANALES DE ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA "APRENDO EN CASA, CIERRE DE BRECHA DIGITAL-PERÚEDUCA", PARA LA APLICACIÓN DE LA GARANTIA Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL USO DEL PLAN DE DATOS SEGÚN CORRESPONDA 2022.

**Referencia:** a) OFICIO MÚLTIPLE N° 00016-2022-MINEDU/VMGP-DIGERE.  
b) OFICIO MÚLT. N° 293-2022-ME/RA/DREA/D

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y, en el marco de la Resolución Ministerial N°267-2021 MINEDU que aprobó los Lineamientos para la Gestión de las Tabletas y sus complementos en Instituciones Educativas Públicas focalizadas de la Educación Básica Regular, se solicita a su despacho pueda llevar a cabo las acciones necesarias para su conocimiento de los canales de atención de la Mesa de ayuda a fin de brindar soporte técnico a los directivos, docentes y padres de familia de estudiantes beneficiados en escenarios con y sin conectividad, con relación al uso de las tabletas y sus complementos así como lo correspondiente al plan de datos.

El Ministerio de Educación pone a disposición los siguientes canales de atención de nuestra "Mesa de Ayuda Aprendo en Casa-Cierre de Brecha Digital- Perú Educa":

**Call Center:** 01 6155802/ 016155890

**WhatsApp:** 983099001

**Portal web:** <https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa>

**Correo:** [serviciodeayuda@minedu.gob.pe](mailto:serviciodeayuda@minedu.gob.pe) (indicando datos de contacto)

**Formulario de consultas:** <https://ticket-tablet.minedu.gob.pe/>

**Centros de atención de atención a los usuarios de proveedores (CAS):**

<https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/2021/02/25/centros-de-atencion-al-usuario-cas/>

Asimismo, deberá tener en cuenta que en caso de caída de la tableta y/o ruptura de la pantalla u otro daño que no cubra la garantía, según el inciso e) del artículo 5.1.8. Sobre daños, pérdida o robos de tabletas y/o complementos, de la Resolución Ministerial N° 267- 2021-MINEDU, establece lo siguiente: "La UGEL y la DRE gestionará acciones para la reparación de daños no cubiertos por la garantía ocasionados a las tabletas y sus

## “Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

complementos, considerando el tiempo de vida útil de los activos, generando alianzas con gobiernos locales, organizaciones de la sociedad civil, empresas privadas y otras instancias”.

Para casos de aplicación de la garantía de las tabletas comunicarse a los siguientes números según sea el caso:

- **Lenovo:** 0800-55981 opción 1
- **AOC:** 01 6400533 opción 3

Para recibir soporte técnico para la aplicación de la garantía de los cargadores solares:

- **Cargadores solares:** 014801139 o al 0800 80290 Para el

caso de soporte técnico para el uso del plan de datos:

- **Movistar:** 0800-11311 opción 4
- **Claro:** 992-092-649 en horario de oficina o al 135 desde un terminal móvil claro o al 0800-00-123
- **Entel:** 0800-09010
- **Bitel:** 0800-79123 o al 123 o al WhatsApp 931123123

Seguros de contar con su apoyo, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,







PERÚ

Ministerio  
de Educación

Gobierno Regional de  
Ancash

Dirección Regional de  
Educación de Ancash



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huaraz, 11 de abril 2022

**OFICIO MÚLT. N° 293 -2022-ME/RA/DREA/D**

SEÑORES:

DIRECTORES DE LAS UNIDADES DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE: AIJA, A. RAIMONDI, ASUNCIÓN, BOLOGNESI, CARHUAZ, CARLOS F. FITZCARRALD, CASMA, CORONGO, HUARAZ, HUARI, HUARMEY, HUAYLAS, MARISCAL LUZURIAGA, OCROS, PALLASCA, POMABAMBA, RECUAY, SANTA, SIHUAS, YUNGAY, DGP DREA.

CIUDAD. -

**ASUNTO** : Difusión de recomendaciones para el uso de las Tabletas, Garantía y la Mesa de "Ayuda Aprendo en Casa-Cierre de Brecha Digital-PerúEduca"

**REF** : Oficio Múltiple N° 00016-2022-MINEDU/VMGP-DITE

Me dirijo a usted, con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y en el marco de la Resolución Ministerial N° 267-2021 MINEDU, se aprobó los "Lineamientos para la Gestión de las Tabletas y sus complementos en Instituciones Educativas Públicas focalizadas de la Educación Básica Regular", se le pueda llevar a cabo las acciones necesarias para la difusión de los canales de atención de la Mesa de ayuda a fin de brindar soporte técnico a las UGEL, directivos, docentes y padres de familia de estudiantes beneficiados en escenarios con y sin conectividad, con relación al uso de las tabletas y sus complementos.

El Ministerio de Educación pone a disposición los siguientes canales de atención de nuestra "Mesa de Ayuda Aprendo en Casa-Cierre de Brecha Digital- PerúEduca":

**Call Center:** 01 6155802/ 016155890

**WhatsApp:** 983099001

**Portal web:** <https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa>

**Correo:** [serviciodeayuda@minedu.gob.pe](mailto:serviciodeayuda@minedu.gob.pe) (indicando datos de contacto)

**Formulario**

**de consultas:** <https://ticket-tablet.minedu.gob.pe/> Centros de atención de atención a los usuarios de proveedores (CAS):

<https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/2021/02/25/centros-deatencion-alusuario-cas/>

Asimismo, deberá tener en cuenta que en caso de caída de la tableta y/o ruptura de la pantalla u otro daño que no cubra la garantía, según el inciso e) del artículo 5.1.8. Sobre daños, pérdida o robos de tabletas y/o complementos, de la Resolución Ministerial N° 267-2021-MINEDU, establece lo siguiente: "La UGEL y la DRE gestionará acciones para la reparación de daños no cubiertos por la garantía ocasionados a las tabletas y sus complementos, considerando el tiempo de vida útil de los activos, generando alianzas con gobiernos locales, organizaciones de la sociedad civil, empresas privadas y otras instancias".



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Gobierno Regional de  
Ancash

Dirección Regional de  
Educación de Ancash



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Para los casos de aplicación de la garantía de las tabletas comunicarse a los siguientes números según sea el caso:

- **Lenovo:** 0800-55981 opción 1
- **AOC:** 01 6400533 opción 3

Para recibir soporte técnico para la aplicación de la garantía de los cargadores solares:

- **Cargadores solares:** 014801139 o al 0800 80290

Hago, propicia la ocasión para expresarle a usted, las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



DREA/MAFB  
PII/LbdeS  
Hz,11.04.2022