



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Putina, 22 de abril del 2021

OFICIO MÚLTIPLE N° 029 - 2021-GRP-DREP-DUGELSAP/AGP

Señores(as) : **Directores (as) De Instituciones Educativas Públicas de EBR: Primaria y Secundaria.**

Asunto : Difusión de la Mesa de “Ayuda Aprendo en Casa - Cierre de Brecha Digital- PerúEduca” y recomendaciones para el uso de las tabletas.

Referencia : R.M. N° 0400-2020-MINEDU
Oficio Múltiple N° 00009-2021-MINEDU/VMGP-DITE

Tengo el agrado de dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo a fin de poner de su conocimiento que de acuerdo a los documentos de referencia la Dirección de Innovación Tecnológica en Educación – DITE, en el marco de la Estrategia Cierre de Brecha Digital la R.M.400-2020 MINEDU y el Fortalecimiento de Capacidades tramo II, comunicamos la difusión de los canales de atención de la Mesa de ayuda a fin de brindar soporte técnico sobre las tabletas, plan de datos y cargadores, para el uso de directivos, docentes y padres de familia de estudiantes beneficiados.

Call Center: 01 6155802 - 01 6155890

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

Correo: serviciodeayuda@minedu.gob.pe (indicando datos de contacto)

Asimismo, brindar recomendaciones sobre incidencias que se vienen presentando en las diferentes regiones sobre el uso de las tabletas:

1. Tomar 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 la Resolución Ministerial N° 400-2020-MINEDU, del 05 de octubre de 2020, en el punto 5.1.9, literal b) indica: “En caso se presenten situaciones de daños no cubiertos por garantía de fábrica, robo o pérdida de tabletas y/o complementos, el/la director/a de la I. E. o responsable de la recepción, se procederá según el Anexo N.º 4A y 4B”. Para revisar la norma, dirigirse al siguiente enlace: <https://cutt.ly/6kz7QJN>
2. No desinstalar y/o eliminar ningún aplicativo de la tableta, si alguno no funciona debe comunicar a la mesa de ayuda.
3. No instalar otras aplicaciones y/o archivos que ocupa espacio en disco porque puede ocasionar conflictos en el funcionamiento de la tableta.



4. El usuario deberá aceptar las actualizaciones que aparecerán en la pantalla de la tableta para el gestor de contenidos de aprendizaje en casa.
5. El director de la IE deberá contar con un registro de uso interno de incidencias de la tableta

Para casos de garantía de las tabletas y/o dificultades con el servicio del plan de datos de internet comunicarse a los siguientes números según sea el caso:

Para el Servicio Técnico de Tablet:

- Lenovo: 0800-55981
- AOC: 0800-00-688 o a la línea directa 01-640 0533

**CENTRO DE ATENCIÓN DE SERVICIO DE GARANTIA DE TABLETAS REGION PUNO
TABLETAS MARCA AOC**

CIUDAD	CAS	CONTACTO	DIRECCIÓN	TELEFONO	HORARIO
PUNO	SERVICIOS ELECTRONICOS BENAVIDES E.I.R.L.	Juan Benavides Añamuro	Jr Moquegua 475 - Puno CRUCE CON JR. LIMA	051-351699 951858740	L-V: 9am-1pm y 3pm-7pm S : 9am-1pm h

TABLETAS MARCA LENOVO

CIUDAD	CAS	CONTACTO	DIRECCIÓN	TELEFONO	HORARIO
PUNO	COMPU CARE	COMPU CARE	Mz I Lote 25 Urb. Chanu Chanu I Etapa – Jr. Libertar N° 215 cercado	0800-55-981	L-V: 9am-1pm y 3pm-7pm S : 9am-1pm h
JULIACA		Alan Sánchez Moreno Gudiel	Jr. Ricardo Palma 343 Urb. Santa Bárbara - Juliaca / Referencia: Frente al grifo Sillustani	0800-55-981 959863046	Lun-Vie: 09:15 am a 5:15 pm

Para el Plan de datos:

Se recomienda a los directores de las II.EE. beneficiadas que las pruebas que pudieran realizarse sobre el servicio de Plan de Datos se realicen en la IE focalizada y hacerles conocer que cada Operador cuenta con un Servicio técnico a través de una línea gratuita para poder reportar incidencias sobre el servicio, los cuales son:

BITEL:

- Canal de atención Whatsapp: +51 930123123 / Desde un terminal móvil de Bitel: 123
- Llamar desde provincias: 0800-79123 / Desde otro operador: +51 930123123
- Por correo electrónico: servicioalcliente@vittelperu.com.pe



CLARO:

- Desde un terminal móvil de Claro: 135, en horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm: 992092649, correo: karla.rojas@claro.com.pe
- Fuera del horario de oficina: 0800-00-123

ENTEL:

- Línea desde cualquier operador de lunes a domingo de 6:00 hrs a 23:59 hrs: 0800-09010

TELEFONICA:

- Atención las 24 horas del día todos los días del año: 0800-11311 – Opción 4

Agradeciendo anticipadamente por la atención a la presente, aprovecho la oportunidad para hacerle llegar las consideraciones de mi mayor estima personal.

Atentamente;



Prof. Wilfredo Chura Atejo
DIRECTOR

WChA/DUG
EQCh/AGP
PCRT/EPT-TIC
Cc/Arch.

