



Puno, 07 ABR 2021

OFICIO MÚLTIPLE N° 115 -2021-GRP-GRDS/DREP-DGP.

Señores:

Directores de las UGEL: Azángaro, Carabaya, Chucuito, Crucero, El Collao, Huancané, Lampa, Melgar, Moho, Puno, San Antonio de Putina, San Román, Sandía y Yunguyo.

Asunto : Difusión de la Mesa de "Ayuda Aprendo en Casa – Cierre de Brecha Digital – PerúEducaca" y recomendaciones para el uso de tabletas.

Referencia : Oficio Múltiple N° 00009-2021-MINEDU/VMGP-DITE.
Resolución Ministerial N° 400-2020-MINEDU.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de comunicarle que, el Ministerio de Educación, a través de la Dirección de Innovación Tecnológica en Educación – DITE, en el marco de la estrategia Cierre de Brecha Digital, norma en referencia y el fortalecimiento de capacidades tramo II.

En tal sentido, difundir física y digitalmente los canales de atención de la mesa de ayuda a fin brindar soporte técnico sobre las tabletas, plan de datos y cargadores a los directivos, docentes, padres de familia de estudiantes beneficiarios.

Call Center : 016155802, 016155890
Portal web : <https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/>
Correo : serviciodeayuda@minedu.gob.pe
Indique datos de contacto

Asimismo, tomar en cuenta lo siguiente:

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 norma en referencia, 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° 4A y 4B".
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 las tabletas.
4. El usuario deberá aceptar las actualizaciones que aparecerán en la pantalla de la tableta para el gestor de contenidos.
5. El director de la I.E. 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:

Tabletas:

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



Plan de datos:

- Movistar : 0800-11311 opción 4
- Claro : 992-092-649 en horario de oficina
correo: soporteatenciongobierno@claro.com.pe
- Entel : 0800-09010
- Bitel : 0800-79123 o al 123 o al WhatsApp 930123123

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,



DIDI APAZA QUISPE
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACIÓN
PUNO

HDAQ/DREP.
MAVB/DGP.
RATR/ETIC.
c.c.Arch.