



PERÚ

Ministerio  
de Educación



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 05 de agosto de 2021

## OFICIO MÚLTIPLE N° 00028-2021-MINEDU/VMGP-DITE

Sr(a).  
**Directores Regionales de Educación**

Presente.-

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

**Referencia:** a) Oficio Múltiple N° 009-2021 DITE  
b) Oficio Múltiple N° 020-2021 DITE

De mi consideración:

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 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 así como lo correspondiente al plan de datos.

**Call Center:** 01 6155802/ 016155890  
**WhatsApp:** 983099001  
**Portal web:** <https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendocasa>  
**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/aprendocasa/2021/02/25/centros-de-atencion-al-usuario-cas/>

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:

**EXPEDIENTE:** DITE2021-INT-0072758

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

[http://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: 53F688

[www.gob.pe/minedu](http://www.gob.pe/minedu)

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T:(511) 615 58000





PERÚ

Ministerio  
de Educación



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

- **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

En ese sentido, a fin de garantizar que estos canales de difusión sean conocidos y utilizados por los beneficiarios de las tabletas, se le solicita pueda remitirnos constancia de la recepción del director de las IIEE con la citada información, nombrando cada archivo con el siguiente formato: CMxxx\_UGELxxx y enviarlo al correo [serviciodeayuda@minedu.gob.pe](mailto:serviciodeayuda@minedu.gob.pe)

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

Atentamente,

(Firmado Digitalmente)

**MILAGRITOS ESTHEL VERA ZUÑIGA**

Dirección de Innovación Tecnología en Educación

EXPEDIENTE: DITE2021-INT-0072758

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

[http://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: 53F688



[www.gob.pe/minedu](http://www.gob.pe/minedu)

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T:(511) 615 58000