



PERU

Ministerio  
de EducaciónDirección de  
Innovación Tecnológica  
en Educación*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Lima, 08 de abril de 2022

**OFICIO MÚLTIPLE N° 00016-2022-MINEDU/VMGP-DITE**

Sr. / Sra.

**Directores (as), y/o Gerentes Regionales de Educación**

Presente. –

**Asunto:** Difusión de Recomendaciones para el Uso de las Tabletas, Garantía y la Mesa de "Ayuda Aprendo en Casa-Cierre de Brecha Digital- PerúEduca".

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo, y en el marco de la Resolución Ministerial N° 267-2021 MINEDU, mediante el cual se 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.

En ese sentido, ponemos a vuestra 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://ayuda.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://ayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/2021/02/26/centros-de-atencion-usuario-cas/>

Asimismo, se debe 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".

Sin perjuicio de lo mencionado, 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 oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente  
**MARCO ANTONIO BRIONES GUTIERREZ**  
 Dirección de Innovación Tecnológica en Educación



Firmado digitalmente  
 BRIONES GUTIE  
 Antonio FAU 2013  
 Motivo: Soy el au  
 documento  
 Fecha: 08/04/2022

EXPEDIENTE: MPD2022-EXT-0006367



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



## ANEXO

Call Center	01 6155802 – 01 6155890
WhatsApp	983099001
Portal web	<a href="https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/">https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/</a>
Correo	<a href="mailto:serviciodeayuda@minedu.gob.pe">serviciodeayuda@minedu.gob.pe</a>
Formulario de consultas	<a href="https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/2021/02/25/centros-de-atencion-alusuario-cas/">https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/2021/02/25/centros-de-atencion-alusuario-cas/</a>

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

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

- Cargadores solares: 014801139 o al 0800 80290