

Tacna, 07 ABR. 2021

OFICIO MÚLTIPLE N° 014 - 2021 – AGP-D-UGEL.T-DRET/GOB.REG.TACNA

SEÑORES:

DIRECTORES(AS) DE LAS II.EE. BENEFICIARIAS CON TABLETAS Y SUS COMPONENTES

Presente. -

ASUNTO : COMUNICO MESA DE "AYUDA APRENDO EN CASA – CIERRE DE BRECHA DIGITAL- PERUEDUCA" Y RECOMENDACIONES PARA EL USO DE LAS TABLETAS.

REFERENCIA : OFICIO MÚLTIPLE N° 0102-2021-DGP-DRET/GOB.REG.TACNA

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo(a) y hacer de su conocimiento que la Dirección de Innovación Tecnológica en Educación (DITE), en el marco de la Estrategia Cierre de Brecha Digital y el Fortalecimiento de capacidades tramo II, está poniendo a disposición los siguientes canales de atención de la Mesa de ayuda a fin de brindar soporte técnico sobre las tabletas, plan de datos y cargadores a las UGEL, directivos, docentes y padres de familia de estudiantes beneficiados con tabletas y sus componentes. Por lo que se solicita realizar la difusión del:

... Call Center: 01 6155802, 01 6155890
Portal web: <https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa>
Correo: serviciodeayuda@minedu.gob.pe (indicando datos de contacto)

Del mismo modo, se brinda algunas recomendaciones sobre incidencias que se vienen presentando 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 RM 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 directora/a de la IE o responsable de la recepción, se procederá según el Anexo N° 4A y 4B". Puede revisar la norma en el 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 ocupen espacio en el 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.
5. El director de la IE deberá contar con un registro de uso interno de incidencias de la tableta.
6. No descartar ningún elemento de la tableta y sus componentes ya que puede ser útil en el momento de solicitar el servicio técnico.

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 o al correo soporteatenciongobierno@claro.com.pe
- Entel: 0800-09010
- Bitel: 0800-79123 o al 123 o al WhatsApp 930123123

Finalmente, sobre los centros de atención de servicio técnico de garantía de tabletas en la región:

1. **Lenovo**

José Lanchipa Rospigliosi Cel. 978487574
Av. Grau 53 2do piso (Frente al parque de la Locomotora)
Horario de atención: de 9:15am a 5:15pm

2. **AOC**

Liverpool EIRL (Sonia Chipana) Tel. 052421245
Arias Araguez N° 977-13 (frente al estadio Tacna)
Horario de atención: De 8:30am a 1pm y 3:30 a 7pm. Sábado de 8:30am a 12m

3. **Lenovo Máxima**

Compucare Central tel. 080055981
Arias Aragüés N° 977-13 (frente al estadio Tacna)
Horario de atención: De 9:00am a 6pm

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

LIC. VÍCTOR PEDRO FRANCO CASTRO
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-TACNA
DIRECTOR