



PERÚ

Ministerio  
de Educación

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 28 de mayo de 2024

**OFICIO N° 00313-2024-MINEDU/VMGP-DITE**

Sr.

**JULIO MARTÍN CAMACHO PAZ**

Director Regional de Educación- Región La Libertad

CC.: Unidades de Gestión Educativa Local- UGEL

Presente. -

**Asunto:** Solicita difusión de la Mesa de ayuda Cierre de Brecha Digital.

**Referencia:** Resolución Ministerial N.º 267-2021-MINEDU  
Resolución Ministerial N.º 149-2024-MINEDU

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente, y a la vez solicitar el apoyo de su distinguido despacho con la difusión de los canales de atención de la Mesa de Ayuda Cierre de Brecha Digital (Anexo 1), ello con la finalidad de poner en conocimiento los medios que ofrecemos para brindar soporte técnico a las UGEL, directivos, docentes y padres de familia de estudiantes, con relación a:

- Uso de tabletas y sus complementos
- Restauración de las tabletas
- Actualización del gestor de Contenidos
- Cuentas de Google Workspace (@aprendoencasa.pe)
- Cursos virtuales de PerúEduca
- Recuperación de cuentas de PerúEduca
- SIMÓN
- Otros que estén relacionados a la tecnología y/o servicios digitales

En caso se presenten situaciones de daños no cubiertos por garantía de fábrica, sustracción o pérdida de tabletas y/o complementos, el/la director/a de la IE o responsable de la recepción procederá según el Anexo N. 4A y/o 4B (Anexo 2), realizando el registro respectivo en el SIAGIE ME, según lo señalado en la RM N°149-2024-MINEDU (Anexo 2)

En ese sentido, la Mesa de Ayuda Cierre de Brecha Digital brinda los siguientes canales de atención al usuario:

- Call Center: 01 6155802 / 01 6155890

EXPEDIENTE: DITE2024-INT-0382959 CLAVE: 683B24

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



BICENTENARIO  
PERÚ  
2024



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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

- Correo: [serviciodeayuda@minedu.gob.pe](mailto:serviciodeayuda@minedu.gob.pe) (precisar en el correo N° de celular y DNI)
- Formulario: <https://ticket-tablet.minedu.gob.pe/>
- Videollamadas Teams: <https://bit.ly/mesadayuda>
- WhatsApp: 983099001

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

(Firmado Digitalmente)

**CARLOS CHRISTIAN ACUÑA FLORES**

Director de la Dirección de Innovación Tecnológica en Educación

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.  
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

EXPEDIENTE: DITE2024-INT-0382959 CLAVE: 683B24

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



BICENTENARIO  
PERÚ  
2024



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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

## ANEXO 1

### MESA DE AYUDA CIERRE DE BRECHA DIGITAL

Conoce nuestros canales de atención

-  **Formulario de consultas\***  
<https://ticket-tablet.minedu.gob.pe/>
-  **Correo electrónico\***  
[serviciodeayuda@minedu.gob.pe](mailto:serviciodeayuda@minedu.gob.pe)
-  **Teléfonos\*\***  
(01) 615 5802 / (01) 615 5890
-  **WhatsApp\*\***  
983 099 001
-  **Videollamada Teams\*\*\***  
<https://bit.ly/mesadayuda>



**Horario de atención:**  
(\*) Estos canales registran consultas las 24 horas.  
(\*\*) Lunes a viernes de 8:15 a. m. a 5:15 p. m. y sábado de 9 a. m. a 1 p. m.  
(\*\*\*) Lunes a viernes de 9 a. m. a 1 p. m. y de 3 a 6 p. m.

Dirección de Innovación Tecnológica en Educación



EXPEDIENTE: DITE2024-INT-0382959 CLAVE: 683B24

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



BICENTENARIO  
PERÚ  
2024



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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio de Educación

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

### ANEXO 2

#### ANEXO N.º 4B FORMATO REGISTRO DE CASOS DE PÉRDIDA O SUSTRACCIÓN

AÑO  MES  DÍA

CÓDIGO MODULAR DE LA I. E.	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN
<input type="text"/>	<input type="text"/>

NOMBRE DEL DIRECTOR DE LA I. E.	DNI DEL DIRECTOR
<input type="text"/>	<input type="text"/>

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL (completar en el caso el beneficiario sea el estudiante)	DNI APODERADO
<input type="text"/>	<input type="text"/>

NOMBRE DEL BENEFICIARIO
<input type="text"/>

EQUIPO			
Tableta	Número de serie	<input type="text"/>	
	Marca	<input type="text"/>	
	Modelo	<input type="text"/>	
Cargador solar	Número de serie	<input type="text"/>	
	Marca	<input type="text"/>	
	Modelo	<input type="text"/>	

TIPO DE EVENTUALIDAD	
Sustracción al estudiante	<input type="checkbox"/>
Sustracción al docente	<input type="checkbox"/>
Pérdida por parte del estudiante	<input type="checkbox"/>
Pérdida por parte del docente	<input type="checkbox"/>
Sustracción en la institución educativa	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

DATOS DE DENUNCIA	
¿Dónde se asentó la denuncia?	Comisaría <input type="checkbox"/>
	Juez de paz <input type="checkbox"/>
	Gobernador <input type="checkbox"/>
¿Adjuntó copia de denuncia?	Otro: <input type="text"/>
	Sí <input type="checkbox"/>
	No <input type="checkbox"/>

Describir:

**IMPORTANTE:**

El director debe realizar el informe dirigido a la UGEL de lo ocurrido detallando los acontecimientos y adjuntando copia de las evidencias e información técnica de la tableta (número de serie, marca, modelo y nombre del beneficiario), dicho informe debe ser firmado en conjunto con el padre o representante legal del estudiante.

EXPEDIENTE: DITE2024-INT-0382959 CLAVE: 683B24

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_1/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_1/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



BICENTENARIO PERÚ 2024



Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800

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

