



PERÚ

Ministerio  
de EducaciónViceministerio de  
Gestión InstitucionalDirección Regional  
de Educación  
de Lima MetropolitanaUnidad de Gestión  
Educativa Local N° 05

"Decenio de 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"  
"CON PUNCHE PERU"

San Juan de Lurigancho, 14 de junio de 2024

**OFICIO MÚLTIPLE N° 317-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL05-AGEBRE**

Señor(a):  
**DIRECTOR (A) DE IE PÚBLICA DE EDUCACIÓN BÁSICA EN LA UGEL05**  
San Juan de Lurigancho-El Agustino  
Presente. –

Asunto : DIFUSIÓN DE LA MESA DE AYUDA CIERRE DE  
BRECHA DIGITAL

Referencia : MPT2024-EXT-0047021

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual la Dirección de innovación de tecnologías educativas - DITE, brinda la difusión del soporte técnico y canales de atención de la Mesa de Ayuda de Cierre de Brecha Digital (Anexo 1) para 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
- SIMON
- 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)

La Mesa de Ayuda de Cierre de Brecha Digital brinda los siguientes canales de atención al usuario:

- Call Center: 01 6155802 / 01 6155890
- 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

BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024[www.ugel05.gob.pe](http://www.ugel05.gob.pe)

Av. Perú S/N - Urb. Caja  
de Agua, SJL, Lima; Perú  
Tf: 459 1135 / 459 8490



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Viceministerio de  
Gestión Institucional

Dirección Regional  
de Educación  
de Lima Metropolitana

Unidad de Gestión  
Educativa Local N° 05

"Decenio de 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"  
"CON PUNCHE PERU"

Se suscribe el presente documento, en mérito a las facultades delegadas por la directora Lic. Jenny Keith Lara Quispe, mediante Resolución Directoral N° 0001-2024/UGEL.05 SJL/EA.

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

Atentamente,

**Lic. BELENY LIS INOCENCIO SILVA**  
Jefa del Área de Gestión de la EBR y Especial  
Unidad de Gestión Educativa Local N° 05

BLIS/J.AGEBRE  
LEDA/P.P.AGEBRE



Firmado digitalmente por:  
INOCENCIO SILVA Beleny  
Lis FAU 20331188830 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 14/08/2024 14:31:28-0500

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>



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



[www.ugel05.gob.pe](http://www.ugel05.gob.pe)

Av. Perú S/N - Urb. Caja  
de Agua, SJL, Lima; Perú  
Tf: 459 1135 / 459 8490

"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"

## 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



"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"

## 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"/>
	Otro:	<input type="text"/>
¿Adjuntó copia de denuncia?	Si	<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.