



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AYACUCHO
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE VILCAS HUAMÁN
ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

DOC: 3720741
EXP : 3010456

Vilcas Huamán, 08 de agosto de 2022.

OFICIO MÚLTIPLE N° 260 -2022-GRA-GG-GRDS-DREA/UGEL-AGP-VH.

SEÑORES (AS):

Directores (as) de las Instituciones Educativas Públicas Focalizadas de los niveles de Educación Primaria y Secundaria del ámbito de la UGEL Vilcas Huamán.

PRESENTE.-

ASUNTO : Comunico reposición de chips de planes de datos fase 2.

REF. : OFICIO MÚLTIPLE N° 00025-2022-MINEDU/VMGP-DITE

Tengo el agrado de dirigirme a Uds., para expresarles mi cordial saludo, asimismo en atención al documento de referencia tengo a bien comunicar que, en el marco del Proceso de Contratación de Planes de Datos Fase 2, usuarios entre estudiantes y docentes para Instituciones Educativas focalizadas, se estableció que los **Operadores de Telecomunicaciones deben entregar chips de reposición a los usuarios en los casos de mal funcionamiento, pérdida o robo.** Para tal fin, adjunto el protocolo y procedimiento para la reposición, asimismo adjunto la relación de las Instituciones Educativas focalizadas en formato Excel.

Sin otro en particular, es propicia la ocasión para reiterarles las muestras de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente;


GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
U.G.E.L. DE VILCAS HUAMÁN
Dr. Walter Medina Lizarbe
DIRECCIÓN PROGRAMAS SECTORIAL III

WML/DPS-III-UGEL-VH
MCP/Jefe -AGP
Ycv/Sec-AGP
C.c. Arc

PROTOLO Y PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIONES DE CHIP Y CANALES DE ATENCION DEL SERVICIO DE PLAN DE DATOS FASE 2

ATENCION DE INCIDENCIAS

Canales de atención de los Operadores:

CLARO:

- Karla Rojas Huatuco
Correo: karla.rojas@claro.com.pe
Celular: 992092649
Horario: Lun-Vier de 09:00 am a 18:00 pm
- Desde celular Claro: 123
Cualquier Operador: 0800-00-123
Horario: Lun-Dom de 08:00 am a 20:00 pm

BITEL

Desde celular Bitel: 133 opción 2
Cualquier operador: 080079079 opción 2
Correo: grandesempresas.corporativo.1@bitel.com.pe
Horario: Lun-Dom de 08:00 am a 20:00 pm

ENTEL

Cualquier operador: 0800-09010
Horario: Lun-Dom de 08:00 am a 20:00 pm

TELEFONICA

Cualquier operador: 080011311 opción 4
Horario: Lun-Dom de 08:00 am a 20:00 pm

MESA DE AYUDA DEL MINEDU

MESA DE AYUDA

PerúEduca - Aprendo en casa y
Cierre de brecha digital



Mesa de
ayuda

Es un servicio de **soporte técnico pedagógico** que brinda el Minedu a nuestra comunidad educativa con el fin de absolver sus dudas e inquietudes con respecto a las estrategias que se están desarrollando.

Atiende los siguientes temas:

- Acceso a PerúEduca
- Cursos virtuales
- Recuperación de contraseñas de las cuentas de Google Workspace
- Webinar de Cierre de Brecha Digital



- Consultas tecnológicas sobre el uso y gestión de las tabletas, y sus complementos.
- Consultas pedagógicas sobre evaluación formativa y planificación curricular.

Los canales de atención de la mesa de ayuda son:

- **Web:** <https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/> (24 horas)
- **Formulario de consultas:** <https://ticket-tablet.minedu.gob.pe/> (24 horas)
- **Correo electrónico:** serviciodeayuda@minedu.gob.pe (24 horas)
- **Teléfono:** (01) 615-5802 - (01) 615-5890
- **WhatsApp:** 983 099 001 (solo se reciben mensajes)

Horario de atención:

de lunes a viernes de 8:15 a. m. a 5:15 p. m. y sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.



PERÚ

Ministerio
de Educación



PERUEDUCA



Siempre
con el pueblo

APRENDO
en casa

**CIERRE DE
BRECHA DIGITAL**

MESA DE AYUDA

¡Recibe atención a tus consultas técnico-pedagógicas sobre
Aprendo en casa, Cierre de brecha digital y PerúEduca!



Web*:

<https://autoayuda.minedu.gob.pe/aprendoencasa/>



Formulario de consultas*:

<https://ticket-tablet.minedu.gob.pe/>



Correo electrónico*:

serviciodeayuda@minedu.gob.pe



Teléfono:

(01) 615-5802 - (01) 615-5890



WhatsApp:

983 099 001 *(solo se reciben mensajes)*

Horario de atención:

de lunes a viernes de 8:15 a. m. a 5:15 p. m.
y sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.

(*) estos canales registran consultas las 24 hrs.



PERÚ

Ministerio
de Educación



PERÚEDUCA



Siempre
con el pueblo



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

PROCEDIMIENTO DE REPOSICIONES:

Personal de la DITE para la gestión de chips de reposición:

Jorge Parra: 999440963

Procedimiento:

- El docente y/o Director comunica a la Mesa de Ayuda del MINEDU que algún chip se ha perdido o robado. Entonces Mesa de Ayuda comunica a la DITE.
- El docente y/o Director comunica de problemas con el servicio o con el chip con el Operador. El Operador hace pruebas y determina que se tiene que cambiar de chip y lo hace de conocimiento a la DITE.
- El docente y/o director entrega como datos: el código modular de la IE, el número de serie del chip averiado y/o el ID del chip (si es posible) o el nombre del estudiante, nombre de docente o director y teléfono de contacto.
- La DITE mantiene una base de datos de reposiciones.
- La DITE comunica a la UGEL que la IE requiere un chip de reposición brindando el nombre del docente o director que va a recoger o a quien van a entregarle.
- La DITE comunica al usuario que puede recoger el chip a la UGEL y puede preguntar por el gestor de las reposiciones en la UGEL para que le entregue el chip. El usuario y el especialista de la UGEL coordinan la entrega puede ser en la UGEL o en la IE.
- La UGEL o el usuario comunican a la DITE que se ha entregado o recibido un chip con tal número de serie.
- La DITE coordina con el Operador para activar el chip, que podría demorar 48 horas.

Recomendaciones:

- La UGEL lleve un control conjuntamente con la DITE de las reposiciones, con el fin de atender a las IIEE que consumen todos sus chips, obteniendo chips de las IIEE que no consumen sus chips.
- Que los usuarios comuniquen a los Operadores acerca de alguna incidencia con respecto a los chips.
- Sensibilizar a los usuarios que los chips de reposiciones son pocos y que tiene que cuidarlos.

