

Tacna,

28 MAR 2022

**OFICIO MÚLTIPLE N° 19 - 2022-GOB.REG.TACNA/DRSET/UGEL.T/AGI.**

SEÑORES (AS):

**DIRECTORES DE LAS II.EE. PÚBLICAS BENEFICIADAS CON SERVICIO DE CONECTIVIDAD**

Presente.-

**ASUNTO** : PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET – OPERADOR VIETTEL PERÚ.

**REF.** : OFICIO MÚLTIPLE N° 00006-MINEDU/SPE-OTIC EXP. N° 9437

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y a la vez en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento el Procedimiento de Reclamo por Avería del Servicio de Internet, dirigido a las II.EE. que fueron beneficiadas con el servicio de conectividad en el marco del Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL, pueden canalizar sus reclamos por averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por Viettel Perú S.A.C., procedimiento que se adjunta al presente documento.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

Lic. JHON PERCY BARAHONA CORAS  
Jefe del Área de Gestión Institucional  
UGEL Tacna

**ADJUNTO:**

Anexo 01, "Procedimiento de Reclamo por Avería del Servicio de Internet",  
Listado de Instituciones Educativas Beneficiadas con el servicio de conectividad en el marco del Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL.

C.c.Archivo

JPBC/J.AGI  
ESRS/INFRA



PERÚ

Ministerio de Educación

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Exp 9437

Lima, 07 de marzo de 2022

OFICIO MÚLTIPLE N° 00006-2022-MINEDU/SPE-OTIC

Sr(a).  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN



Presente.-

Asunto: PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET

Referencia: INFORME TÉCNICO N° 00165-2022-MINEDU/SPE-OTIC-UIT



De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para expresarles mi cordial saludo y con relación al documento de la referencia, comunicarles que el Ministerio de Educación y la empresa Viettel Perú S.A.C suscribieron el Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL derivado del Concurso Público N° 004-2018-MINEDU/UE 026 referido al "Servicio de Conectividad para Instituciones Educativas a Nivel Nacional", el cual contempla 4 ítems y a un total de 1,837 IIEE beneficiarias por un plazo de 36 meses.

En el marco de dicho contrato y estando próximos al inicio de las clases escolares, es necesario precisarles sobre el procedimiento a seguir para canalizar correctamente los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por la empresa Viettel Perú S.A.C. durante la prestación del servicio.

Adjunto al documento de la referencia se remite los siguientes documentos:

- Anexo N° 01, "PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET".
- Anexo N° 02, relación de las 1,837 IIEE beneficiadas con acceso a internet.
- Anexo N° 03, Relación de Direcciones Regionales o Gerencias Regionales de Educación.

En tal sentido, agradeceremos la difusión del procedimiento de reclamo a las IIEE beneficiarias, de la jurisdicción de su Dirección o Gerencia Regional.



Firmado digitalmente por:  
GARCIA MONTAÑEZ Santiago  
Ivan F. A. 20131370998 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 07/03/2022 18:11:18-0500



Ing. CESAR VILCHEZ INGA

VILCHEZ INGA Cesar FAU  
20131370998 hard

JEFE DE OTIC - OTIC  
MINEDU

Soy el autor del documento

2022/03/08 11:02:48

Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (GNORABUENA)



EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098



Esto es una copia autentica 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 través de la siguiente dirección web:

[http://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_4/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_4/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: EABDB6

PROVEIDO: DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

Adi... Siempre con el pueblo

Solicitar y acciones

Transferir expediente

Transferir expediente

Proyectar presupuesto

Informar

www.gob.pe/minedu

Observaciones: .....

Fecha: 15 MAR 2022 Firma: [Signature]

858  
15 MAR 2022

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Per

UNIDAD EJECUTORA - UGEL TACNA

DIRECCION N° REGISTRO: 1622

PASE A: 161

OBSERVACIONES:

Acciones Pertinentes

Informar

Revisión y Evaluación

Conocimiento y fines

Trámite Correspondiente

Proyectar Respuesta

Atender según normatividad

Archivar

FECHA: 16 MAR 2022 V.B.

DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA - UGEL TACNA



17 MAR 2022

AREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - UGEL TACNA

N° REGISTRO: 942

PROYECTAR INFORME

PROYECTAR OFICIO O MEMO

PROYECTAR RD

PROYECTAR POR CORRESPONDER

FORMAR EXPEDIENTE FALSO

CONOCIMIENTO Y ARCHIVO

PASE A: Infractividad

OBSERVACIONES: *de acuerdo al procedimiento de*

FECHA: 16-3-22



ANEXO N° 1

**PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET**

Las IIEE que según Contrato N° 012-2019-MINEDU/SG-OGA-OL son beneficiadas con el servicio de conectividad a través del operador Viettel Perú S.A.C., deben seguir el siguiente procedimiento para la presentación de reclamos por avería durante la prestación del servicio:

**PASOS:**

1. Deben realizar el reclamo a Viettel Perú S.A.C., llamando al **CALL CENTER 080079124**. Para lo cual es necesario que el usuario se encuentre cerca de los equipos implementados por el contratista
2. Luego solicitar a Viettel Perú S.A.C el número de ticket generado, el cual será la única evidencia del reclamo realizado por parte de la Institución Educativa.
  - 2.1 A continuación, se indica los plazos de atención según lo establecido en los términos de referencia.

IIEE según Zona	Tiempo efectivo de solución (sin penalidad) **
Urbano	04 horas (*)
Rural	12 horas (*)
Rural sin facilidad de comunicación terrestre	24 horas (*)

(\*) Se considerará la NO DISPONIBILIDAD en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 8:00 hasta las 18:00
- Sábados y Domingos: 9:00 hasta las 13:00 según disponibilidad del personal de la Institución Educativa.

(\*\*) Cuando el ticket pasa a "estado de espera" por causas no atribuibles a Viettel Perú S.A.C, no se considerará ese periodo de tiempo.

2.2 Asimismo, se detallan los tipos de incidentes a reportar:

- ✓ Si la velocidad de transmisión descendente o ascendente para alguna Institución Educativa es inferior en 20 % de la velocidad contratada.
  - ✓ No funciona el filtro web de internet en la IIEE.
  - ✓ No funciona el Access Point instalado por Viettel Perú S.A.C.
  - ✓ No funciona el servicio de Internet en la IIEE.
3. Si Viettel Perú S.A.C. no brinda solución al incidente dentro de los plazos establecidos, el director, subdirector o docente de la Institución Educativa debe comunicar al MINEDU la avería por una de las siguientes opciones:
    - a. Enviando un correo a: **SOPORTEIIEE@MINEDU.GOB.PE**, con el asunto **Reclamo por avería en el servicio brindado por Viettel Perú S.A.C.**, el cual debe contener la información que se detalla:

Número de Ticket generado:	
Nombre del director:	

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica 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 través de la siguiente dirección web:

[http://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_3/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: **BD9288**



**Siempre con el pueblo**



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Número de Celular	
Correo electrónico	
Fecha del reporte de incidente:	
Código de local de la I.E.	
Departamento	
Detalle de la avería en la I.E.	

- b. Llamando al Call Center de Soporte a IIEE del MINEDU: 01-6155893, para lo cual deberá contar con los siguientes datos:

Número de Ticket generado:	
Nombre del director:	
Número de Celular	
Correo electrónico	
Fecha del reporte de incidente:	
Código de local de la I.E.	
Departamento	
Detalle de la avería en la I.E.	

Cabe precisar, que el director o subdirector de las IIEE son los responsables de realizar el reporte del incidente a Viettel Perú S.A.C. y también podrán realizar el seguimiento del estado del ticket llamando al Call Center 080079124.

Cualquier falla de la red interna de la Institución Educativa o desperfectos de las estaciones de trabajo no será responsabilidad del contratista sino de la Institución Educativa.

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica 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 través de la siguiente dirección web:

[http://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_3/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: **BD9288**



**Siempre**  
con el pueblo

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T:(511) 615 58000





PERÚ

Ministerio  
de Educación

794	440179	[SAN MARTIN]	PIURA	SECHURA	SECHURA	SECHURA	UGEL SECHURA
795	440344	[14019]	PIURA	SECHURA	BELLAVISTA DE LA UNION	SOLEDAD	UGEL SECHURA
796	440358	[14060]	PIURA	SECHURA	BELLAVISTA DE LA UNION	MIRAFLORES	UGEL SECHURA
797	440773	[14010 MIGUEL F. CERRO - VICE]	PIURA	SECHURA	VICE	VICE	UGEL SECHURA
798	580933	[20827 GODOFREDO GARCIA BACA]	PIURA	PIURA	TAMBO GRANDE	LA GREDA NUEVA	UGEL TAMBOGRANDE
799	768888	[20462]	PIURA	PIURA	LAS LOMAS	SAGRADO CORAZON DE JESUS LOS ALGARROBOS	UGEL TAMBOGRANDE
800	768893	[REYNALDA PALACIOS DE BRICEÑO]	PIURA	PIURA	LAS LOMAS	PICHONES ALTO	UGEL TAMBOGRANDE
801	768911	[20464]	PIURA	PIURA	LAS LOMAS	NUEVA SANTA ROSA	UGEL TAMBOGRANDE
802	768930	[20468]	PIURA	PIURA	LAS LOMAS	LA ARTEZA	UGEL TAMBOGRANDE
803	777798	[SAGRADO CORAZON DE JESUS]	PIURA	SULLANA	LANCONES	JABONILLOS	UGEL SULLANA
804	777840	[20537]	PIURA	SULLANA	LANCONES	CORRAL NUEVO	UGEL SULLANA
805	410827	[NUESTRA SEÑORA DE FATIMA]	PIURA	PIURA	PIURA	PIURA	UGEL PIURA
806	412341	[MARISCAL RAMON CASTILLA]	PIURA	PIURA	CASTILLA	CASTILLA	UGEL PIURA
807	412379	[JOSEMARIA ESCRIVA DE BALAGUER]	PIURA	PIURA	CASTILLA	CASTILLA	UGEL PIURA
808	434003	[NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES]	PIURA	PAITA	PAITA	PAITA	UGEL PAITA
809	435366	[14777]	PIURA	SULLANA	SULLANA	SULLANA	UGEL SULLANA
810	435413	[15029 SANTA TERESA DE JESUS]	PIURA	SULLANA	SULLANA	SANTA TERESITA	UGEL SULLANA
811	435719	[JOSE MATIAS MANZANILLA]	PIURA	SULLANA	SULLANA	SULLANA	UGEL SULLANA
812	412355	[FAP ALF SAMUEL ORDOÑEZ VELASQUEZ]	PIURA	PIURA	CASTILLA	CASTILLA	UGEL PIURA
813	412652	[TENIENTE MIGUEL CORTES DEL CASTILLO]	PIURA	PIURA	CASTILLA	CAMPO POLO	UGEL PIURA
814	424117	[CESAR VALLEJO]	PIURA	HUANCABAMBA	HUANCABAMBA	MATARA	UGEL HUANCABAMBA
815	425471	[14466 CESAR TRELLES LARA]	PIURA	HUANCABAMBA	EL CARMEN DE LA FRONTERA	ROSARIO BAJO	UGEL HUANCABAMBA
816	429855	[14891]	PIURA	MORROPON	CHULUCANAS	BALCONES / BALCONES DE TALANDRACAS	UGEL CHULUCANAS
817	429935	[15109]	PIURA	MORROPON	CHULUCANAS	SANCOR	UGEL CHULUCANAS
818	432669	[CARLOS AUGUSTO SALAVERRY]	PIURA	MORROPON	SAN JUAN DE BIGOTE	LA PAREJA	UGEL MORROPÓN
819	486228	[42217 NUESTROS HEROES DE LA GUERRA DEL PACIFICO]	TACNA	TACNA	TACNA	TACNA	UGEL TACNA
820	486365	[42005 JOSE ROSA ARA]	TACNA	TACNA	TACNA	TACNA	UGEL TACNA
821	486501	[COAR TACNA]	TACNA	TACNA	TACNA	NUEVO COPARE	UGEL TACNA
822	486619	[43008 JORGE MARTORELL FLORES]	TACNA	TACNA	TACNA	TACNA	UGEL TACNA

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098



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 través de la siguiente dirección web:

[http://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_3/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: **BD9288**

Siempre  
con el pueblo



PERÚ

Ministerio  
de Educación

823	486624	[43009 MARIA UGARTECHE DE MACLEAN]	TACNA	TACNA	TACNA	TACNA	UGEL TACNA
824	486657	[42010 SANTISIMA NIÑA MARIA]	TACNA	TACNA	TACNA	TACNA	UGEL TACNA
825	486695	[43003 CARLOS ARMANDO LAURA]	TACNA	TACNA	TACNA	TACNA	UGEL TACNA
826	486718	[CORONEL BOLOGNESI]	TACNA	TACNA	TACNA	TACNA	UGEL TACNA
827	487077	[PARROQUIAL CORAZON DE MARIA] [MADRE DOMITILA LAS COMBES]	TACNA	TACNA	TACNA	TACNA	UGEL TACNA
828	487628	[42223 MANUEL DE MENDIBURU]	TACNA	TACNA	ALTO DE LA ALIANZA	ALTO DE LA ALIANZA	UGEL TACNA
829	487633	[GUILLERMO AUZA ARCE]	TACNA	TACNA	ALTO DE LA ALIANZA	ALTO DE LA ALIANZA	UGEL TACNA
830	488374	[MANUEL FLORES CALVO]	TACNA	TACNA	POCOLLAY	POCOLLAY	UGEL TACNA
831	486723	[FRANCISCO ANTONIO DE ZELA]	TACNA	TACNA	TACNA	TACNA	UGEL TACNA
832	490348	[TUPAC AMARU]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	TUMBES	UGEL TUMBES
833	490391	[INMACULADA CONCEPCION]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	TUMBES	UGEL TUMBES
834	490414	[REPUBLICA DEL PERU] [CEBA - NUEVO HORIZONTE]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	TUMBES	UGEL TUMBES
835	490485	[118 VICTOR ALBERTO PEÑA NEYRA]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	LAS MALVINAS	UGEL TUMBES
836	491116	[031 VIRGEN DEL CARMEN]	TUMBES	TUMBES	LA CRUZ	CALETA LA CRUZ	UGEL CONTRALMIRANTE VILLAR
837	491140	[ANDRES ARAUJO]	TUMBES	TUMBES	LA CRUZ	LAS MALVINAS	UGEL CONTRALMIRANTE VILLAR
838	492007	[058 SIFREDO ZUÑIGA QUINTOS]	TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	ZORRITOS	SECHURITA	UGEL CONTRALMIRANTE VILLAR
839	492106	[072]	TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	CANOAS DE PUNTA SAL	EL ANGOLO	UGEL CONTRALMIRANTE VILLAR
840	492578	[093 EFRAIN ARCAJA ZEVALLOS]	TUMBES	ZARUMILLA	ZARUMILLA	ZARUMILLA	UGEL ZARUMILLA
841	492644	[ZARUMILLA]	TUMBES	ZARUMILLA	ZARUMILLA	ZARUMILLA	UGEL ZARUMILLA
842	492804	[098 EL GRAN CHILIMASA]	TUMBES	ZARUMILLA	AGUAS VERDES	AGUAS VERDES	UGEL ZARUMILLA
843	489986	[APLICACION JOSE ANTONIO ENCINAS]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	SALAMANCA	DRE TUMBES
844	490169	[001 JOSE LISHNER TUDELA]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	TUMBES	UGEL TUMBES
845	490174	[002 MARISCAL RAMON CASTILLA] [CEBA - 24 DE JULIO]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	BUENOS AIRES	UGEL TUMBES
846	490206	[006 MERCEDES MATILDE AVALOS DE HERRERA]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	TUMBES	UGEL TUMBES
847	490225	[009 ZOILA DELGADO DE QUINTANA]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	EL RECREO	UGEL TUMBES
848	490230	[011 CESAR VALLEJO]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	EL TABLAZO	UGEL TUMBES
849	490254	[013 LEONARDO RODRIGUEZ ARELLANO]	TUMBES	TUMBES	TUMBES	SAN JOSE	UGEL TUMBES

EXPEDIENTE: UIT2022-INT-0043098

Esto es una copia autentica 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 través de la siguiente dirección web:

[http://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_3/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: **BD9288**

Siempre  
con el pueblo