

Tacna, 15 FEB. 2022

**OFICIO MÚLTIPLE N° 013 -2022-ABAS-AAD-D-GEL.T/DRET/GOB.REG.T**

Señores

**DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL TACNA**

**Presente.-**

ASUNTO : REPORTE DE INCIDENCIAS O INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DEL INTERNET INSTALADO EN EL MARCO DE LOS CONTRATOS SUPERVISADOS POR EL MINEDU

REFERENCIA : OFICIO MÚLTIPLE EM N°0074-2022-GFP-DRET/GOB.REG.TACNA

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y por medio del presente comunicarle que la Unidad de Infraestructura Tecnológica de la OTIC - MINEDU, ha detectado que los directores de las II.EE beneficiadas con acceso a internet no vienen reportando los incidentes o interrupciones del servicio de manera oportuna, por lo que las operadoras desconocen de estos incidentes.

Con el fin de corregir estas situaciones se le solicitada a los Directores de las Instituciones Educativas en el ámbito UGEL TACNA las cuales son beneficiadas con el acceso a internet del MINEDU (ver anexo 1) debiendo cumplir la siguiente disposición: ***"El director, subdirector o encargado de la Institución Educativa que se encuentre beneficiada con el acceso a internet del MINEDU, deberá verificar periódicamente el tráfico continuo del servicio, de producirse incidentes deberá reportar de manera inmediata a los operadores de telecomunicaciones de acuerdo al procedimiento de averías para su I.E. (anexo 3 y 4). En caso de no tener solución en los plazos establecidos por el operador, deberá utilizar los canales habilitados por la OTIC del MINEDU" (anexo 2).***

Así mismo los directores deberán realizar las mediciones de velocidad de la conexión de internet de la I.E. y enviar los resultados de manera semanal al correo [reportesdevelocidad@minedu.gob.pe](mailto:reportesdevelocidad@minedu.gob.pe)

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
  
M.C. VÍCTOR PEDRO FRANCO CASTRO  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-TACNA  
DIRECTOR

**SE ADJUNTA:**

- Anexo 1,2,3 y 4



REGION  
**TACNA**  
*Por el desarrollo*

DIRECCIÓN  
REGIONAL  
EDUCACIÓN

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TACNA  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
**07 FEB 2022**  
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES  
Y ANÁLISIS DEL ROL DEL GOBIERNO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"  
FIRMA: *[Signature]* HORA: *[Signature]*

Exp. 5008

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TACNA  
SECRETARÍA DE DIRECCIÓN  
**07 FEB 2022**  
FIRMA: *[Signature]* HORA: *[Signature]*

OFICIO MÚLTIPLE EM N° 0074 -2022 -DGP-DRET/GOB.REG.TACNA.

SEÑOR(A):  
DIRECTOR(A) DE LA UGEL TACNA, JORGE BASADRE, TARATA y CANDARAVE  
Presente.-

ASUNTO: Reporte de incidencias o interrupciones del servicio de internet instalado en el marco de los contratos supervisados por el MINEDU

REFERENCIA: OM N° 00001-2022-MINEDU/SPE-OTIC

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TACNA  
SECRETARÍA DE DIRECCIÓN  
**08 FEB 2022**  
FIRMA: *[Signature]* HORA: *[Signature]*

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) cordialmente y comunicarle que la Unidad de Infraestructura Tecnológica de la OTIC, ha detectado que los directores de las IIEE beneficiadas con acceso a internet (anexo 1), no vienen reportando los incidentes o interrupciones del servicio de manera oportuna o no tienen el canal de comunicación adecuado, por lo que las operadoras desconocen de estos incidentes.

A fin de corregir estas situaciones, se le solicita hacer de conocimiento a los directores de las IIEE de su jurisdicción, la siguiente disposición: "El director, subdirector o encargado de la institución educativa que se encuentre beneficiada con el acceso a internet del MINEDU, deberá verificar periódicamente el tráfico continuo del servicio; asimismo, de producirse incidentes o verificar la interrupción de los mismos deberá reportar de manera inmediata a los operadores de telecomunicaciones de acuerdo al "procedimiento de averías" para su IE (anexos 3 y 4). En caso de no tener solución en los plazos establecidos por el operador, deberá utilizar los canales habilitados por la OTIC del MINEDU" (anexo 2).

Asimismo, se le solicita comunicar a los directores que deberán realizar las mediciones de velocidad de la conexión de internet de la IE y enviar el resultado de manera semanal al correo [reportesdevelocidad@minedu.gob.pe](mailto:reportesdevelocidad@minedu.gob.pe)

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

*[Signature]*  
LIC. LUIS FERNANDO CABRERA NAQUIRA  
DIRECTOR DE GESTIÓN PEDAGÓGICA  
TACNA



LFCN/D.DGP  
NFTE/EESTel

UNIDAD EJECUTORA - UGEL TACNA  
 ADMINISTRACIÓN N° REGISTRO: 970  
 PASE A: Abastecimientos

<input type="checkbox"/> Conocimiento y fines	<input type="checkbox"/> Trámite Correspondiente
<input type="checkbox"/> Revisión y Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/> Projectar Respuesta
<input type="checkbox"/> Informar	<input type="checkbox"/> Atender según normatividad
<input type="checkbox"/> Acciones Pertinentes	<input type="checkbox"/> Archivar

OBSERVACIONES:  
proceso documentario  
 FECHA: 08 FEB 2022 V.B. para directores




08 FEB 2022

UNIDAD EJECUTORA - UGEL TACNA  
 DIRECCIÓN N° REGISTRO: 455  
 PASE A: AAJ

<input type="checkbox"/> Conocimiento y fines	<input type="checkbox"/> Trámite Correspondiente
<input type="checkbox"/> Revisión y Evaluación	<input type="checkbox"/> Projectar Respuesta
<input type="checkbox"/> Informar	<input type="checkbox"/> Atender según normatividad
<input checked="" type="checkbox"/> Acciones Pertinentes	<input type="checkbox"/> Archivar


OBSERVACIONES:  
 FECHA: 07 FEB 2022 V.B.



UNIDAD EJECUTORA - UGEL TACNA  
 ABASTECIMIENTOS N° REGISTRO: 153  
 PASE A: Abastecimientos

<input type="checkbox"/> Conocimiento y fines	<input type="checkbox"/> Trámite Correspondiente
<input type="checkbox"/> Revisión y Evaluación	<input type="checkbox"/> Projectar Respuesta
<input type="checkbox"/> Informar	<input type="checkbox"/> Atender según normatividad
<input type="checkbox"/> Acciones Pertinente	<input type="checkbox"/> Archivar

OBSERVACIONES: fase m...  
 FECHA: \_\_\_\_\_ V.B. ABASTECIMIENTO





ANEXO 1

INSTITUCIONES EDUCATIVAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO DE INTERNET

OPERADOR: VIETTEL PERU SAC BANDA 1900 MHZ

Nº	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	CENTRO POBLADO	MEDIO	VELOCIDAD BAJADA	VELOCIDAD SUBIDA
1	42008 JUANA GONZALES DE PARODI	MAGOLLO	3G	5	1.25
2	42011 REPUBLICA ARGENTINA	TACNA	4G	6.5	1.62
3	42012 REBECA MARTINEZ DE SANCHEZ	TACNA	4G	6.5	1.62
4	42013 ROSA DOMINGA PEREZ LIENDO	TACNA	4G	6.5	1.62
5	42014 JOSE JIMENEZ BORJA	TACNA	FTTH	6.5	1.62
6	42015 ZOILA SABEL CACERES	TACNA	4G	4.6	1.15
7	42016 MAXIMILIANA VELASQUEZ DE SOTILLO	TACNA	4G	6.5	1.62
8	42020 ALMIRANTE MIGUEL GRAU	TACNA	4G	6.5	1.62
9	MIGUEL PRO	CIUDAD DE DIOS	FTTH	5	1.25
10	42245 MICAELA BASTIDAS	ALTO DE LA ALIANZA	4G	6.5	1.62
11	43007 LUIS BANCHERO ROSSI	TACNA	4G	6.5	1.62
12	42195 WILMA SOTILLO DE BACIGALUPO	A.B. LEGUIA	4G	6.5	1.62
13	42253 GERARDO ARIAS COPAJA	CGA	4G	6.5	1.62
14	42196	SANTA RITA	FTTH	4.6	1.15
15	42023 VICTOR MAYURI CLAUSSEN	CALANA	FTTH	4.6	1.15
16	42025 AURELIA ARCE VILDOSO	CERRO BLANCO	FTTH	4.6	1.15
17	42250 CESAR COHAILA TAMAYO	CIUDAD NUEVA	FTTH	4.6	1.15
18	42251 SIMON BOLIVAR	CIUDAD NUEVA	4G	6.5	1.62
19	42053 BARTOLOME JULIO ROSPIGLIOSI	TOMASIRI	3G	5	1.25
20	42036 JUAN MARIA REJAS	PACHIA	FTTH	5	1.25
21	43004 JUSTO ARIAS ARAGUEZ	POCOLLAY	4G	4.6	1.15
22	42073 MARIA PILAR VILLANUEVA B	BUENA VISTA	3G	4.6	1.15
23	42072 CAROLINA FREYRE ARIAS	SAMA LAS YARAS	3G	4.6	1.15
24	FORTUNATO ZORA CARVAJAL	CANDARAVE	3G	5	1.25
25	375	ALTO CAMIARA	FTTH	5	1.25
26	42239 JORGE CHAVEZ DARTNELL	PUEENTE CAMIARA	3G	5	1.25
27	GUSTAVO ANTONIO PINTO ZEBALLOS	ILABAYA	FTTH	4.6	1.15
28	42054 JOSE CARLOS MARIATEGUI	PAMPA ALTA / ITE	4G	5	1.25
29	42206 ANDRES AVELINO CACERES	VILLA EDEN	FTTH	5	1.25
30	42074 MANUEL IRO FRANCO RAFAEL	TARATA	4G	4.6	1.15
31	CORONEL GREGORIO ALBARRACIN	TARATA	4G	5	1.25
32	RAMON COPAJA	TARATA	4G	4.6	1.15
33	42205	ESTIQUE PUEBLO	3G	5	1.25
34	42215	PALQUILLA	FTTH	5	1.25
35	42094 HORACIO ZORA CARVAJAL	SITAJARA	3G	5	1.25
36	42096 MATEO PUMACAHUA	SUSAPAYA	3G	5	1.25





37	42098 JUSTO ARIAS ARAGUEZ	YABROCO	3G	5	1.25
38	42099 MANUELA FLOR DE SILVA	TARUCACHI	FTTH	5	1.25
39	42101 JORGE BASADRE GROHMANN	TICACO	FTTH	5	1.25
40	42131 CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI	CHALLAGUAYA	FTTH	5	1.25
41	42256 ESPERANZA MARTINEZ DE LOPEZ	CGA	FTTH	6.5	1.62
42	42255 SANTA TERESITA DEL NIÑO JESUS	CGA	4G	6.5	1.62
43	LUIS ALBERTO SANCHEZ	CGA	FTTH	4.6	1.15
44	42257 NUESTRO SEÑOR DE LA MISERICORDIA	CGA	4G	6.5	1.62
45	43505 GUSTAVO PONS MUZZO	POCOLLAY	3G	6.5	1.62
46	DR. JOSE ANTONIO ENCINAS FRANCO	VIÑANI	4G	4.6	1.15
47	42262 JUVENAL UBALDO ORDOÑEZ SALAZAR	PAMPA SITANA	FTTH	5	1.25
48	42122 SAN ISIDRO	ESTIQUE PAMPA	FTTH	5	1.25

**OPERADOR: VIETTEL PERU S.A.C. (CONTRATO 12-2019)**

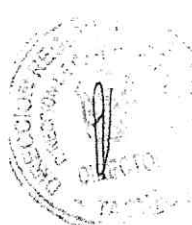
Nº	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	CENTRO POBLADO	MEDIO	VELOCIDAD BAJADA	VELOCIDAD SUBIDA
1	42217 NUESTROS HEROES DE LA GUERRA DEL PACIFICO	TACNA	FIBRA ÓPTICA	8	8
2	42005 JOSE ROSA ARA	TACNA	FIBRA ÓPTICA	15	15
3	COAR TACNA	NUEVO COPARE	FIBRA ÓPTICA	20	20
4	JORGE MARTORELL FLORES	TACNA	FIBRA ÓPTICA	20	20
5	MARIA UGARTECHE DE MACLEAN	TACNA	FIBRA ÓPTICA	5	5
6	42010 SANTISIMA NIÑA MARIA	TACNA	FIBRA ÓPTICA	20	20
7	CARLOS ARMANDO LAURA	TACNA	FIBRA ÓPTICA	5	5
8	CORONEL BOLOGNESI	TACNA	FIBRA ÓPTICA	15	15
9	FRANCISCO ANTONIO DE ZELA	TACNA	FIBRA ÓPTICA	15	15
10	PARROQUIAL CORAZON DE MARIA	TACNA	FIBRA ÓPTICA	15	15
11	42223 MANUEL DE MENDIBURU	ALTO DE LA ALIANZA	FIBRA ÓPTICA	8	8
12	GUILLERMO AUZA ARCE	ALTO DE LA ALIANZA	FIBRA ÓPTICA	20	20
13	MANUEL FLORES CALVO	POCOLLAY	FIBRA ÓPTICA	20	20

**OPERADOR: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.**

Nº	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	CENTRO POBLADO	Nº DE ACCESOS	MEDIO	NUMERO ASOCIADO
1	LOS CABITOS	TACNA	1	ADSL	52245581
2	PNP ALFEREZ MARIANO SANTOS MATEOS	TACNA	1	ADSL	52411880
3	42002 CARLOS WIESSE	TACNA	2	ADSL	52246676 ; 52411689
4	42007 LEONCIO PRADO	TACNA	2	ADSL	52246280 ; 52246369
5	DR. MODESTO MONTESINOS ZAMALLOA	TACNA	3	ADSL	52318333 ; 52318593 ; 52318724



6	42237 JORGE CHAVEZ	CGA	6	ADSL	52504572 ; 52504577 ; 52504578 ; 52504587 ; 52504443 ; 52504773
7	42238 ENRIQUE PAILLARDELLE	CGA	6	ADSL	52504598 ; 52504679 ; 52504692 ; 52504701 ; 52504732 ; 52504746
8	42241 HERMOGENES ARENAS YAÑEZ	CECOAVI	3	ADSL	52570090 ; 52570091 ; 52570092
9	43001 HERMANOS BARRETO	TACNA	2	ADSL	52413833 ; 52413839
10	43005 MODESTO MOLINA	TACNA	2	ADSL	52318660 ; 52318719
11	42019 LASTENIA REJAS DE CASTAÑÓN	TACNA	6	ADSL	52570104 ; 52314209 ; 52314214 ; 52314313 ; 52314702 ; 52314716
12	42003 CORONEL GREGORIO ALBARRACIN	TACNA	6	ADSL	52246379 ; 52246443 ; 52246570 ; 52246646 ; 52424135 ; 52424154
13	43006 MERCEDES INDACOCHEA	TACNA	6	ADSL	52246173 ; 52246232 ; 52425390 ; 52425443 ; 52425399 ; 52425448
14	JORGE BASADRE GROHMANN	NATIVIDAD	3	ADSL	52318001 ; 52318458 ; 52318479
15	MODESTO BASADRE	TACNA	4	ADSL	52413391 ; 52413557 ; 52413568 ; 52413606
16	MICAELA BASTIDAS	TACNA	1	ADSL	52245463
17	JOSE CACERES VERNAL	TACNA	1	ADSL	52245534
18	JORGE CHAVEZ	CGA	5	ADSL	52400950 ; 52400402 ; 52400431 ; 52400526 ; 52400669
19	JOSE JIMENEZ BORJA	TACNA	1	ADSL	52245301
20	FRANCISCO LASO	TACNA	1	ADSL	52245300
21	3RA BRIGADA DE CABALLERIA - TACNA	TACNA	1	ADSL	52246750
22	PARROQUIAL CORAZON DE MARIA	TACNA	1	ADSL	52318536
23	SAN JOSE FE Y ALEGRIA 40	TACNA	5	ADSL	52413980 ; 52414006 ; 52414091 ; 52424577 ; 52425310
24	CHAMPAGNAT - ENRIQUE LOPEZ ALBUJAR	TACNA	6	ADSL	52413661 ; 52413705 ; 52413754 ; 52413773 ; 52413788 ; 52425124
25	42088 DON JOSE DE SAN MARTIN	ALTO DE LA ALIANZA	6	ADSL	52310946 ; 52311531 ; 52311858 ; 52311691 ; 52311778 ; 52311652
26	42021 FORTUNATO ZORA CARVAJAL	ALTO DE LA ALIANZA	4	ADSL	52246365 ; 52246858 ; 52246877 ; 52246890
27	42198 VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE	ALTO DE LA ALIANZA	5	ADSL	52310130 ; 52310938 ; 52311000 ; 52311003 ; 52311017
28	FRANCISCO DE PAULA GONZALES VIGIL	ALTO DE LA ALIANZA	1	ADSL	52310900
29	42218 MARISCAL LACERES	CIUDAD NUEVA	6	ADSL	52311094 ; 52311097 ; 52311155 ; 52311708 ; 52311745 ; 52310104
30	MANUEL A ODRIA	CIUDAD NUEVA	6	ADSL	52311023 ; 52311389 ; 52311425 ; 52311453 ; 52311436 ; 52312087
31	FEDERICO BARRETO	POCOLLAY	3	ADSL	52245360 ; 52246144 ; 52246171
32	345 NIÑO JESUS	HUAJALAVE	1	ADSL	52507824
33	SEÑOR DE LOCUMBA	LOCUMBA	1	ADSL	52507630
34	CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA	TACNA	2	ADSL	52504647 ; 52425826
35	NUESTRO SEÑOR DE LOCUMBA	LOCUMBA	2	ADSL	52507614 ; 52507604





OPERADOR: MINEDU

Nº	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	CENTRO POBLADO	MEDIO	VELOCIDAD BAJADA	VELOCIDAD SUBIDA
1	42222	RIO KAÑO	Satelital	1.5	0.512
2	42246 JOSE OLAYA BALANDRA	ANCOMARCA	Satelital	1.5	0.512
3	VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE	TAPAQUE	Satelital	1.5	0.512
4	42091 ENRIQUE DEMETRIO ESTRADA SERRANO	QUILAHUANI	Satelital	1.5	0.512
5	42206 ANDRES AVELINO CACERES	VILLA EDEN	Satelital	1.5	0.512
6	MARISCAL CACERES	VILLA EDEN	Satelital	1.5	0.512
7	42054 JOSE CARLOS MARIATEGUI	LAS VILCAS	Satelital	1.5	0.512
8	SANTA CRUZ	CGA	Satelital	1.5	0.512
9	42075 SAN MARTIN DE PORRES	CAIRANI	Satelital	1.5	0.512
10	42127 LUCIA QUISPE NINA	ARICOTA	Satelital	1.5	0.512

NOTA: el archivo digital lo puede encontrar en la siguiente dirección:  
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fo5w\\_waux8ax6mXG1fSeOAQ4ntw2C\\_4k/edit?usp=sharing&oid=104244646240353356447&rtppof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fo5w_waux8ax6mXG1fSeOAQ4ntw2C_4k/edit?usp=sharing&oid=104244646240353356447&rtppof=true&sd=true)

ANEXO 2

CANALES DE COMUNICACIÓN CON MINEDU  
PARA REPORTE DE AVERÍAS

1. CALL CENTER SOPORTE IIEE DEL MINEDU 01-6155893
2. CORREO ELECTRÓNICO [SOPORTEIIEE@minedu.gob.pe](mailto:SOPORTEIIEE@minedu.gob.pe)

En ambos casos, se debe tener a la mano los siguientes datos:

Número de ticket generado por el operador de telecomunicaciones  
Nombre del Director de la IE  
Número de celular  
Correo electrónico  
Fecha y hora del reporte de incidente  
Código de local de la IE  
Departamento/provincia/distrito  
Detalle de la avería en la IE

### ANEXO 3

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET – BANDA 1900 MHZ – VIETTEL PERÚ SAC

El director, subdirector o responsable de la IE, debe realizar los siguientes pasos:

1. Realizar el reclamo a Viettel Perú S.A.C., llamando al Call Center 080079909 o enviando un correo electrónico [internetescuelas.cc@viettelperu.com.pe](mailto:internetescuelas.cc@viettelperu.com.pe) indicando el número de código de local de la IE y los datos del personal que realizó el reclamo (Nombres, apellidos y número de teléfono).
2. 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 IE. En caso, el citado operador no les genera un ticket de incidencia, deben exigir el número de ticket.  
Tipos de incidentes a reportar:
  - Lentitud en el servicio (velocidad menor al 40% de lo establecido).
  - No funciona el servicio de Internet en la I.E.
  - No enciende los equipos de VIETTEL PERÚ S.A.C. u otro tipo de desperfecto.
3. Si Viettel Perú S.A.C. no brinda solución al incidente dentro de los plazos establecidos, el director, subdirector o responsable de la Institución Educativa debe comunicar la avería al MINEDU por una de las siguientes vías:
  - a. Enviando un correo a: [SOPORTEIIEE@minedu.gob.pe](mailto:SOPORTEIIEE@minedu.gob.pe), con el asunto RECLAMO POR AVERIA Viettel (Banda 1900 MHz), o
  - b. Llamando al Call Center de Soporte a IIEE del MINEDU: **01-6155893**

En ambos casos debe contar con la siguiente información:

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



4. El director, subdirector o responsable de la I.E., debe estar disponible para atender al técnico o para realizar cualquier prueba que se le solicita respecto al servicio de conectividad a internet en la I.E.
5. Cabe precisar, que el director, sub director o responsable de la IE, es el responsable de realizar el reporte del incidente a Viettel Perú S.A.C., y podrán **realizar el seguimiento del estado del ticket** llamando al Call Center 080079909.
6. Cualquier falla de la red interna de la Institución Educativa o desperfectos de las estaciones de trabajo **será responsabilidad del operador**, sino del director, sub director o responsable de la Institución Educativa.





#### ANEXO N° 4

### PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET (CONTRATO 12-2019) VIETTEL PERÚ SAC

El procedimiento para la presentación de reclamos por avería es el siguiente:

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.  
Los tipos de incidentes a reportar, son:
  - ✓ 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.**, o
  - b. Llamando al Call Center de Soporte a IIEE del MINEDU: 01-6155893

En ambos casos, debe contar con la siguiente información:

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.