

**PERÚ**Ministerio de
EducaciónDirección Regional de
Educación de Lima
MetropolitanaUnidad de Gestión
Educativa Local N° 04Área de Supervisión y Gestión
del Servicio Educativo**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”****Comas, 11 de abril del 2022**
_EXP-2022-0025315**OFICIO MULTIPLE N° 078 – 2022- MINEDU-VMGI-DRELM-UGEL.04/ASGESE-ESSE**

Señores (as)

DIRECTORES (AS) DE LAS IIEE PÚBLICAS DE EBR DE LOS NIVELES INICIAL, PRIMARIA Y SECUNDARIAPresente.-**Asunto :** PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET BANDA 1900 MHZ BRINDADO POR LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C.**Referencia :** OFICIO MÚLTIPLE N°0027 -2022-MINEDU/VMGI-DRELM-OPP
OFICIO MÚLTIPLE 0009-2022-MINEDU/SPE-OTIC

Tengo el agrado de dirigirme a usted y de acuerdo a las facultades conferidas y lo establecido en la Resolución Directoral N° 00002-2022, el presente es para hacer de su conocimiento que el Ministerio de Educación, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación hace conocimiento 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 del contrato de servicios 0626-20211-ED.

Por lo tanto, adjunta el documento: Anexo N° 01, “PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET”, para su conocimiento y estricto cumplimiento para las IIEE consideradas en el Anexo N°02, adjuntos al presente.

Hago propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y deferencia personal.

Atentamente,

WILLY VASQUEZ RENGIFO
Jefe del Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo
UGEL N° 04

WVR/J-ASGESE
EEDL/COOR-ESSE
PGML/EMRE

ANEXO N° 1
PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET - BANDA 1900 MHZ

Código de procedimiento:	Pro001-21-UIT/OTIC	Fecha:	10/06/2021	Versión	1.0
Contrato:	Contrato de Servicios 0626-2011-ED	Operador:	VIETTEL PERÚ S.A.C.		

Mediante el Contrato de Servicios 0626-2011-ED “Provisión gratuita de Internet de banda ancha a locales escolares ofrecidos al Ministerio de Educación” se benefician 4,025 locales escolares a nivel nacional, los cuales deben seguir el actual procedimiento para presentar reclamos por una avería durante la prestación del servicio.

Por ello, en calidad de director, sub director o responsable de la I.E. deben realizar los siguientes pasos:

PASOS:

1. Deben realizar el reclamo a Viettel Perú S.A.C., llamando al **Call Center 080079909** o enviando un correo electrónico internetescuelas.cc@viettelperu.com.pe indicando el número de **código de local** de la Institución Educativa y los datos del personal que realizó el reclamo (Nombres, apellidos y número de teléfono).
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. En caso, el citado operador no les genera un ticket de incidencia, deben exigir el número de ticket.
 - 2.1 A continuación, se indica los plazos de atención según lo establecido en el contrato de servicios.

Tipo de incidente	Plazo de solución
Falla de la línea que soporta el internet	23 horas
Robo en planta externa	47 horas
Fallas en equipamiento	71 horas

2.2 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 al MINEDU la avería por una de las siguientes opciones:
 - a. Enviando un correo a: **SOPORTEIEEE@MINEDU.GOB.PE**, con el asunto **RECLAMO POR AVERIA Viettel (Banda 1900 MHz)**, el cual debe contener la información que se detalla:

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/Provincia/Distrito:	
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/Provincia/Distrito:	
Detalle de la avería en la I.E.	

Disponibilidad del director, subdirector o Responsable de la I.E.

- El director, sub director 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.
- Viettel Perú S.A.C. descontará el tiempo de plazo de solución, cuando el director o sub director o responsable no se encuentre disponible para las pruebas de solución.

Responsabilidad del director o Responsable de la I.E.

- Cabe precisar, que el director, sub director o responsable de la I.E. 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 **080079909**.
- Cualquier falla de la red interna de la Institución Educativa o desperfectos de las estaciones de trabajo **no será responsabilidad del operador**, sino del director, sub director o responsable de la Institución Educativa.

ANEXO Nº 2

INSTITUCIONES EDUCATIVAS CONSIDERADAS EN EL CONTRATO CONTRATO DE SERVICIOS 0626-2011-ED

Nº	CÓDIGO DE LOCAL	NOMBRE DE I.E.	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DRE/UGEL
39	301507	8176 NUEVA ESPERANZA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
57	319135	3086	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
183	709163	898	LIMA METROPOLITANA	LIMA	ANCON	UGEL 04 COMAS
246	319084	2068 JOSE MARIA ARGUEDAS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
256	710680	8190	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
368	319220	5187	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
383	340033	889 CABAÑITA DEL SABER	LIMA METROPOLITANA	LIMA	SANTA ROSA	UGEL 04 COMAS
420	708922	2065 JOSE ANTONIO ENCINAS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
483	582545	PROFAM	LIMA METROPOLITANA	LIMA	SANTA ROSA	UGEL 04 COMAS
579	318640	8179 RAMIRO PRIALE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
687	296723	8169 PERU JAPON	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
813	296761	8161 MANUEL SCORZA TORRE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
822	303747	JESUS OBRERO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
830	516640	8194 LOS DISCIPULOS DE JESUS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
861	296803	3058 VIRGEN DE FATIMA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
911	319197	5182 SEÑOR DE LOS MILAGROS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
915	296718	8171 SAN FRANCISCO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
975	301475	8160 LOS CHASQUIS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1012	296799	3507 CAUDIVILLA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
1096	319338	5176 MARIA REICHE GROSSE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
1173	301480	8162	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1190	301630	3055 TUPAC AMARU	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1199	319357	5178 VICTOR ANDRES BELAUNDE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
1232	301574	8156 PERUANO ALEMAN	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1233	296657	3079 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
1351	301569	3097 LA NACION DE SAN JUDAS TADEO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1353	301319	2035 FERNANDO BELAUNDE TERRY	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1414	301866	JUAN PABLO VIZCARDO Y GUZMAN	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1474	340047	892	LIMA METROPOLITANA	LIMA	SANTA ROSA	UGEL 04 COMAS
1530	297063	8182 CORONEL JUAN VALER SANDOVAL	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
1543	301767	3066 SEÑOR DE LOS MILAGROS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1571	301512	3072 AUGUSTO SALAZAR BONDY	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1580	319277	5169 RAMIRO PRIALE PRIALE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
1581	291259	5183 CARLOS MANUEL COX	LIMA METROPOLITANA	LIMA	ANCON	UGEL 04 COMAS
1617	319324	5186 REPUBLICA DE JAPON	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
1643	319239	5165 REPUBLICA DE SUECIA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
1716	296983	5174 JUAN PABLO II	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS

ANEXO Nº 2

INSTITUCIONES EDUCATIVAS CONSIDERADAS EN EL CONTRATO CONTRATO DE SERVICIOS 0626-2011-ED

Nº	CÓDIGO DE LOCAL	NOMBRE DE I.E.	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DRE/UGEL
1720	301593	8158 ISABEL FLORES DE OLIVA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1727	302050	8186 MARIA JESUS ESPINOZA MATOS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1788	296860	3054 LA FLOR	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
1790	296662	2080 ANDRES BELLO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
1801	710699	DEMOCRACIA Y LIBERTAD	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
1807	291264	2062 ANDRES AVELINO CACERES	LIMA METROPOLITANA	LIMA	ANCON	UGEL 04 COMAS
1823	301423	2097	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1849	301357	2046 VIRGEN DE LAS MERCEDES	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1890	301692	LIBERTAD	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1929	319121	3073 EL DORADO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
1956	301461	3064	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
1963	301296	2030	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2010	296676	2051	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
2056	319282	5170 PERU ITALIA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
2098	296964	2050 REPUBLICA DE ARGENTINA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
2105	319296	5171 TUPAC AMARU II	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
2127	301381	2059 SUECIA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2130	291297	3098 CESAR VALLEJO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	ANCON	UGEL 04 COMAS
2210	319343	5177 ALAMEDA DEL NORTE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
2229	291283	3069 GENERALISIMO JOSE DE SAN MARTIN	LIMA METROPOLITANA	LIMA	ANCON	UGEL 04 COMAS
2239	296681	2025	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
2249	301970	3068 SAN JUDAS TADEO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2252	296780	8155 VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
2261	319442	8183 PITAGORAS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
2265	301300	2033 NUESTRA SEÑORA DE FATIMA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2289	301545	3083 LAS ÑUSTAS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2290	303568	FE Y ALEGRIA 13	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2308	303554	FE Y ALEGRIA 11	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2309	319258	5167 VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
2312	319140	3088 VISTA ALEGRE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
2315	301338	2043 SANGARARA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2316	301550	3085 PEDRO VILCA APAZA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2317	303064	FE Y ALEGRIA 08	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2335	319300	5172 HIJOS DE LUYA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
2393	301263	2007 SAN MARTIN DE PORRES	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2404	301343	2045	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
2405	301376	2055 PRIMERO DE ABRIL	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS

ANEXO Nº 2

INSTITUCIONES EDUCATIVAS CONSIDERADAS EN EL CONTRATO CONTRATO DE SERVICIOS 0626-2011-ED

Nº	CÓDIGO DE LOCAL	NOMBRE DE I.E.	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DRE/UGEL
2687	291315	5175 MANUEL AREVALO CACERES	LIMA METROPOLITANA	LIMA	ANCON	UGEL 04 COMAS
2802	708371	8188 FE Y ESPERANZA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
3121	319376	5180 ABRAHAM VALDELOMAR	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3122	319381	5181 JOSE OLAYA BALANDRA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3189	297001	8175 CORAZON SAGRADO DE JESUS	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
3190	297077	8184 SAN BENITO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
3319	301734	8170 CESAR VALLEJO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
3323	518583	SANTA MARIA DEL BOSQUE	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
3330	319164	2069 SANTA ROSA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3331	319319	5173 GUSTAVO MOHME LLONA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3360	841431	8180 CELSO LINO RICARDI	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3361	319055	2064 REPUBLICA FEDERAL DE ALEMANIA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3367	296978	3074 PEDRO RUIZ GALLO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS
3369	710623	8191 VIRGEN DE ARANZAZU	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3396	301404	2072 LEV SEMIONOVICH VIGOTSKI	LIMA METROPOLITANA	LIMA	COMAS	UGEL 04 COMAS
3470	291443	3721 SANTA ROSA	LIMA METROPOLITANA	LIMA	ANCON	UGEL 04 COMAS
3494	319395	5184 CESAR VALLEJO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3500	319041	8178	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3730	319079	2067 LEONCIO PRADO	LIMA METROPOLITANA	LIMA	PUENTE PIEDRA	UGEL 04 COMAS
3929	296997	3519	LIMA METROPOLITANA	LIMA	CARABAYLLO	UGEL 04 COMAS