



PERÚ

Ministerio  
de Educación



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

## INFORME TÉCNICO N° 00417-2021-MINEDU/SPE-OTIC-UIT

A : **ING. ALONSO TENORIO TRIGOSO**  
JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN

De : **ING. JOSE MANUEL CASTILLO CARA**  
JEFE DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Asunto : PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO  
DE INTERNET - CONCESIÓN BANDA 1900

Referencia : Contrato de Servicios 0626-2011-ED

Fecha : Lima, 14 de junio de 2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al asunto del rubro y los documentos de la referencia, para informarle lo siguiente:

### I. ANTECEDENTES

- 1.1 Con fecha 30 de setiembre del año 2011, el Ministerio de Educación - MINEDU y la empresa Viettel Perú S.A.C., suscribieron el Contrato de Servicios 0626-2011-ED para la Provisión de acceso a internet de Banda Ancha a locales escolares ofrecidos al Ministerio de Educación – MINEDU, suscrito en base a la concesión de la banda C 1900, mediante el cual se benefician con el servicio de acceso a Internet 4,025 locales escolares a nivel nacional.

*Ministerio de Educación*

#### CLÁUSULA TERCERA : OBJETO DEL CONTRATO

El presente Contrato de Servicios tiene como objeto la provisión en forma gratuita de acceso a internet de banda ancha para el número de locales escolares atendidos según lo previsto en el Contrato de Concesión.

Asimismo, en virtud del presente Contrato de Servicios EL MINISTERIO conviene asumir la administración de la provisión de acceso a internet de Banda Ancha a 4,025 (Cuatro Mil Veinticinco) locales escolares, durante un período efectivo de diez (10) años, por cada Institución Educativa, computados a partir de la fecha de la puesta en servicio, la misma que está prevista para marzo de 2012.

### II. ANÁLISIS

EXPEDIENTE: UIT2021-INT-0049910

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\\_6/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_6/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: 573188



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

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

- 2.1 Sobre el Contrato de Servicios 0626-2011-ED “Provisión gratuita de Internet de banda ancha a locales escolares ofrecidos al Ministerio de Educación”, en el numeral 10.3 de la cláusula décima – Penalidades, se especifican los tiempos de reparación de acuerdo al tipo de avería, clasificadas en falla de línea que soporta el internet de banda ancha o equivalente, ante robo en planta externa, ante fallas de equipamiento.

10.3. Por demora en la reparación del servicio

Si el tiempo de reparación de una avería en un local escolar atendido es mayor al plazo de veintitrés (23) horas, por falla de la línea que soporta el internet de banda ancha o equivalente, cuarenta y siete (47) horas, ante robo en planta externa ó setenta y uno (71) horas, ante fallas en equipamiento, la penalidad aplicada ascenderá al monto de \$ 84.00 (Ochenta y cuatro con 00/100 Dólares Americanos) por cada local escolar en el que se haya incurrido en demora en la reparación del servicio. Para efectos de la aplicación de esta penalidad, se tomará en consideración el tiempo acumulado para las reparaciones respectivas en el mes calendario.

- 2.2 De la circular 39 – Anexo 15 de las bases, “Características de la prestación de acceso a internet de banda ancha a locales escolares del Ministerio de Educación”, en el numeral 4 se especifica nuevamente los plazos que tiene Viettel Perú S.A.C. para solucionar los reclamos por desperfectos o fallas de conexión entre el proveedor de acceso a internet de banda ancha y las IIEE.

Otros aspectos operativos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez culminada la instalación del Acceso a Internet en un Local Escolar, la Sociedad Concesionaria remitirá al Ministerio de Educación y al Ministerio de Transportes y Comunicaciones la información técnica respectiva.</li><li>• La Sociedad Concesionaria coordinará con el Ministerio de Educación el detalle de los Sistemas Operativos instalados en cada Local Escolar.</li><li>• Los reclamos por desperfectos o fallas de conexión entre el proveedor de acceso a Internet de Banda Ancha y los Locales Escolares, serán comunicados por los funcionarios de las Instituciones Educativas al Call Center <i>y/o a las cuentas de correo que la Sociedad Concesionaria debe poner a disposición</i>. De verificarse que los problemas se localizan antes del punto de acceso a los Locales Escolares, el Concesionario tiene <b>los plazos siguientes para solucionarlos: 23 (veintitrés) horas, por falla de la línea que soporta el Internet de banda ancha o equivalente, 47 (cuarenta y siete) horas, ante robo en planta externa y 71 (setenta y un) horas, ante fallas en equipamiento. Estos plazos son acumulativos por Local Escolar por mes.</b></li></ul>
---------------------------	--

De las bases obtenemos los siguientes plazos de atención:

EXPEDIENTE: UIT2021-INT-0049910

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\\_6/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_6/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: 573188

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

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



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

2.3 Debido a que 4,025 Instituciones Educativas fueron implementadas con el servicio de internet de Banda Ancha según Contrato de Servicios 0626-2011-ED “Provisión gratuita de Internet de banda ancha a locales escolares ofrecidos al Ministerio de Educación”, y desconocen el procedimiento a seguir para canalizar correctamente los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por Viettel Perú S.A.C. durante la prestación del servicio, se debe remitir el **“PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET - BANDA 1900”** a las 26 Direcciones Regionales de Educación o Gerencias Regionales de Educación con la finalidad que estas comuniquen y difundan el procedimiento a seguir a las Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas. A continuación, se precisa lo siguiente:

- En el ANEXO N°1, se muestra **“PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET – BANDA 1900”**.
- En el ANEXO N°2, se muestra la relación de los 4,025 IIEE.
- En el ANEXO N°3, se muestra la cantidad de Direcciones Regionales o Gerencias Regionales de Educación.

### III. CONCLUSIONES

3.1 Debido a que 4,025 Instituciones Educativas fueron implementadas con el servicio de internet de Banda Ancha según Contrato de Servicios 0626-2011-ED “Provisión gratuita de Internet de banda ancha a locales escolares ofrecidos al Ministerio de Educación”, y desconocen el procedimiento a seguir para canalizar correctamente los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por Viettel Perú S.A.C. durante la prestación del servicio, se debe remitir el **“PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET- BANDA 1900”** a las 26 Direcciones Regionales de Educación o Gerencias Regionales de Educación con la finalidad que estas comuniquen y difundan el procedimiento a seguir a las Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas. A continuación, se precisa lo siguiente:

- En el ANEXO N°1, se muestra **“PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET – BANDA 1900”**.
- En el ANEXO N°2, se muestra la relación de los 4,025 IIEE.

EXPEDIENTE: UIT2021-INT-0049910

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\\_6/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_6/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: 573188



- En el ANEXO N°3, se muestra la cantidad de Direcciones Regionales o Gerencias Regionales de Educación.

#### IV. RECOMENDACIONES

- 4.1 Remitir un Oficio Múltiple a las 26 Direcciones Regionales de Educación o Gerencias Regionales de Educación con el **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET – BANDA 1900** y la lista de las IIEE, con la finalidad que estas difundan el procedimiento a las Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas y puedan canalizar correctamente los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por VIETTEL PERÚ S.A.C. durante la prestación del servicio y estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos en el Contrato de Servicios 0626-2011-ED.

Es todo cuanto debo informar.

Atentamente,

**WALTER ANTONIO NAVEROS REYES**  
Especialista del Área de Comunicaciones y  
Seguridad Lógica  
UIT - OTIC

**GISSELA MAXIMILIANO PAUCAR**  
Especialista del Área de  
Comunicaciones y Seguridad Lógica  
UIT - OTIC



Firmado digitalmente por:

**JORGE JOHN TRUJILLO RAMIREZ**  
Comandante del Área de Comunicaciones y  
Seguridad Lógica  
UIT - OTIC

John PAU-20131370008 soft  
Módulo: B Señales  
Fecha: 03/08/2021 18:36:31-0500

EXPEDIENTE: UIT2021-INT-0049910

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\\_6/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_6/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: 573188





PERÚ

Ministerio  
de Educación



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Con la conformidad del funcionario que suscribe remítase el presente Informe y sus antecedentes a la Oficina de Tecnología de Información y Comunicación, para su atención correspondiente.



Firmado digitalmente por:  
CASTILLO CARA Jose Manuel  
FAU 20131370998 hard  
Motivo: En señal de  
conformidad  
Fecha: 15/08/2021 17:44:07-0500

---

**Ing. JOSE MANUEL CASTILLO CARA**  
Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica  
UIT – OTIC

---

**EXPEDIENTE: UIT2021-INT-0049910**

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\\_6/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_6/VDD_ConsultaDocumento.aspx) e ingresando la siguiente clave: **573188**



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

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