



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO
ÁREA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



Pucallpa, 11 de mayo del 2021.

OFICIO MÚLTIPLE N° 003 -2021-UGEL CP-AGP.

Señor (a)

Director(a) de la I.E N°

Presente.

ASUNTO: PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERIA DEL SERVICIO DE INTERNET.

Ref. : OFICIO MULTIPLE N° 00007-2021-MINEDU/SPE-OTIC

Mediante el presente me dirijo a ustedes para saludarles cordialmente, y a la vez manifestarles que el Ministerio de Educación y la Empresa VIETTEL PERU S.A.C suscribieron el contrato referido al "Servicio de Conectividad para Instituciones Educativas a Nivel Nacional".

En ese sentido, se adjunta el ANEXO N° 1 PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERIA DEL SERVICIO DE INTERNET, siendo el paso a seguir para canalizar correctamente los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio brindado por Viettel Perú S.A.C, y el ANEXO 2 RELACIÓN DE IIEE BENEFICIARIAS.

Sin otro particular, aprovecho esta oportunidad para las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



.....
D^o Edm. PEREZ RODRIGUEZ RAMIREZ
Director de la Unidad de Gestión Educativa Local
Coronel Portillo

UGEL CP/MILA
AGP/IEC
KAPEN

Dirección: Av. Las Mercedes S/N – AA.HH. Las Flores – Distrito Manantay

E-mail: ugeldecoronelportillo@ugelcp.gob.pe

www.ugelcp.gob.pe



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 (en parafidad) (**)
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:	
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.:	

EXPEDIENTE: UIT2021-INT-0041041

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. 020-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://es.inad.minedu.gob.pe/s_inadmed_3/YDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: 5FD7F4

Call: Del Com. San Borja, Lima T(511) 615 585



4



PERU

Ministerio de Educación



BICENTENARIO PERÚ 2021

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: UIT2021-INT-0041041

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. 028-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://eslnad.minedu.gob.pe/eslnadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: 5FD7F4

www.gob.pe/minedu

Calle Del Cor
San Borja, L
T: (51) 1 6151





PERU

Ministerio
de EducaciónBICENTENARIO
PERÚ 2021

ANEXO N° 2

N°	CÓDIGO DE LOCAL	NOMBRE DE IE	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CENTRO POBLADO	DRE /UGEL
1	493808	[64005 FRANCISCO BOLOGNESI] [FRANCISCO BOLOGNESI]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA	PUCALLPA	UGEL CORONEL PORTILLO
2	493846	[64011 SOR ANETTA DE JESUS]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA	PUCALLPA	UGEL CORONEL PORTILLO
3	493851	[64012 MIGUEL GRAU]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA	PUCALLPA	UGEL CORONEL PORTILLO
4	494011	[697] [64040 JOSE A. QUIÑONEZ GONZALES]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	MANANTAY	MANANTAY	UGEL CORONEL PORTILLO
5	495299	[65002 AURISTELA DAVILA ZEVALLOS]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA	PUCALLPA	UGEL CORONEL PORTILLO
6	495949	[65102 IVONIS MAZZAROLO] [IVONIS MAZZAROLO]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	MANANTAY	MANANTAY	UGEL CORONEL PORTILLO
7	502515	[54107]	UCAYALI	PADRE ABAD	PADRE ABAD	AGUAYTIA	UGEL PADRE ABAD
8	495478	[SAN FERNANDO]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	MANANTAY	MANANTAY	UGEL CORONEL PORTILLO
9	493974	[COAR UCAYALI]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA	PUCALLPA	UGEL CORONEL PORTILLO
10	499565	[64753 FAUSTINO MALDONADO] [FAUSTINO MALDONADO]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA	PUCALLPA	UGEL CORONEL PORTILLO
11	244338	[64671] [SAN PEDRO DE CHIO]	UCAYALI	PADRE ABAD	IRAZOLA	SAN PEDRO DE CHIO	UGEL PADRE ABAD
12	494030	[615] [64042] [BELLAVISTA]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA	RELLAVISTA	UGEL CORONEL PORTILLO
13	494049	[64048]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	MANANTAY	NUEVA BARRANCA	UGEL CORONEL PORTILLO
14	499315	[64096]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	YARINACOCHA	YARINACOCHA	UGEL CORONEL PORTILLO
15	499848	[65099]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	YARINACOCHA	YARINACOCHA	UGEL CORONEL PORTILLO
16	503063	[64041] [MONSEÑOR GUSTAVO PREVOST GODARD]	UCAYALI	PADRE ABAD	NESHUYA	LA UNION	UGEL PADRE ABAD
17	503671	[AGROPECUARIO MONTE ALEGRE]	UCAYALI	PADRE ABAD	NESHUYA	MONTE ALEGRE	UGEL PADRE ABAD

EXPEDIENTE: UIT2021-JNT-0041041

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. 028-2018-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

www.gob.pe/miweb
Calle Del Comercio 575, Lima 1
T (51) 615 580

http://eslnad.minedu.gob.pe/eslnadmad_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: 5FD7F4

2



PERU

Ministerio
de Educación



BICENTENARIO
PERU 2021

18	559192	[667] [6517R] (HUGO CRUZ DOZA)	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	CALLERIA	PUCALLPA	UGEL CORONEL PORTILLO
19	611487	[64094]	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	YARINACOCHA	SAN JUAN	UGEL CORONEL PORTILLO

EXPEDIENTE: UIT2021-INT-0041041

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. 026-2018-PCM. Su autenticidad o Integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://eslnad.minedu.gob.pe/eslnadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: 5FD7F4

Callao Del Comercio
San Esteban, Lima
T (511) 615 586

