



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



*"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"*

Pucallpa, 02 de noviembre de 2025

**OFICIO MÚLTIPLE N° 426 -2025-UGEL-CP/AGP- ASIEDUC.**

Señores

Directores de las II.EE. de EBR-EIB del ámbito de la UGEL Coronel Portillo

Presente.-

Asunto : COMUNICA PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET

Ref. : OFICIO MÚLTIPLE N° 00042-2025-MINEDU/SPE-OTIC  
INFORME TÉCNICO N° 1447-2025-MINEDU/SPE-OTIC-UIT



Me dirijo a ustedes para saludarlos cordialmente a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo y, a la vez, comunicar que en el marco del contrato N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026, la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. inicio en el mes de noviembre la prestación del servicio de conectividad en las 67 Instituciones Educativas focalizadas de nuestra jurisdicción, por lo que los incidentes, reclamos por averías, desperfectos o fallas que se presenten durante la prestación del servicio deberán ser reportados siguiendo el procedimiento de atención de incidencias y fallas, detallado en el **Anexo 1**: Procedimiento y esquemas de escalamiento – ítem 1.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,



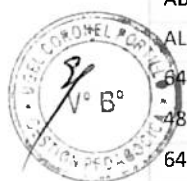
  
Mg. Educ. LILIANA ARMAS SANCHEZ  
Directora de la Unidad de Gestión Educativa  
Local Coronel Portillo

UGEL-CP/LAS  
AGP/EKC  
ASIEDUC/ESM



## INSTITUCIONES EDUCATIVAS FOCALIZADAS

64069  
64698 SGTO.2DO.FAP LAZARO ORREGO MORALES  
64927  
479 || DANIEL ALCIDES CARRION || 64001  
64005 FRANCISCO BOLOGNESI  
64007 SANTA ROSA  
64008 EL ORIENTE  
64011 SOR ANNETA DE JESUS  
483 || 64012 MIGUEL GRAU  
64017  
ABNER ALBERTO MONROY CACHAY  
ALIARDO SORIA PEREZ || 474 || 64020 LUIS ALBERTO SANCHEZ SANCHEZ  
64023  
484 || 64024 || 346 ROSA MERINO  
64026 || MANANTAY  
64031 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES || NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES  
64036  
64039  
697 || 64040 JOSE A. QUIÑONEZ GONZALES  
64042 || 615 || BELLAVISTA  
64048  
64053 || RVDO. PADRE ISIDRO SALVADOR  
64359 JOSE GALVEZ EGUSQUIZA || JORGE ALBERTO RENGIFO PRADA  
65139 LA PAZ-MONS. JUAN LUIS MARTIN BISSON || LA PAZ -MONS. JUAN LUIS MARTIN BISSON  
64668 || LA PERLA  
64836-B  
ELMER JAVIER URRELO CORREA  
ALFREDO VARGAS GUERRA || 64865 ALFREDO VARGAS GUERRA  
OSWALDO LIMA RUIZ || 64911 OSWALDO LIMA RUIZ  
64912 MARKO E. JARA SCHENONE  
64935 || RICARDO BENTIN GRANDE || 480 || FRATERNIDAD  
64975 - HUSARES DEL PERU || 64975 || HUSARES DEL PERU  
487 || CAYETANO HEREDIA || 65002 AURISTELA DAVILA ZEVALLOS  
65012 WILLIAN DYER AMPUDIA  
65044 || VILLA EL SALVADOR  
LOS LIBERTADORES DE AMERICA  
SAN FERNANDO  
65101 ENCARNACION VILLACORTA  
IVONIS MAZZAROLO  
64033



LA VICTORIA || 64055

64353

AUGUSTO SALAZAR BONDY

ALIPIO PONCE VASQUEZ

JOAQUIN CAPELLO || MASISEA

64095 || ELIAS AGUIRRE

64096

64097 VICTOR PINEDO BARDALES

64567 MIRAFLORES || 485

64693 JOSE OLAYA BALANDRA

64722

64753 FAUSTINO MALDONADO

64896 JOSE ABELARDO QUIÑONES

64999

APLICACION BILINGUE INTERCULTURAL

65005 ECO TURISTICO JUAN LIZARDO DEL AGUILA RENGIFO

65092

65099

NUEVA REQUENA

65171 STELLA MAZZAROLO

65177

HUGO CRUZ DOZA

64094

65166 JUAN PEDRO FLORES DAVILA

65167

65100 || 481

64615





**GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACION  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO**

**"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA"**

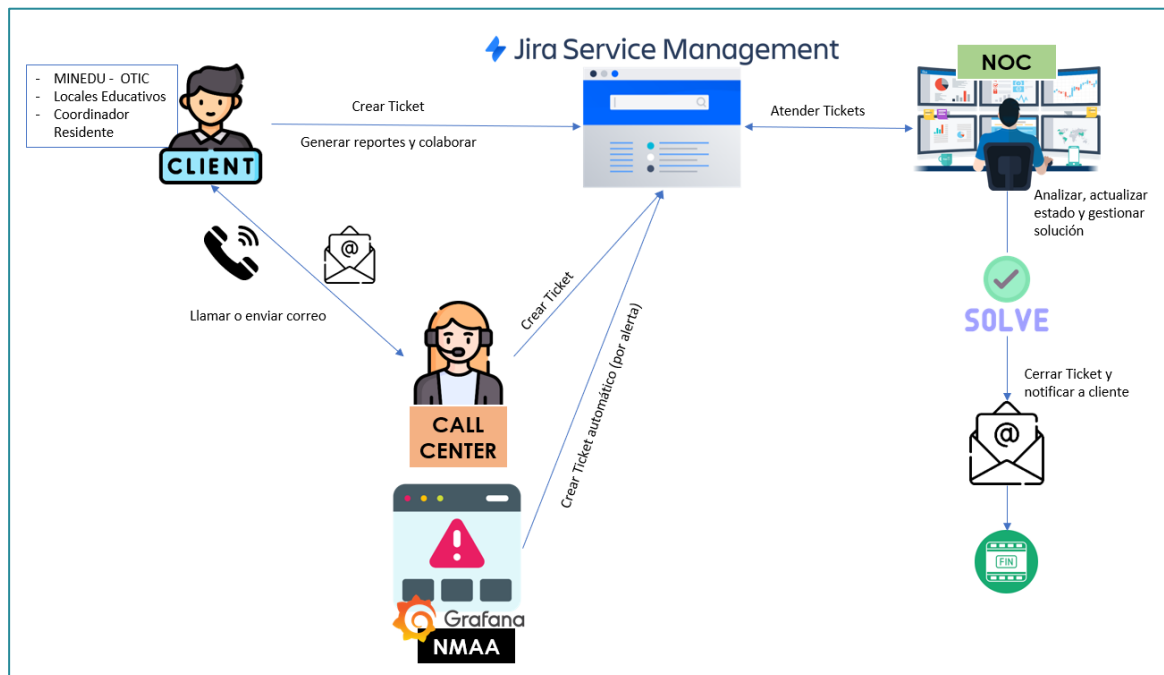
## **ANEXO N° 1**

# **PROCEDIMIENTO Y ESQUEMAS DE ESCALAMIENTO – ITEM 1.**



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS

### 1. FLUJO DE ATENCIÓN



### 2. REPORTE DE INCIDENTES, REQUERIMIENTOS Y FALLAS

En caso de presentarse algún inconveniente o problema con el servicio, personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, o de los Locales Educativos, o Coordinador Residente Dedicado, deberá tomar las siguientes acciones:

#### Acción 1: Canales de atención

Reportar el incidente o requerimiento y solicitar la generación de un ticket de atención a través de los siguientes canales disponibles:

- ❖ **Call Center:** 080079079
- ❖ **Correo:** [atc.corp@bitel.com.pe](mailto:atc.corp@bitel.com.pe), [atc.corp@bitelempresas.com.pe](mailto:atc.corp@bitelempresas.com.pe),  
[nocservicedesk@bitel.com.pe](mailto:nocservicedesk@bitel.com.pe), [servicemanager.corp@bitel.com.pe](mailto:servicemanager.corp@bitel.com.pe),  
[residenteMinedu1@bitel.com.pe](mailto:residenteMinedu1@bitel.com.pe)
- ❖ **Herramienta de gestión de Tickets:** Jira Service Managment  
<https://minedu-it.atlassian.net/helpcenter/customer/>





## **Acción 2: Creación de Ticket**

Cuando se genere un incidente o requerimiento, este deberá ser registrado en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira Service Management, utilizando el canal correspondiente:

### **❖ Call Center:**

El personal del Call Center de Viettel Perú S.A.C. deberá solicitar al cliente los datos mínimos requeridos para la creación del Ticket (\*).

### **❖ Correo Electrónico:**

El personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, o de los Locales Educativos, o Coordinador Residente Dedicado del Ítem 1 deberá detallar en el correo los datos mínimos requeridos para la creación de ticket (\*). Una vez recibido el correo, el Call Center procederá, con el registro del ticket en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira Service Management. Y deberá notificar al cliente sobre la recepción y registro del ticket creado, incluyendo fecha y hora.

### **❖ Plataforma Jira Service Management:**

El personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, o Coordinador Residente Dedicado del Ítem 1 pueden crear directamente el ticket en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira Service Management, siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

#### **Paso 1: Acceder al Portal del Cliente**

- Navegar a la URL del portal:

<https://minedu-it.atlassian.net/helpcenter/customer/>

- El cliente inicia sesión con sus credenciales.

#### **Paso 2: Seleccionar un tipo de solicitud según el ítem**

- En la página principal del portal, el cliente verá una lista de tipos de solicitud disponibles:
  - ✓ Solicitud de Soporte, ítem 1
  - ✓ Solicitud de Soporte, ítem 2
  - ✓ Solicitud de Soporte, ítem 3
  - ✓ Solicitud de Soporte, ítem 4
- El cliente hace clic en el Ítem que corresponda a su problema o necesidad.



### Paso 3: Rellenar el formulario de solicitud

- Se mostrará un formulario por Ítem.
- El cliente debe completar formulario:
  - ✓ Resumen: título corto de la solicitud o requerimiento
  - ✓ Código de Local
  - ✓ CID
  - ✓ Nombre de Contacto de la I.E
  - ✓ Número de Contacto de la I.E
  - ✓ Tipo de Ticket: Incidente, Consulta, Configuración, Cambios u otros
  - ✓ Servicio afectado (Filtro de contenido, herramienta de monitoreo, internet, otros)
  - ✓ Descripción del incidente: explicación detallada del problema o solicitud.
  - ✓ Adjuntos: capturas de pantalla, documentos, etc.

### Paso 4: Enviar la solicitud

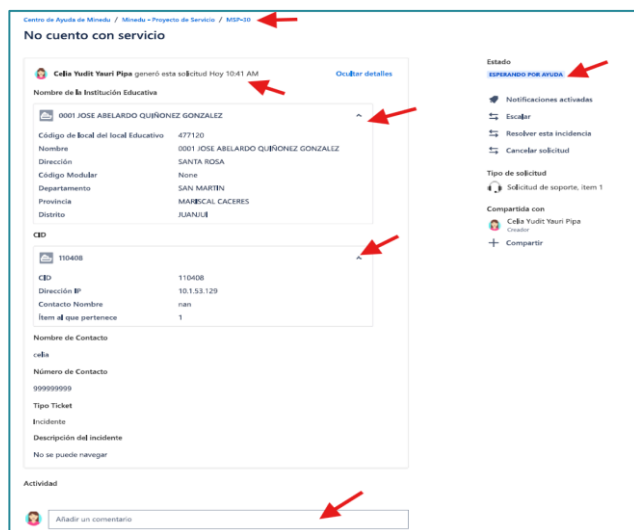
- Después de completar el formulario, el cliente hace clic en el botón “Enviar”.
- Aparecerá una pantalla de confirmación y el ticket se creará con un número de referencia.



### Paso 5: Seguimiento y actualización de la solicitud

- Una vez creado, el ticket aparecerá en la sección “Mis solicitudes”.
- El cliente puede:
  - ✓ Agregar comentarios o respuestas
  - ✓ Subir archivos adjuntos adicionales





Centro de Ayuda de Menú / Menú - Proceso de Servicio / NOD-20

**No cuento con servicio**

Celia Yudit Yauri Pipe generó esta solicitud Hoy 10:41 AM [Ocultar detalles](#)

Nombre de la Institución Educativa

0001 JOSE ABELARDO QUIÑONEZ GONZALEZ

Código de Local del local Educativo 477120

Nombre 0001 JOSE ABELARDO QUIÑONEZ GONZALEZ

Dirección SANTA ROSA

Código Modular None

Departamento SAN MARTIN

Provincia MARICALL CACERES

Distrito JUANQUE

CID

110408

CID 110408

Dirección IP 10.1.53.129

Contacto Nombre nan

Item al que pertenece 1

Nombre de Contacto

celia

Número de Contacto 999999999

Tipo Ticket

Incidente

Descripción del incidente

No se puede navegar

Actividad

Añadir un comentario

Estado

ESPERANDO POR AYUDA

Notificaciones activadas

Escalar

Resolver esta incidencia

Cancelar solicitud

Tipo de solicitud

Solicitud de soporte, Item 1

Compartida con

Celia Yudit Yauri Pipe

Compartir

### ❖ Tickets por Alerta Automática:

En estos casos, el personal del Call Center es responsable de contactar al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, o de los Locales Educativos, o Coordinador Residente Dedicado del Ítem 1, con el fin de solicitar la información complementaria necesaria.

Toda la información recabada deberá ser registrada en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira.

#### (\*) Datos mínimos requeridos para la creación de ticket:

1. Número de código de Local
2. Nombre de la I.E. y departamento al que pertenece
3. Servicio afectado.
4. Descripción del problema presentado.
5. Nombre completo de la persona de contacto de la I.E.
6. Números de celular y teléfono fijo de la persona de contacto de la I.E.

### **Acción 3: Descartes iniciales**

#### ❖ Si el incidente o requerimiento es reportado por Call Center:

El personal del Call Center realiza los descartes básicos con el cliente, siguiendo los procedimientos internos establecidos por el NOC.

#### ❖ Si el incidente o requerimiento es reportado por Correo:

El ingeniero residente o personal del NOC deberán realizar previamente los descartes básicos con los Locales Educativos y detallar estos en el correo.

#### ❖ Si el incidente o requerimiento es reportado por Plataforma Jira:

El personal del NOC valida directamente con la IE los descartes básicos.

#### ❖ Si el TT fue generado por Alerta Automática:

El Call Center se comunica con la IE para realizar los descartes básicos y precisar la información del incidente.







#### **Acción 4: Escalamiento al NOC/SOC**

Si el incidente no logra resolverse en el primer nivel de atención, el Call Center procederá a escalar el caso al NOC a través del sistema GNOC, adjuntando el ticket correspondiente con los datos del circuito y la descripción del problema reportado.

Asimismo, el agente del Call Center deberá comunicarse con el NOC para coordinar la revisión inmediata del caso, a fin de garantizar una atención oportuna y teniendo en cuenta los plazos establecidos en los términos de referencia.

### **3. SOLUCIÓN DE AVERÍAS**

NOC analiza el caso y verifica si la pérdida de servicio es debido a problema físico o lógico:

**Problema Físico:** NOC en el sistema GNOC crea un Trouble Ticket (TT) y una WO (Orden de Trabajo), esta última la asigna a una estación técnica de trabajo correspondiente para que el personal técnico se acerque a solucionarlo.

- b. NOC envía el Trouble Ticket junto con el avance del caso al cliente.
- c. NOC coordina la hora de visita, materiales que se debe llevar, además envía el evento a los grupos internos digitales correspondientes para conocimiento de la Sucursal (jefe Técnico, líderes de equipo, etc).
- d. Al finalizar el evento NOC completa el TT y lo cierra en la Herramienta de Gestión de Ticket Jira, se comunica vía E-mail o llamada con el cliente e informa de los detalles para su cierre formal de la avería presentada con el cliente.

**NOTA:** En caso el NOC no pueda resolver el evento del cliente:

1. NOC reasignara el TT a Soporte Nivel 2 (Back Office) para dar soporte al personal técnico y NOC.
2. Luego de finalizar con el evento Back Office, soluciona el TT y notifica al NOC para el cierre del ticket.
3. NOC se comunica con el cliente para verificar servicio y cierre del ticket de reclamo por avería.

**Problema Lógico:** NOC revisa si el problema de configuración es por algún incidente backbone, Access y verifica el nivel de configuración que se debe hacer para restablecer servicio.

Si la configuración es **Nivel 1:**

1. NOC asigna el TT en el sistema GNOC así mismo NOC debe crear un ECR (Requerimiento de cambio de emergencia) en base al TT en el sistema GNOC y realizar las configuraciones necesarias para la solución del problema.

Si la configuración es **Nivel 2:**

1. NOC asigna el TT al área de Back office de acuerdo con el área del problema.
2. Back Office debe crear ECR y realiza las configuraciones necesarias.
3. Luego de que NOC o Transmisión restauren el servicio, NOC debe cerrar el TT y notificar al cliente para que verifique servicio.

Cliente acepta la solución: NOC procede a cerrar el caso.

Cliente rechaza solución: Cliente y NOC generan una llamada o reunión del caso.

Cliente acepta explicación del Caso: NOC procede a cerrar el caso en la Herramienta de Gestión de Tickets Jira.



#### 4. TIEMPO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

Los tiempos de atención, solución de incidentes y requerimientos se regirán por lo estipulado en los términos de referencia (TDR), detallados a continuación:

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Plazo máximo para no incurrir en penalidades
1	Interrupción del servicio para zonas urbanas	≤ 6 horas sin penalidad
2	Interrupción del servicio para zonas rurales	≤ 36 horas sin penalidad
3	Plazo para generar Ticket de atención desde el momento en el que ha sido notificado la incidencia o requerimiento, con la hora en que fue reportada	≤ 30 min sin penalidad
4	Traslado Interno	20 días calendario
5	Traslado Externo (del mismo Local educativo)	45 días calendario después que el contratista haya confirmado la factibilidad por medio de correo electrónico
6	Traslado Externo (hacia otro Local Educativo)	45 días calendario después que el contratista haya confirmado la factibilidad por medio de correo electrónico
7	Cambio por garantía de los Access Point y/o reconfiguración en caso no funcione adecuadamente. Urbano	<24 horas sin penalidad
8	Cambio por garantía de los Access Point y/o reconfiguración en caso no funcione adecuadamente. Rural	<72 horas sin penalidad
9	Reposición de equipos por ROBO	Pasado las 72 horas luego de que el Minedu remita por correo electrónico la denuncia policial al contratista, se iniciará la contabilización del tiempo de la NO DISPONIBILIDAD del servicio.

**Nota:** Se considera la NO DISPONIBILIDAD en el horario de lunes a viernes: 8:00 horas hasta las 18:00 horas, no quitando responsabilidad del contratista en suministrar el servicio 24x7 durante toda la etapa de la ejecución contractual.



N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo
1	Ancho de Banda Contratado (Penalidad por incumplimiento de ancho de banda de Fibra Óptica o Radioenlace.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La penalidad será del 10% del valor de la UIT por ocurrencia.</li> <li>• Se añadirá un 10% del valor de la UIT por cada “12 horas adicionales o fracción” que no se restablezca el valor de ancho de banda contratado, desde que este hecho le sea comunicado al contratista.</li> </ul>
2	Inoperatividad de la Solución de Seguridad con Filtro de Contenido Web para cualquier Local Educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La penalidad será del 10% de la UIT por día o fracción por cada Local Educativo donde se detecte la inoperatividad, hasta que nuevamente tenga la protección requerida.</li> </ul>
3	Inoperatividad de la “Solución de Seguridad con Filtro de Contenido Web con gestión centralizada”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La penalidad será del 100 % de la UIT por cada 12 horas o fracción, hasta que esté disponible o en plena operación nuevamente la solución de seguridad.</li> </ul>
4	Inoperatividad de la plataforma de Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se penalizará con 10% de la UIT por cada hora que persista el problema pasadas las 6 horas desde la notificación al contratista.</li> </ul>
5	Inoperatividad de la Herramienta de Gestión de Tickets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la herramienta de gestión de tickets no está disponible y/o no es posible generar los reportes, se penalizará con 10% de la UIT por cada hora que persista el problema pasadas las 6 horas desde la notificación al contratista.</li> </ul>

**Nota:** El contratista debe cumplir con todo lo solicitado en los términos de referencia, en caso no cumpla el MINEDU aplicará

La penalidad que corresponda teniendo en cuenta lo indicado en el subnumeral 22.2 Otras penalidades.



Para asegurar una atención oportuna al **CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026** referente al **Servicio de conectividad a internet para 5221 locales educativos a nivel nacional- MINEDU**, para VIETTEL PERU S.A.C. es muy importante afianzar nuestros lazos de confianza, teniendo como principal objetivo brindarles el mejor servicio, por este medio se procede a remitir los niveles de escalamiento para los fines pertinentes. Tener presente que en caso no responda el primer nivel, proceder al siguiente nivel y así sucesivamente.

### ESCALAMIENTO DE ATENCIÓN Y SOPORTE DE AVERIAS

Nivel	Tiempo transcurrido desde ocurrido el incidente	Departamento Responsable	Cargo	Nombre	Teléfono	Correo Electrónico
1	Inmediato	NOC	Call Center / Coordinador Residente Ítem 1	Agente de Turno (24x7) / Coordinador Residente (L-V 8:30 am – 06:30 pm)	080079079 (L-D 24 x 7)	<a href="mailto:atc.corp@bitel.com.pe">atc.corp@bitel.com.pe</a> <a href="mailto:atc.corp@bitelempresas.com.pe">atc.corp@bitelempresas.com.pe</a> <a href="mailto:nocservicedesk@bitel.com.pe">nocservicedesk@bitel.com.pe</a> <a href="mailto:servicemanager.corp@bitel.com.pe">servicemanager.corp@bitel.com.pe</a> <a href="mailto:residenteMinedu1@bitel.com.pe">residenteMinedu1@bitel.com.pe</a>
2	45 min-1hrs	NOC	Shift leader	Jefe de turno (24x7)	930 989 898	<a href="mailto:nocperu@viettel.com.vn">nocperu@viettel.com.vn</a>
3	1hrs-2hrs	NOC	Team leader	Eduardo Meca	930 777 703	<a href="mailto:martinmme@bitel.com.pe">martinmme@bitel.com.pe</a>
4	2hrs-3hrs	NOC	Jefe de NOC	Edgar Rodríguez	930 580 032	<a href="mailto:edgar.rodriguez@bitel.com.pe">edgar.rodriguez@bitel.com.pe</a>
5	3hrs-4hrs	NOC	Director del Centro Técnico de NOC	Luis Membrillo	930 820 088	<a href="mailto:luis.membrillo@bitel.com.pe">luis.membrillo@bitel.com.pe</a>
6	4hrs-6hrs	CORPORATIVO	Service Manager	Joseph Velázquez	916 758 100	<a href="mailto:joseph.velasquez@bitel.com.pe">joseph.velasquez@bitel.com.pe</a>
7	6hrs-8hrs	CORPORATIVO	Supervisor de Servicios	Celia Yauri	930 790 076	<a href="mailto:celia.yauri@bitel.com.pe">celia.yauri@bitel.com.pe</a>
8	8hrs-10hrs	CORPORATIVO	KAM	Carlos Rojas	930 935 871	<a href="mailto:carlos.rojas@bitel.com.pe">carlos.rojas@bitel.com.pe</a>
9	10hrs-12hrs	CORPORATIVO	Vice Director Comercial	Dennis Laime	930 800 080	<a href="mailto:dennis.laime@bitel.com.pe">dennis.laime@bitel.com.pe</a>





DEFINICIÓN DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO	
Término	Definición
GNOC	Global Network Operation Center (Centro Global de Operaciones de Red). Área donde se visualizan los trouble tickets (Tickets de Incidentes o problemas) creados para la atención de incidentes reportados por el Call Center (CC).
TT	Trouble Ticket (Tickets de Incidentes o problemas). Registro en la herramienta de gestión utilizado para documentar, dar seguimiento y resolver un incidente o falla reportada.
NOC	Network Operation Center (Centro de Operaciones de Red). Responsable de la gestión y monitoreo de la red.
ECR	Emergency Change Request (Requerimiento de Cambio de Emergencia). Solicitud formal para ejecutar un cambio urgente en la red o servicio.
WO	Work Order (Orden de Trabajo). Documento o registro que autoriza y detalla las tareas técnicas a ejecutar.
CC	Call Center. Punto de contacto con los usuarios o clientes, encargado de recibir reportes de incidentes y escalar según el procedimiento establecido.





PERÚ

Ministerio  
de Educación

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Lima, 21 de noviembre de 2025

**OFICIO MÚLTIPLE N.º 00042-2025-MINEDU/SPE-OTIC**

Sres.

**DIRECCIONES REGIONALES DE EDUCACIÓN  
GERENCIAS REGIONALES DE EDUCACIÓN  
UNIDADES DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL**

Presente. -

**Asunto:** Procedimiento de atención de incidentes del servicio de conectividad a Internet para 5,166 LLEE – Contrato N°026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026 con Viettel Perú S.A.C.

**Referencia:** Informe Técnico N°1447-2025-MINEDU/SPE-OTIC-UIT

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente y, en atención al asunto y al documento de la referencia, informar que, con fecha 01 y 13 de noviembre de 2025, se dio inicio al servicio de conectividad a Internet implementado en el marco del **CONTRATO N°026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026**, beneficiando a 5,166 Locales Escolares (LLEE), distribuidos de la siguiente manera: **ítem 1** (425 LLEE), **ítem 2** (1,950 LLEE), **ítem 3** (1,083 LLEE) e **ítem 4** (1,708 LLEE).

En este contexto, se requiere el apoyo de su despacho, para que los incidentes y reclamos por averías, desperfectos o fallas, que se presenten durante la prestación del servicio, sean correctamente canalizados, para lo cual se remite el **procedimiento detallado de atención de incidentes y fallas**, y se solicita que los mismos sean **comunicados y difundidos a todos los Locales Educativos listados** en el **Anexo 6** adjunto a la presente; los anexos con los procedimientos son los siguientes:

- **Anexo 1:** Procedimiento y esquema de escalamiento – Ítem 1
- **Anexo 2:** Procedimiento y esquema de escalamiento – Ítem 2
- **Anexo 3:** Procedimiento y esquema de escalamiento – Ítem 3
- **Anexo 4:** Procedimiento y esquema de escalamiento – Ítem 4

Agradecemos su colaboración y compromiso con la correcta implementación de este procedimiento.

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

Atentamente,

**FIRMADO DIGITALMENTE**

**Ing. DANIEL FERNANDO MALDONADO GONZALEZ**  
**Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación**



REYES GUTIERREZ Jose  
Alberto FAU 20131370998  
soft

ESPECIALISTA OTIC -  
MINEDU

Doy V° B°

2025/11/24 11:27:42



MALDONADO GONZALEZ  
Daniel Fernando FAU  
20131370998 hard

JEFE DE OTIC - MINEDU

En señal de conformidad

2025/11/24 11:30:39

Cc.: Unidad de Servicios y Atención al Usuario - USAU

**EXPEDIENTE:** UIT2025-INT-1083208

**CLAVE:** DFBA92

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://eslnad.minedu.gob.pe/e\\_slnadmed\\_11/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://eslnad.minedu.gob.pe/e_slnadmed_11/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## INFORME TÉCNICO N.º 01447-2025-MINEDU/SPE-OTIC-UIT

A : **DANIEL FERNANDO MALDONADO GONZALEZ**  
JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN

De : **LUIS ALBERTO TERAN BERMUDEZ**  
JEFE DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Asunto : SE REMITE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES  
DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET PARA 5,166  
LLEE EN EL MARCO DEL CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-  
OGA-OL-UE026 CON VIETTEL PERÚ S.A.C.

Referencia : a) CONTRATO N°026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026  
b) INFORME TÉCNICO 01239-2025-MINEDU/SPE-OTIC UIT  
c) INFORME TÉCNICO 01327-2025-MINEDU/SPE-OTIC-UIT  
d) INFORME TÉCNICO 01417-2025-MINEDU/SPE-OTIC-UIT  
e) INFORME TÉCNICO 01132-2025-MINEDU/SPE-OTIC-UIT  
f) INFORME TÉCNICO 01202-2025-MINEDU/SPE-OTIC-UIT  
**EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208**

Fecha : Lima, 20 de noviembre de 2025

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 Mediante el documento de la referencia a), de fecha 28 de abril de 2025, el Ministerio de Educación – MINEDU y la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. suscribieron el CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026 para la contratación del "Servicio de Conectividad a internet para 5221 Locales Escolares a nivel nacional". El contrato contempla ítem 1 (425 LLEE), ítem 2 (2000 LLEE), ítem 3 (1084 LLEE) y el ítem 4 (1712 LLEE) y los servicios a implementar serán por medio de Fibra Óptica o Radioenlace.
- 1.2 En el Subnumeral 16.1 **Lugar de Prestación del Servicio** del numeral **16. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO** de los TDR del CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026, se indicó lo siguiente:

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208 CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_slnadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_slnadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Peru  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

16.1.1. La prestación del servicio se realizará en las direcciones de los Locales Educativos indicadas en los anexos.

Ítem	Zona	Medio de transmisión	N° DE LLEE
Item 01	Selva	Terrestre	425
Item 02	Centro	Terrestre	2000
Item 03	Sur	Terrestre	1084
Item 04	Norte	Terrestre	1712

1.3 No obstante, la Unidad de Infraestructura Tecnológica – UIT de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación – OTIC solicitó a la Oficina de Logística del MINEDU la reducción de Locales Educativos – LLEE del citado contrato:

- 1.3.1 Con los documentos de la referencia b), c) y d), la UIT – OTIC solicitó a la Oficina de Logística la reducción de LLEE del ITEM 2.
- 1.3.1 Con el documento de la referencia e), la UIT – OTIC solicitó a la Oficina de Logística la reducción de LLEE del ITEM 3.
- 1.3.1 Con el documento de la referencia f), la UIT – OTIC solicitó a la Oficina de Logística la reducción de LLEE del ITEM 4.

## II. ANÁLISIS

2.1 En el sub numeral 22.2 “Otras Penalidades” del numeral 22. **PENALIDADES** de los TDR, en el marco del CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026, se especifican los tiempos de solución de acuerdo al tipo de avería, clasificadas de la siguiente manera:

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208 CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://eslnad.minedu.gob.pe/e\\_slnadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://eslnad.minedu.gob.pe/e_slnadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Peru  
T: (511)615 5800







PERÚ

Ministerio  
de Educación

## 22.2. Otras Penalidades

Al contratista se le aplicarán las siguientes penalidades para cada ítem:

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento o Instrumentos
1	<b><u>Penalidad por incumplimiento de ancho de banda (radioenlace, fibra óptica y satelital LEO)</u></b> Si el ancho de banda del enlace en el Local Educativo es inferior en 10% al contratado, para el caso de los enlaces de fibra óptica, radioenlaces y satelital LEO. Numeral 5.5 y 5.8	La penalidad será del 10% del valor de la UIT por ocurrencia.  Se añadirá un 10% del valor de la UIT por cada "12 horas adicionales o fracción" que no se restablezca el valor de ancho de banda contratado, desde que este hecho le sea comunicado al contratista.	Se inicia con el test de velocidad en el Local Educativo, realizado por cualquier personal del Local Educativo o por el personal del MINEDU. (Se aclara que el registro de las pruebas o test de velocidad pueden operar de manera independiente a la herramienta de monitoreo). Se verificará mediante la Herramienta de Monitoreo de enlaces o lo que el contratista haya entregado, que contenga el registro de medición del ancho de banda (test de velocidad), según lo detallado en el protocolo de pruebas. Los registros de ancho de banda con resultados por debajo del 100% contratado deberán ser consolidados por el contratista en la Herramienta de Monitoreo y/o repositorio histórico para la revisión de la UIT. La Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la OTIC del MINEDU, remitirá el Informe Técnico mensual del servicio validando si los test de velocidad registrados por el contratista cumplen o no con el ancho de banda requerido, el cual será informado a la Oficina de Logística para la aplicación de la penalidad.
3	<b><u>Por inoperatividad de la Solución de Seguridad con Filtro de Contenido Web para cualquier Local Educativo.</u></b> Es decir, Cuando alguno de los Locales Educativos o Personal del MINEDU reporta que hay salida libre hacia Internet sin protección. Numeral 6.6.1, 6.2, 6.3, 6.4 y 6.7	La penalidad será del 10% de la UIT por día o fracción por cada Local Educativo donde se detecte la inoperatividad, hasta que nuevamente tenga la protección requerida.	Se inicia con el reporte del incidente a través del calcenter y/o correo electrónico proporcionado por el contratista. Se verificará mediante la herramienta de gestión de tickets, el tiempo de demora. Los tickets generados deberán ser consolidados por el contratista y remitidos en el informe mensual del servicio.  Se informará mediante Informe Técnico emitido por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la OTIC del MINEDU, el mismo que será remitido a la Oficina de Logística para la aplicación de la penalidad correspondiente.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales. su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://eslnad.minedu.gob.pe/e\\_sladmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://eslnad.minedu.gob.pe/e_sladmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)[www.gob.pe/minedu](http://www.gob.pe/minedu)Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Peru  
T: (511)615 5800



PERÚ

Ministerio  
de Educación

4	<p><b><u>Por inoperatividad de la "Solución de Seguridad con Filtro de Contenido Web con gestión centralizada"</u></b> de manera general para todos los Locales Educativos. Numeral 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 y 6.7</p>	<p>La penalidad será del 100 % de la UIT por cada 12 horas o fracción, hasta que esté disponible o en plena operación nuevamente la solución de seguridad.</p>	<p>Se inicia con el reporte del incidente a través del callcenter y/o correo electrónico proporcionado por el contratista.</p> <p>Se verificará mediante la herramienta de gestión de tickets, el tiempo de demora.</p> <p>Los tickets generados deberán ser consolidados en el informe mensual del contratista.</p> <p>Se informará mediante Informe Técnico emitido por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la OTIC del MINEDU, el mismo que será remitido a la Oficina de Logística para la aplicación de la penalidad correspondiente.</p>															
5	<p><b><u>Por demora en el cambio por garantía de los Access Point y/o reconfiguración en caso no funcione adecuadamente.</u></b></p> <p>Se aplicará una penalidad por cada hora de retraso, luego del plazo permitido según zona urbana o rural.</p> <p>Numeral 7</p>	<table><tr><th>Locales Educativos en Zona</th><th>Hasta</th><th>% de UIT por cada hora</th></tr><tr><td>Urbana</td><td>&lt; 24 horas</td><td>0%</td></tr><tr><td>Urbana</td><td>&gt;= 24 horas</td><td>2%</td></tr><tr><td>Rural</td><td>&lt; 72 horas</td><td>0%</td></tr><tr><td>Rural</td><td>&gt;= 72 horas</td><td>2%</td></tr></table> <p>Se precisa que el tiempo que por causas atribuibles al Ministerio de Educación y/o falta de energía eléctrica y/o desastres naturales (deben ser evidenciados documentalmente) se vean interrumpidas las actividades de cambio de garantía del Access Point en algún Local Educativo, el contratista podrá poner el ticket en pausa (informando al MINEDU el tiempo pausado a más tardar al día siguiente) hasta que se haya terminado el evento que originó la causa, al tiempo establecido en el marco de lo establecido por la normativa de contrataciones vigente.</p>	Locales Educativos en Zona	Hasta	% de UIT por cada hora	Urbana	< 24 horas	0%	Urbana	>= 24 horas	2%	Rural	< 72 horas	0%	Rural	>= 72 horas	2%	<p>El tiempo se mide desde que se reporta el caso a través del callcenter y/o correo electrónico proporcionado por el contratista, el cual debe generar un ticket por un mal funcionamiento del Access Point hasta que queda nuevamente operativo la conectividad Wifi y tomando en consideración los horarios lunes a viernes, <u>De 8:00 hasta las 18:00 horas y la aplicación de tiempo de espera del ticket en caso corresponda.</u></p> <p>Se informará mediante Informe Técnico emitido por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la OTIC del MINEDU, el mismo que será remitido a la Oficina de Logística para la aplicación de la penalidad correspondiente.</p>
Locales Educativos en Zona	Hasta	% de UIT por cada hora																
Urbana	< 24 horas	0%																
Urbana	>= 24 horas	2%																
Rural	< 72 horas	0%																
Rural	>= 72 horas	2%																

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://eslnad.minedu.gob.pe/e\\_slnadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://eslnad.minedu.gob.pe/e_slnadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T. (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.  
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

<p>8</p> <p><b><u>Por demora en la generación del ticket en la Herramienta de gestión de tickets</u></b></p> <p>Si la herramienta de gestión de tickets no muestra el ticket generado dentro de los 30 minutos de reportado el requerimiento o incidente, y/o el tiempo transcurrido de generación del ticket es mayor a los 30 minutos.</p> <p>Numeral 11</p>	<p>Se aplicará una penalidad del 1% de la UIT por cada Local Educativo por incumplimiento de registro y/o demora.</p>	<p>Se verificará mediante la herramienta de gestión de tickets, el tiempo de demora (fecha de reporte y fecha de registro del ticket). Los tickets generados deberán ser consolidados en el informe mensual del contratista.</p> <p>Se informará mediante Informe Técnico emitido por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la OTIC del MINEDU, el mismo que será remitido a la Oficina de Logística para la aplicación de la penalidad correspondiente.</p>																
<p>9</p> <p><b><u>Por la NO DISPONIBILIDAD del servicio de conexión a Internet en Locales Educativos ubicados en zonas urbanas y rurales, al mes por cada Local Educativo.</u></b></p> <p>Numeral 13.2</p>	<p>➤ Urbanas</p> <table border="1" data-bbox="746 898 1155 1149"> <thead> <tr> <th>Duración de la avería en Horas por Mes por cada Local Educativo (A)</th> <th>% de Penalidades (basado en el valor de la UIT)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A ≤ 6 horas</td> <td>Sin Penalidad</td> </tr> <tr> <td>6 horas &lt; A ≤ 14 horas</td> <td>2% de la UIT</td> </tr> <tr> <td>A &gt; 14 horas</td> <td>5% de la UIT por cada hora o fracción que supere las 14 horas de avería o no disponibilidad</td> </tr> </tbody> </table> <p>➤ Rurales</p> <table border="1" data-bbox="756 1236 1150 1494"> <thead> <tr> <th>Duración de la avería en Horas por Mes por cada Local Educativo (A)</th> <th>% de Penalidades (basado en el valor de la UIT)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A ≤ 36 horas</td> <td>Sin Penalidad</td> </tr> <tr> <td>36 horas &lt; A ≤ 48 horas</td> <td>2 % de la UIT</td> </tr> <tr> <td>A &gt; 48 horas</td> <td>5% de la UIT por cada hora o fracción que supere las 48 horas de avería o no disponibilidad</td> </tr> </tbody> </table>	Duración de la avería en Horas por Mes por cada Local Educativo (A)	% de Penalidades (basado en el valor de la UIT)	A ≤ 6 horas	Sin Penalidad	6 horas < A ≤ 14 horas	2% de la UIT	A > 14 horas	5% de la UIT por cada hora o fracción que supere las 14 horas de avería o no disponibilidad	Duración de la avería en Horas por Mes por cada Local Educativo (A)	% de Penalidades (basado en el valor de la UIT)	A ≤ 36 horas	Sin Penalidad	36 horas < A ≤ 48 horas	2 % de la UIT	A > 48 horas	5% de la UIT por cada hora o fracción que supere las 48 horas de avería o no disponibilidad	<p>Se inicia con el reporte del incidente a través de los canales indicados en el numeral 13.3.2 y/o el monitoreo proactivo del contratista.</p> <p>Los tickets generados deberán ser consolidados en el informe mensual del contratista y serán contrastados con la Plataforma de Monitoreo de enlaces,</p> <p>La Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la OTIC del MINEDU, remitirá un Informe Técnico validando la información presentada por el contratista en el informe mensual, el mismo que será remitido a la Oficina de Logística para la aplicación de la penalidad correspondiente.</p>
Duración de la avería en Horas por Mes por cada Local Educativo (A)	% de Penalidades (basado en el valor de la UIT)																	
A ≤ 6 horas	Sin Penalidad																	
6 horas < A ≤ 14 horas	2% de la UIT																	
A > 14 horas	5% de la UIT por cada hora o fracción que supere las 14 horas de avería o no disponibilidad																	
Duración de la avería en Horas por Mes por cada Local Educativo (A)	% de Penalidades (basado en el valor de la UIT)																	
A ≤ 36 horas	Sin Penalidad																	
36 horas < A ≤ 48 horas	2 % de la UIT																	
A > 48 horas	5% de la UIT por cada hora o fracción que supere las 48 horas de avería o no disponibilidad																	

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://eslnad.minedu.gob.pe/eslnadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://eslnad.minedu.gob.pe/eslnadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Peru  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

11	<b>Demora en el traslado del Servicio de los Locales Educativos</b> <b>Numeral 12.9, 12.11 y 12.13</b>	<p><b>a) Traslado interno</b> Si los traslados internos solicitados se realizan pasados 20 días de haber sido solicitados, se aplicará una penalidad del 5% de la UIT por día de retraso.</p> <p><b>b) Traslado externo (del mismo Local Educativo)</b> Si el traslado externo del enlace hacia otra dirección se realiza pasados 45 días calendario después de que el contratista haya confirmado la factibilidad por medio de correo electrónico, se aplicará una penalidad del 5% de la UIT por día de retraso.</p> <p><b>c) Traslado externo (hacia otro local educativo)</b> Los traslados del enlace hacia otro local educativo se realizan pasados 45 días calendario después de que el contratista haya confirmado la factibilidad por medio de correo electrónico, se aplicará una penalidad del 5% de la UIT por día de retraso.</p>	<p>La OTIC solicitará los traslados del servicio a internet al contratista mediante correo electrónico (para lo cual no se requiere acuse de recibo por parte de contratista) para que se genere un ticket de atención y se realice el seguimiento hasta que el caso sea atendido.</p> <p>Se verificará mediante respuesta del contratista a la solicitud de los traslados.</p> <p>Los tickets generados deberán ser consolidados en el informe mensual de contratista.</p> <p>Se informará mediante Informe Técnico emitido por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la OTIC del MINEDU, el mismo que será remitido a la Oficina de Logística para la aplicación de la penalidad correspondiente.</p>
12	<b>Demora en reposición de equipos</b> Si la reposición de equipos por causa de robo se realiza pasadas las 72 horas luego de remitida por correo electrónico la denuncia policial al contratista <b>Numeral 12.18</b>	<p>Se aplicará una penalidad del 5% de la UIT por día de retraso.</p> <p>Pasado las 72 horas luego de que el MINEDU remita por correo electrónico la denuncia policial al contratista, se iniciará la contabilización del tiempo de la NO DISPONIBILIDAD del servicio.</p> <p>En el siguiente horario: de lunes a viernes (sin incluir feriados), desde las 08:00 horas hasta las 18:00 horas y en caso dichas solicitudes fueran realizadas fuera del horario indicado, el tiempo empezará a contarse a partir de las 08:00 horas del siguiente día hábil.</p> <p>Se precisa que el tiempo que por causas atribuibles al Ministerio de Educación y/o falta de energía eléctrica y/o desastres naturales (deben ser evidenciados documentalmente) se vean interrumpidas las actividades de reposición de equipos por robo en algún Local Educativo, el contratista podrá poner el ticket en pausa (informando al MINEDU el tiempo pausado a más tardar al día siguiente) hasta que se haya terminado el evento que originó la causa, al tiempo establecido en el marco de lo establecido por la normativa de contrataciones vigente.</p>	<p>Se informará mediante Informe Técnico emitido por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la OTIC del MINEDU, el mismo que será remitido a la Oficina de Logística para la aplicación de la penalidad correspondiente</p>

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://eslnad.minedu.gob.pe/e\\_slnadmed\\_2VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://eslnad.minedu.gob.pe/e_slnadmed_2VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Peru  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.  
La integridad del documento y la autografía de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

- 2.2 Mediante los documentos de las referencias b), c), d), e) y f) se precisa que la UIT de la OTIC solicitó la reducción de LLEE según Cuadro N° 1:

Cuadro N° 1	
ITEM	N° de LLEE reducidos
01	0
02	50
03	1
04	4

- 2.3 Asimismo, con fecha 01 de noviembre de 2025 y 13 de noviembre de 2025 se dió inicio al servicio de conectividad a Internet implementado en el marco del CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026.
- 2.4 En ese sentido, en el cuadro N° 2, se muestra las fechas de inicio del servicio por cada ITEM respectivo; además, se precisa la cantidad final de Locales Educativos implementados, los cuales harán uso del servicio en un plazo de ejecución de 15 meses:

Cuadro N° 2			
ITEM	N° de LLEE	Inicio de servicio	Tiempo de servicio
1	425	1/11/2025	15 meses
2	1,950	13/11/2025	
3	1,083	1/11/2025	
4	1,708	13/11/2025	

- 2.5 Por consiguiente, 5,166 LLEE se encuentran actualmente con el servicio de conectividad activado según el siguiente detalle: ítem 1 (425 LLEE), ítem 2 (1,950 LLEE), ítem 3 (1,083 LLEE) y el ítem 4 (1,708 LLEE), las cuales fueron implementadas con el servicio de conectividad a Internet en el marco del del CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026"; por lo que, se requiere que el **"PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO-CONTRATO N° 026-2025- MINEDU/SG-OGA-OL-UE026-SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET PARA 5221 LOCALES EDUCATIVOS A NIVEL NACIONAL"** de los ITEM 1(Anexo N° 1), ITEM 2 (Anexo N° 2), ITEM 3 (Anexo N° 3) y ITEM 4 (Anexo N° 4), adjuntos al SINAD, sean remitidos a las 25 Gerencias y Direcciones Regionales de Educación – GRE/DRE y 219 Unidades de Gestión

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)[www.gob.pe/minedu](http://www.gob.pe/minedu)

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Educativa Local – UGEL, según Anexo N° 5; con la finalidad de que los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio implementado por **Viettel Perú S.A.C.** sean canalizados correctamente durante la prestación del servicio; para lo cual, se le deberá solicitar a las GRE/DRE y UGEL, comunicar y difundir el citado procedimiento a todos Locales Educativos según Anexo N° 6, adjunto al SINAD.

- 2.6 En el ANEXO N°1 (adjunto al SINAD), se muestra el **“PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO-CONTRATO N° 026-2025- MINEDU/SG-OGA-OL-UE026-SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET PARA 5221 LOCALES EDUCATIVOS A NIVEL NACIONAL – ITEM 1”**.
- 2.7 En el ANEXO N°2 (adjunto al SINAD), se muestra **“PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO-CONTRATO N° 026-2025- MINEDU/SG-OGA-OL-UE026-SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET PARA 5221 LOCALES EDUCATIVOS A NIVEL NACIONAL – ITEM 2”**.
- 2.8 En el ANEXO N°3 (adjunto al SINAD), se muestra **“PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO-CONTRATO N° 026-2025- MINEDU/SG-OGA-OL-UE026-SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET PARA 5221 LOCALES EDUCATIVOS A NIVEL NACIONAL – ITEM 3”**.
- 2.9 En el ANEXO N°4 (adjunto al SINAD), se muestra **“PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO-CONTRATO N° 026-2025- MINEDU/SG-OGA-OL-UE026-SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET PARA 5221 LOCALES EDUCATIVOS A NIVEL NACIONAL – ITEM 4”**.
- 2.10 Se brinda el número del CALL CENTER del contratista **Viettel Perú S.A.C.: 0800-790979** (los correos electrónicos figuran en los Anexos correspondientes, para cada ITEM).
- 2.11 Por otro lado; si VIETTEL PERÚ S.A.C. no brinda solución al incidente dentro de los plazos establecidos en el numeral 4. TIEMPO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS, informado en los anexos 1, 2, 3 y 4; el Director y/o encargado del Local Educativo, deberá comunicarlo a la mesa de servicio de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario – USAU de la OTIC – MINEDU:
- 2.11.1 Enviar un correo a la mesa de servicio para las Instituciones Educativas de la USAU, SOPORTE IIEE [SOPORTEIIEE@minedu.gob.pe](mailto:SOPORTEIIEE@minedu.gob.pe).
- 2.11.2 Llamar al Call Center de SOPORTE IIEE, al número Telefónico **01-6155893**.

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Peru  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

- 2.12 En el ANEXO N° 5 (adjunto al SINAD), se muestra la lista de las Gerencias y Direcciones Regionales de Educación y la cantidad de LLEE correspondientes.
- 2.13 En el ANEXO N°6 (adjunto al SINAD), se muestra la relación de los 5,166 IIEE: ítem 1 (425 LLEE), ítem 2 (1,950 LLEE), ítem 3 (1,083 LLEE) y el ítem 4 (1,708 LLEE).

### III. CONCLUSIONES

- 3.1 Debido a que 5,166 LLEE se encuentran actualmente con el servicio de conectividad activado según el siguiente detalle: ítem 1 (425 LLEE), ítem 2 (1,950 LLEE), ítem 3 (1,083 LLEE) y el ítem 4 (1,708 LLEE), las cuales fueron implementadas con el servicio de conectividad a Internet en el marco del del CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026"; se requiere que el **"PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO-CONTRATO N° 026-2025- MINEDU/SG-OGA-OL-UE026-SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET PARA 5,1661 LOCALES EDUCATIVOS A NIVEL NACIONAL"** de los ITEM 1 (Anexo N° 1), ITEM 2 (Anexo N° 2), ITEM 3 (Anexo N° 3) y ITEM 4 (Anexo N° 4), adjuntos al SINAD, sean remitidos a las 25 Gerencias/Direcciones Regionales de Educación – GRE/DRE y 219 Unidades de Gestión Educativa Local – UGEL, según Anexo N° 5; con la finalidad de que los reclamos por las averías, desperfectos o fallas de conexión del servicio implementado por **Viettel Perú S.A.C.** sean canalizados correctamente durante la prestación del servicio; para lo cual, se le deberá solicitar a las GRE/DRE y UGEL, comunicar y difundir el citado procedimiento a todos Locales Educativos según Anexo N° 6, adjunto al SINAD.
- 3.2 Por otro lado; si VIETTEL PERÚ S.A.C. no brinda solución al incidente dentro de los plazos establecidos en el numeral 4. TIEMPO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS, informado en los anexos 1, 2, 3 y 4; el Director y/o encargado del Local Educativo, deberá comunicarlo a la mesa de servicio de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario – USAU de la OTIC – MINEDU:
- 3.2.1 Enviar un correo a la mesa de servicio para las Instituciones Educativas de la USAU, SOPORTE IIEE [SOPORTEIIEE@minedu.gob.pe](mailto:SOPORTEIIEE@minedu.gob.pe).
- 3.2.2 Llamar al Call Center de SOPORTE IIEE, al número Telefónico **01-6155893**.

### IV. RECOMENDACIONES

- 4.1 Se recomienda derivar el presente Informe, mediante un Oficio Múltiple, a las 25 DRE y 219 UGEL (Anexo N° 5) con el **"PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y FALLAS, ESQUEMA DE ESCALAMIENTO-CONTRATO N° 026-2025- MINEDU/SG-OGA-**

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

**OL-UE026-SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET PARA 5221 LOCALES EDUCATIVOS A NIVEL NACIONAL"** de los ITEM 1, ITEM 2, ITEM 3 Y ITEM 4, en el marco del CONTRATO N° 026-2025-MINEDU/SG-OGA-OL-UE026 con la empresa **Viettel Perú S.A.C.**; con la finalidad que estas difundan los procedimientos (Anexos 1, 2, 3, 4) a los LLEE a nivel nacional (Anexo N° 6).

- 4.2 Se recomienda derivar una copia del Oficio Múltiple que emitirá la OTIC a la USAU, en atención al numeral 2.11 y 3.2 del presente Informe.

Es todo cuanto debo informar.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
SOLORZANO MACHADO Niel  
Wilverd FAU 20131370998 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20/11/2025 15:34:28-0500

**NIEL SOLÓRZANO MACHADO**

Especialista del Área de  
Telecomunicaciones

UIT - OTIC



Firmado digitalmente por:  
RIOS VASQUEZ Cesar FAU  
20131370998 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20/11/2025 15:29:39-0500

**CÉSAR RÍOS VÁSQUEZ**

Especialista del Área de  
Telecomunicaciones

UIT - OTIC



Firmado digitalmente por:  
VIDAURRE GARCIA Erika  
Paola FAU 20131370998 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20/11/2025 15:02:08-0500

**ERIKA PAOLA VIDAURRE GARCÍA**

Especialista del Área de  
Telecomunicaciones

UIT - OTIC



Firmado digitalmente por:  
LOPEZ ARRIOLA Franklin  
FAU 20131370998 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20/11/2025 15:44:31-0500

**FRANKLIN LÓPEZ ARRIOLA**

Coordinador del Área de  
Telecomunicaciones

UIT - OTIC

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

**Ing. LUIS TERÁN BERMÚDEZ**

Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica  
UIT - OTIC



Firmado digitalmente por:  
TERAN BERMUDEZ Luis  
Alberto FAU 20131370998 hard  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 20/11/2025 16:20:51-0500

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://eslnad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_2VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://eslnad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800







PERÚ

Ministerio  
de Educación**ANEXO 5**

ANEXO N° 5					
DRE / UGEL	N° Locales Educativos por ITEM				N° LLEE Total
	1	2	3	4	
DRE ANCASH	-	5	-	-	5
DRE APURÍMAC	-	-	1	-	1
DRE APURÍMACUGEL ANDAHUAYLAS	-	-	1	-	1
DRE APURÍMACUGEL AYMARAES	-	-	1	-	1
DRE AYACUCHO	-	-	2	-	2
DRE CAJAMARCA	-	-	-	11	11
DRE CAJAMARCAUGEL SAN IGNACIO	-	-	-	1	1
DRE CUSCO	-	-	5	-	5
DRE HUANCVELICA	-	1	-	-	1
DRE HUÁNUCO	-	3	-	-	3
DRE JUNÍN	-	9	-	-	9
DRE JUNÍNUGEL HUANCAYO	-	1	-	-	1
DRE JUNÍNUGEL TARMA	-	1	-	-	1
DRE LIMA METROPOLITANA	-	1	-	-	1
DRE LIMA METROPOLITANAUGEL 07 SAN BORJA	-	1	-	-	1
DRE LIMA PROVINCIASUGEL 15 HUAROCHIRÍ	-	1	-	-	1
DRE MADRE DE DIOS	1	-	-	-	1
DRE PASCO	-	2	-	-	2
DRE PUNO	-	-	4	-	4
DRE SAN MARTÍN	3	-	-	-	3
DRE SAN MARTÍNUGEL SAN MARTÍN	1	-	-	-	1
DRE TUMBES	-	-	-	1	1
GRE LA LIBERTAD	-	-	-	4	4
UGEL 01 - EL PORVENIR	-	-	-	33	33
UGEL 01 SAN JUAN DE MIRAFLORES	-	105	-	-	105
UGEL 02 - LA ESPERANZA	-	-	-	25	25
UGEL 02 RÍMAC	-	95	-	-	95
UGEL 03 - TRUJILLO NOR OESTE	-	-	-	22	22
UGEL 03 BREÑA	-	72	-	-	72
UGEL 04 - TRUJILLO SUR ESTE	-	-	-	20	20
UGEL 04 COMAS	-	109	-	-	109

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_slnadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_slnadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)[www.gob.pe/minedu](http://www.gob.pe/minedu)

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Peru  
T: (511)615 5800



**PERÚ****Ministerio  
de Educación**

UGEL 05 SAN JUAN DE LURIGANCHO	-	73	-	-	73
UGEL 06 ATE	-	114	-	-	114
UGEL 07 SAN BORJA	-	40	-	-	40
UGEL 08 CAÑETE	-	62	-	-	62
UGEL 09 HUAURA	-	43	-	-	43
UGEL 10 HUARAL	-	30	-	-	30
UGEL 11 CAJATAMBO	-	2	-	-	2
UGEL 12 CANTA	-	1	-	-	1
UGEL 13 YAUYOS	-	2	-	-	2
UGEL 14 OYÓN	-	6	-	-	6
UGEL 15 HUAROCHIRÍ	-	32	-	-	32
UGEL 16 BARRANCA	-	31	-	-	31
UGEL ABANCAY	-	-	23	-	23
UGEL ACOBAMBA	-	7	-	-	7
UGEL ACOMAYO	-	-	12	-	12
UGEL AIJA	-	1	-	-	1
UGEL ALTO AMAZONAS-SAN LORENZO	1	-	-	-	1
UGEL ALTO AMAZONAS-YURIMAGUAS	3	-	-	-	3
UGEL AMBO	-	15	-	-	15
UGEL ANDAHUAYLAS	-	-	26	-	26
UGEL ANGARAES	-	11	-	-	11
UGEL ANTA	-	-	23	-	23
UGEL ANTABAMBA	-	-	1	-	1
UGEL AREQUIPA NORTE	-	-	74	-	74
UGEL AREQUIPA SUR	-	-	118	-	118
UGEL ASCOPE	-	-	-	55	55
UGEL ASCOPEGRE LA LIBERTAD	-	-	-	1	1
UGEL ASUNCIÓN	-	1	-	-	1
UGEL AYABACA	-	-	-	6	6
UGEL AYMARAES	-	-	11	-	11
UGEL AZÁNGARO	-	-	30	-	30
UGEL AZÁNGARODRE PUNO	-	-	1	-	1
UGEL BAGUA	17	-	-	-	17
UGEL BELLAVISTA	19	-	-	-	19
UGEL BOLIVAR	-	-	-	2	2
UGEL BOLOGNESI	-	6	-	-	6
UGEL BONGARÁ	16	-	-	-	16
UGEL CAJABAMBA	-	-	-	33	33
UGEL CAJAMARCA	-	-	-	100	100
UGEL CALCA	-	-	17	-	17

**EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208****CLAVE: E3C16E**

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Peru  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.  
La integridad del documento y la autografía de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

UGEL CAMANÁ	-	-	20	-	20
UGEL CANAS	-	-	1	-	1
UGEL CANCHIS	-	-	40	-	40
UGEL CANDARAVE	-	-	4	-	4
UGEL CANGALLO	-	-	4	-	4
UGEL CARABAYA	-	-	1	-	1
UGEL CARAVELI	-	-	10	-	10
UGEL CARHUÁZ	-	12	-	-	12
UGEL CARLOS FERMIN FITZCARRALD	-	2	-	-	2
UGEL CASMA	-	9	-	-	9
UGEL CASTILLA	-	-	4	-	4
UGEL CASTROVIRREYNA	-	2	-	-	2
UGEL CAYLLOMA	-	-	2	-	2
UGEL CELENDÍN	-	-	-	16	16
UGEL CELENDÍN DRE CAJAMARCA	-	-	-	1	1
UGEL CHACHAPOYAS	12	-	-	-	12
UGEL CHANCHAMAYO	-	93	-	-	93
UGEL CHEPÉN	-	-	-	38	38
UGEL CHICLAYO	-	-	-	98	98
UGEL CHINCHA	-	55	-	-	55
UGEL CHINCHEROS	-	-	17	-	17
UGEL CHOTA	-	-	-	41	41
UGEL CHUCUITO	-	-	18	-	18
UGEL CHULUCANAS	-	-	-	45	45
UGEL CHUMBIVILCAS	-	-	4	-	4
UGEL CHUPACA	-	25	-	-	25
UGEL CHURCAMPÁ	-	9	-	-	9
UGEL CONCEPCIÓN	-	27	-	-	27
UGEL CONDESUYOS	-	-	2	-	2
UGEL CONTRALMIRANTE VILLAR	-	-	-	15	15
UGEL CONTUMAZÁ	-	-	-	14	14
UGEL CORONEL PORTILLO	67	-	-	-	67
UGEL CORONGO	-	2	-	-	2
UGEL COTABAMBAS	-	-	5	-	5
UGEL CUSCO	-	-	73	-	73
UGEL CUTERVO	-	-	-	121	121
UGEL DANIEL ALCIDES CARRIÓN	-	7	-	-	7
UGEL DOS DE MAYO	-	13	-	-	13
UGEL DOS DE MAYO DRE HUÁNUCO	-	1	-	-	1
UGEL EL COLLAO	-	-	12	-	12

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

UGEL EL DORADO	7	-	-	-	7
UGEL ESPINAR	-	-	11	-	11
UGEL FERREÑAFE	-	-	-	16	16
UGEL GENERAL SÁNCHEZ CERRO	-	-	1	-	1
UGEL GRAN CHIMÚ	-	-	-	5	5
UGEL GRAU	-	-	1	-	1
UGEL HUACAYBAMBA	-	3	-	-	3
UGEL HUALGAYOC	-	-	-	27	27
UGEL HUALLAGA	6	-	-	-	6
UGEL HUAMALÍES	-	9	-	-	9
UGEL HUAMANGA	-	-	43	-	43
UGEL HUANCABAMBA	-	-	-	12	12
UGEL HUANCANÉ	-	-	10	-	10
UGEL HUANCARAMA	-	-	4	-	4
UGEL HUANCAVELICA	-	25	-	-	25
UGEL HUANCAYO	-	118	-	-	118
UGEL HUANCAYODRE JUNÍN	-	1	-	-	1
UGEL HUANTA	-	-	22	-	22
UGEL HUÁNUCO	-	53	-	-	53
UGEL HUARAZ	-	17	-	-	17
UGEL HUARI	-	1	-	-	1
UGEL HUARMACA	-	-	-	4	4
UGEL HUARMEY	-	4	-	-	4
UGEL HUAYLAS	-	6	-	-	6
UGEL HUAYTARÁ	-	1	-	-	1
UGEL IBIR-IMAZA	2	-	-	-	2
UGEL ICA	-	79	-	-	79
UGEL ILO	-	-	5	-	5
UGEL ISLAY	-	-	21	-	21
UGEL JAÉN	-	-	-	167	167
UGEL JAÉNDRE CAJAMARCA	-	-	-	1	1
UGEL JAUJA	-	51	-	-	51
UGEL JORGE BASADRE	-	-	4	-	4
UGEL JULCÁN	-	-	-	7	7
UGEL JUNÍN	-	19	-	-	19
UGEL LA CONVENCION	-	-	11	-	11
UGEL LA JOYA	-	-	18	-	18
UGEL LA MAR	-	-	3	-	3
UGEL LA UNIÓN	-	-	4	7	11
UGEL LAMAS	14	-	-	-	14

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Peru  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.  
La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

UGEL LAMBAYEQUE	-	-	-	90	90
UGEL LAMPA	-	-	13	-	13
UGEL LAURICOCHA	-	3	-	-	3
UGEL LEONCIO PRADO	-	37	-	-	37
UGEL LUCANAS	-	-	26	-	26
UGEL LUYA	5	-	-	-	5
UGEL MANU	1	-	-	-	1
UGEL MARAÑÓN	-	4	-	-	4
UGEL MARISCAL CÁCERES	15	-	-	-	15
UGEL MARISCAL LUZURIAGA	-	2	-	-	2
UGEL MARISCAL NIETO	-	-	14	-	14
UGEL MAYNAS	25	-	-	-	25
UGEL MELGAR	-	-	22	-	22
UGEL MOHO	-	-	2	-	2
UGEL MORROPÓN	-	-	-	28	28
UGEL MOYOBAMBA	37	-	-	-	37
UGEL NASCA	-	19	-	-	19
UGEL OTUZCO	-	-	-	14	14
UGEL OXAPAMPA	-	49	-	-	49
UGEL PACASMAYO	-	-	-	44	44
UGEL PACHITEA	-	4	-	-	4
UGEL PADRE ABAD	11	-	-	-	11
UGEL PAITA	-	-	-	27	27
UGEL PALLASCA	-	3	-	-	3
UGEL PALPA	-	2	-	-	2
UGEL PANGOA	-	3	-	-	3
UGEL PARINACOCAS	-	-	6	-	6
UGEL PARURO	-	-	2	-	2
UGEL PASCO	-	46	-	-	46
UGEL PASCODRE PASCO	-	1	-	-	1
UGEL PATAZ	-	-	-	6	6
UGEL PAUCAR DE SARASARA	-	-	1	-	1
UGEL PAUCARTAMBO	-	-	9	-	9
UGEL PICHANAKI	-	25	-	-	25
UGEL PICHANAKIDRE JUNÍN	-	1	-	-	1
UGEL PICHARI-KIMBIRI	-	-	1	-	1
UGEL PICOTA	22	-	-	-	22
UGEL PISCO	-	25	-	-	25
UGEL PIURA	-	-	-	94	94
UGEL POMABAMBA	-	5	-	-	5

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://eslnad.minedu.gob.pe/e\\_slnadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://eslnad.minedu.gob.pe/e_slnadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

UGEL PUERTO INCA	-	5	-	-	5
UGEL PUNO	-	-	48	-	48
UGEL PUNODRE PUNO	-	-	1	-	1
UGEL QUISPICANCHI	-	-	32	-	32
UGEL RAMÓN CASTILLA-CABALLOCOCHA	1	-	-	-	1
UGEL RECUAY	-	4	-	-	4
UGEL REQUENA	2	-	-	-	2
UGEL RIO ENE-MANTARO	-	2	-	-	2
UGEL RIOJA	52	-	-	-	52
UGEL RODRÍGUEZ DE MENDOZA	2	-	-	-	2
UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA	-	-	11	-	11
UGEL SAN IGNACIO	-	-	-	22	22
UGEL SAN MARCOS	-	-	-	16	16
UGEL SAN MARTÍN	38	-	-	-	38
UGEL SAN MIGUEL	-	-	-	10	10
UGEL SAN PABLO	-	-	-	5	5
UGEL SAN PABLODRE CAJAMARCA	-	-	-	1	1
UGEL SAN ROMÁN	-	-	60	-	60
UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN	-	-	-	25	25
UGEL SÁNCHEZ CARRIÓN GRE LA LIBERTAD	-	-	-	1	1
UGEL SANDIA	-	-	2	-	2
UGEL SANTA	-	78	-	-	78
UGEL SANTA CRUZ	-	-	-	6	6
UGEL SANTIAGO DE CHUCO	-	-	-	12	12
UGEL SATIPO	-	14	-	-	14
UGEL SECHURA	-	-	-	24	24
UGEL SIHUAS	-	2	-	-	2
UGEL SUCRE	-	-	3	-	3
UGEL SULLANA	-	-	-	115	115
UGEL SURCUBAMBA	-	2	-	-	2
UGEL TACNA	-	-	40	-	40
UGEL TAHUAMANU	1	-	-	-	1
UGEL TALARA	-	-	-	22	22
UGEL TAMBOGRANDE	-	-	-	97	97
UGEL TAMBOPATA	2	-	-	-	2
UGEL TARATA	-	-	7	-	7
UGEL TARMA	-	23	-	-	23
UGEL TAYACAJA	-	27	-	-	27
UGEL TOCACHE	28	-	-	-	28
UGEL TUMBES	-	-	-	55	55

EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208

CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800





PERÚ

Ministerio  
de Educación

UGEL URUBAMBA	-	-	29	-	29
UGEL URUBAMBADRE CUSCO	-	-	1	-	1
UGEL UTCUBAMBA	14	-	-	-	14
UGEL VÍCTOR FAJARDO	-	-	6	-	6
UGEL VILCASHUAMÁN	-	-	8	-	8
UGEL VIRÚ	-	-	-	28	28
UGEL YAROWILCA	-	4	-	-	4
UGEL YAULI	-	18	-	-	18
UGEL YUNGAY	-	15	-	-	15
UGEL YUNGUYO	-	-	14	-	14
UGEL ZARUMILLA	-	-	-	17	17
<b>Total general</b>	<b>425</b>	<b>1,950</b>	<b>1,083</b>	<b>1,708</b>	<b>5,166</b>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.  
La integridad del documento y la autografía de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



EXPEDIENTE: UIT2025-INT-1083208 CLAVE: E3C16E

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el 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:

[https://eslnad.minedu.gob.pe/e\\_sladmed\\_2/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://eslnad.minedu.gob.pe/e_sladmed_2/VDD_ConsultaDocumento.aspx)[www.gob.pe/minedu](http://www.gob.pe/minedu)

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800