



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Gobierno  
Regional Junín

Dirección Regional  
de Educación Junín

Ugel  
Huancayo



# COMUNICADO

A las Instituciones Educativas de la **lista adjunta** (beneficiarias del servicio de internet – Banda 900), se les informa acerca del procedimiento que deberán realizar para canalizar correctamente los reclamos por averías, desperfecto o fallas de conexión del servicio brindado por VIETTEL PERU S.A.C. a través de los documentos adjuntos



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE JUNÍN

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Huancayo, 16 de marzo de 2023

OFICIO MÚLTIPLE N° 095 - 2023- GRJ/DREJ-DGP

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - HUANCAYO  
PARTICIPACIÓN  
05 ABR 2023  
Folios: 04  
Hora: 8:00am Firma: [Signature]

SEÑORES(AS):

DIRECTORES Y DIRECTORAS DE LAS UGEL: HUANCAYO, CHUPACA, CONCEPCIÓN Y JAUJA.

Presente. -

Asunto : Comunica procedimiento de reclamo por avería del servicio de internet - Concesión Banda 900.

Referencia : Oficio Múltiple N° 00008-2023-MINEDU/SPE-OTIC

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, a nombre de la Dirección Regional de Educación Junín y en atención al documento de la referencia, manifestar lo siguiente:

Debido a que 25 Instituciones Educativas fueron implementadas con el servicio de Internet en el marco del Contrato de Servicios "Provisión gratuita de Internet de banda ancha a locales escolares ofrecidos al Ministerio de Educación", se requiere que el "PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET - BANDA 900", sea remitido a las 04 (cuatro) UGEL de la región Junín con IIEE beneficiarias, con la finalidad que 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 sean atendidas dentro de los plazos establecidos en el Contrato de Servicios.

En tal sentido, se comunica el cambio de dirección electrónica: *Conforme a ello, esta nueva dirección es: [internetescuelas.cc@bitel.com.pe](mailto:internetescuelas.cc@bitel.com.pe) y estará a disposición de vuestra entidad y de las Instituciones Educativas Beneficiadas desde el día 24 de febrero del 2023, fecha a partir de la cual será desactivada la anterior dirección: [internetescuelas.cc@viettelperu.com.pe](mailto:internetescuelas.cc@viettelperu.com.pe).*

Por lo tanto, las UGEL deben comunicar y difundir el citado procedimiento a las Instituciones Educativas beneficiarias 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 sean atendidas dentro de los plazos establecidos en el Contrato de Servicios. Se adjunta el Anexo 1 para mayores detalles sobre los reclamos y el Anexo 2 con la relación de IIEE beneficiarias, las que deben ser comunicadas al respecto.

Seguro de contar con su amable atención, expreso las muestras de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,

[Signature]  
MEDARDO SEVERO GÓMEZ MIGUEL  
Director Regional de Educación Junín



MSG/DREJ  
CACU/DGP  
JKVA/EES

PROVEIDO  
UGEL - HUANCAYO  
PASE A: *Imagen Inteligencia*  
PARA: *hacer conocer*  
ASUNTO: *por eso a las IIEE, y canalizar los Averías.*  
Huancayo, 05 ABR. 2023



Dr. Cesar Augusto Candor Uccela  
DIRECTOR DE GESTIÓN PEDAGÓGICA  
DREJ  
D.G.P.  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN JUNÍN  
D.G. JOSÉ LEO AMBROSIO  
INSPECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



ANEXO N° 1

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE INTERNET – BANDA 900 MHz

Las IIEE que según Contrato de Servicios "Provisión gratuita de Internet de banda ancha a locales escolares ofrecidos al Ministerio de Educación" 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 080079909 o enviando un correo electrónico [internetescuelas.cc@bitel.com.pe](mailto:internetescuelas.cc@bitel.com.pe) indicando el número de código de local de la Institución Educativa. 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 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

(\*) Para efectos de medición, no se contabiliza el tiempo que demore la Sociedad Concesionaria en llegar al centro poblado de la I.E.

- 2.2 Asimismo, se detallan los tipos de incidentes a reportar:
  - ✓ Lentitud en el servicio (velocidad menor al 40% de lo establecido).
  - ✓ No funciona el servicio de Internet en la IIEE.
  - ✓ 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 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](mailto: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 por Viettel Perú S.A.C.	
Nombre del director	
Número de Celular	
Correo electrónico	
Fecha del reporte de incidente	

EXPEDIENTE UIT2023-INT-0047918 CLAVE: 15211F

Esto es una copia autentica 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\\_8/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_8/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (51)615 56000

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





**PERÚ**  
**Ministerio de Educación**

Código de local de la I.E.	
Departamento	
Detalle de la avería en la I.E.	

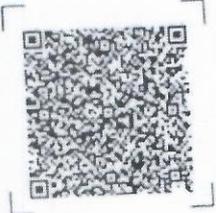
b. Llamando al Call Center de Soporte a IIEE del MINEDU: **01-6155893**, para lo cual deberá contar con los siguientes datos:

Número de Ticket generado por Viettel Perú S.A.C.	
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 080079909.

Cualquier falla de la red interna de la Institución Educativa o desperfectos de las estaciones de trabajo no será responsabilidad del contratista sino de los directivos de la Institución Educativa.

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: UIT2023-INT-0047918 CLAVE: 15211F

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\\_B/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_B/VDD_ConsultaDocumento.aspx)



BICENTENARIO DEL PERU 2021 - 2024



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Instituciones Educativas implementadas con el servicio de internet en el marco del Contrato de Servicios "Provisión gratuita de Internet de banda ancha a locales escolares ofrecidos al Ministerio de Educación" – Región Junín

ANEXO Nº 2							
Nº	CÓDIGO DE LOCAL	NOMBRE DE IE	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CENTRO POBLADO	DRE /UGEL
01	229601	30328	JUNÍN	CONCEPCION	ORCOTUNA	VICSO	UGEL CONCEPCIÓN
02	237861	CORONEL PNP MARCO PUENTE LLANOS	JUNÍN	JAUIJA	SINCOS	SINCOS	UGEL JAUIJA
03	228418	SAN ROQUE	JUNÍN	CONCEPCIÓN	CHAMBARA	CHAMBARA	UGEL CHUPACA
04	237168	JUAN MANUEL SALGUERO PIZARRO	JUNÍN	JAUIJA	PACA	PACA	UGEL JAUIJA
05	225759	30022	JUNÍN	HUANCAYO	CHUCOS	CHUCOS	UGEL HUANCAYO
06	225721	30019	JUNÍN	HUANCAYO	PUCARA	PUCARA	UGEL HUANCAYO
07	228338	30305	JUNÍN	CONCEPCION	CHAMBARA	CHAMBARA	UGEL CHUPACA
08	237314	31566 LA ASUNCION DE MARIA	JUNÍN	JAUIJA	PANCAN	PANCAN	UGEL JAUIJA
09	225655	MARISCAL ANDRES AVELINO CACERES	JUNÍN	HUANCAYO	PUCARA	PUCARA	UGEL HUANCAYO
10	235678	INCA GARCILASO	JUNÍN	JAUIJA	ACOLLA	ACOLLA	UGEL JAUIJA
11	225735	30020	JUNÍN	HUANCAYO	PUCARA	PUCARA	UGEL HUANCAYO
12	237762	30524 SIXTO SANTIVANEZ PARRA	JUNÍN	JAUIJA	SINCOS	SINCOS	UGEL JAUIJA
13	235635	417 VIRGEN DE LAS NIEVES	JUNÍN	JAUIJA	ACOLLA	ACOLLA	UGEL JAUIJA
14	235522	30405	JUNÍN	JAUIJA	ACOLLA	ACOLLA	UGEL JAUIJA
15	237111	VIRGEN DEL ROSARIO	JUNÍN	JAUIJA	PACA	PACA	UGEL JAUIJA
16	235536	30406 MILAGROSA VIRGEN DE FATIMA	JUNÍN	JAUIJA	ACOLLA	ACOLLA	UGEL JAUIJA
17	236395	30510 JULIAN HUANAY	JUNÍN	JAUIJA	LEONOR ORDOÑEZ	HUANCANI	UGEL JAUIJA
18	235579	30411 PEDRO TUMIALAN ACHACHAU	JUNÍN	JAUIJA	ACOLLA	TERCER CUARTEL	UGEL JAUIJA
19	229583	30326	JUNÍN	CONCEPCIÓN	ORCOTUNA	ORCOTUNA	UGEL CONCEPCIÓN
20	229597	30327	JUNÍN	CONCEPCIÓN	ORCOTUNA	ORCOTUNA	UGEL CONCEPCIÓN
21	236418	104 ABELARDO SOLIS	JUNÍN	JAUIJA	LEONOR ORDOÑEZ	HUANCANI	UGEL JAUIJA
22	236381	30509 SAN ANTONIO DE CHINCHILCO	JUNÍN	JAUIJA	LEONOR ORDOÑEZ	HUANCANI	UGEL JAUIJA
23	229644	SAN FRANCISCO DE ASIS	JUNÍN	HUANCAYO	ORCOTUNA	ORCOTUNA	UGEL CONCEPCIÓN
24	235664	CORY COYLLOR - SECUNDARIA	JUNÍN	JAUIJA	ACOLLA	ACOLLA	UGEL JAUIJA
25	235640	30418 KAROL JOZEF WOJTYLA	JUNÍN	JAUIJA	ACOLLA	CHOCON	UGEL JAUIJA

Marzo, 2023