



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 (sin penalidad) **
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	

EXPEDIENTE: UIT2021-INT-0041041



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:



PERÚ

Ministerio
de Educación



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Detalle de la avería en la I.E.	
---------------------------------	--

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

Número de Ticket generado:	
Nombre del director:	
Número de Celular	
Correo electrónico	
Fecha del reporte de incidente:	
Código de local de la I.E.	
Departamento	
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 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:

www.gob.pe/minedu | Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú



PERÚ

Ministerio
de Educación



BICENTENARIO
PERÚ 2021

ANEXO N° 2							
Nº	CÓDIGO DE LOCAL	NOMBRE DE IE	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CENTRO POBLADO	DRE /UGEL
1	396845	[LUIS E. PINTO SOTOMAYOR]	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA	MOQUEGUA	UGEL MARISCAL NIETO
2	396869	[RAFAEL DIAZ]	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA	MOQUEGUA	UGEL MARISCAL NIETO
3	396893	[43014 ANGELA BARRIOS DE ESPINOZA]	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA	MOQUEGUA	UGEL MARISCAL NIETO
4	396930	[43025 ADELAIDA MENDOZA DE BARRIOS]	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA	MOQUEGUA	UGEL MARISCAL NIETO
5	396954	[43002 CESAR VIZCARRA VARGAS]	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA	ESTUQUIÑA	UGEL MARISCAL NIETO
6	397048	[COAR MOQUEGUA]	MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	MOQUEGUA	SAN ANTONIO	DRE MOQUEGUA
7	399759	[43027 MARISCAL DOMINGO NIETO MARQUEZ]	MOQUEGUA	ILO	ILO	ALTO ILO	UGEL ILO
8	399797	[43033 VIRGEN DEL ROSARIO]	MOQUEGUA	ILO	ILO	ILO	UGEL ILO
9	399815	[43026 CARLOS ALBERTO CONDE VASQUEZ] [CEBA - VICENTE LOPEZ DE OÑATE] [CESAR VALLEJO]	MOQUEGUA	ILO	ILO	ILO	UGEL ILO

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. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

www.gob.pe/minedu | Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú