



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

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://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_11/VDD_ConsultaDocumento.aspx

www.gob.pe/minedu

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

