



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](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_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

