

Espinar, 20 de diciembre del 2023.

OFICIO MÚLTIPLE N° 164 – 2023 -GR-C/GEREDU-C/UGEL-E/D.

SEÑORES(AS):

DIRECTORES (AS) DE LAS II.EE. DEL ÁMBITO DE LA UGEL ESPINAR.

Presente. –

ASUNTO: NO DESINSTALAR LOS EQUIPOS IMPLEMENTADOS POR LA EMPRESA SENCINET LATAM PERÚ S.A.C. EN EL MARCO DEL CONTRATO N°044-2021-MINEDU/SG-OGA-OL.

REF.: OFICIO MÚLTIPLE N° 00060-2023-MINEDU/SPE-OTIC

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para expresarles mi cordial saludo y, a la vez, comunica que han evidenciado, que algunas instituciones educativas han **desinstalado el cable que conecta el módem satelital con el equipo router, para conectar directamente otras computadoras al módem satelital, saltándose así la conexión previa a través de los router, evitando que el equipo cumpla con las funciones** descritas y aprobadas en el Plan de Trabajo Conformidad N°0224-2022-MINEDU/SPE-OTIC; en el cual, se acordó que dicho dispositivo permitiría la comunicación hacia la Plataforma de Monitoreo y el Sistema de Gestión la cual recopila, almacena, presenta y analiza toda la información de los equipos conectados; regulando también el consumo y uso de tráfico y, sobre todo, filtrando la seguridad de la información que se brinda a la institución educativa.

Listado de Instituciones Educativas a tener en cuenta sobre la desinstalación de los equipos de internet..

N	Cod. Local	II.EE.	Nivel	Distrito
1	159387	501304	INICIAL PRIMARIA SECUNDARIA	CONDOROMA
2	159556	56218	INICIAL PRIMARIA SECUNDARIA	COPORAQUE
3	159801	481	INICIAL	COPORAQUE

EVCW/D-UGEL E.
DFY/JAGP
NCS/Sec.AGP.

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”**

4	159801	56182	PRIMARIA	COPORAQUE
5	159801	HORACIO ZEBALLOS GAMEZ	SECUNDARIA	COPORAQUE
6	159957	887	INICIAL	PALLPATA
7	159957	56243	PRIMARIA	PALLPATA
8	159957	JAYUNI MAYUCHULLO	SECUNDARIA	PALLPATA
9	553977	CRFA K'ANAKUNAQ TIKARINAN YACHAYWASI	SECUNDARIA	COPORAQUE
10	615490	TAHUAPALCCA	SECUNDARIA	COPORAQUE

La empresa SENCINET LATAM PERÚ S.A.C., indicó que, ante cualquier inconveniente con el servicio brindado, se pongan en contacto con la línea **080074534 opción 1** para ayudarlos a solucionar cualquier problema. Asimismo, en el **ANEXO 1** adjunto al SINAD se remite nuevamente el **“PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS A NIVEL NACIONAL”**

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle mi distinguida consideración de estima personal.

Atentamente,


Msc. Humberto Villar Corredido Wagner
DIRECTOR DE LA UGEL - ESPINAR

EVCW-D-UGEL E.
DFY/JAGP
NCS/Sec.AGP.

ANEXO N° 1

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR AVERÍA DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A
INTERNET PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS A NIVEL NACIONAL

Código Procedimiento:	PRO-001-1-UIT/OTIC	Fecha:	13/07/2023	Versión	2.0
Contrato:	CONTRATO N° 44-2021- MINEDU/SG-OGA-OL-UE026	Operador:	SENCINET LATAM PERÚ S.A.C.		

En caso de presentarse inconvenientes durante la prestación del servicio debe aplicarse el presente procedimiento, para lo cual el Director o Sub director o el responsable a cargo de la I.E. deberá realizar lo siguiente:

PASOS:

1. Deben realizar el reclamo a **SENCINET LATAM PERÚ S.A.C.**, por alguna de las siguientes opciones:
 - a. Desde un teléfono celular o fijo llamar al **Call Center (0800)74534**.
 - b. Escribir a mcs.colombia@sencinet.com indicando el número de código de local de la Institución Educativa, nombre de la Institución Educativa, descripción del incidente y datos del personal que realizó el reclamo (Nombres, apellidos y número de teléfono).
2. Luego solicitar a SENCINET LATAM PERÚ S.A.C el **número de ticket generado**, el cual será la única evidencia del reclamo realizado por parte de la Institución Educativa. En caso, el citado operador no les genera un ticket de incidencia, deben exigir el número de ticket.

2.1 A continuación, se indica los plazos de atención según lo establecido en el contrato de servicios:

TIPO DE INCIDENTE	PLAZO DE SOLUCIÓN
El cambio por garantía de los Access point y/o su reconfiguración en caso por algún motivo no funcione adecuadamente en zonas urbanas	Antes de las 6 horas
El cambio por garantía de los Access point y/o su reconfiguración en caso por algún motivo no funcione adecuadamente en zonas rurales	Antes de las 36 horas
Si la NO DISPONIBILIDAD del servicio de conexión a internet en instituciones educativas ubicadas en zonas urbanas (al mes por cada IE)	<= 6 horas
Si la NO DISPONIBILIDAD del servicio de conexión a internet en instituciones educativas ubicadas en zonas rural (al mes por cada IE)	<= 36 horas
Traslado interno del Enlace	<= 20 días
Traslado externo del Enlace	<= 45 días

TIPO DE INCIDENTE	PLAZO DE SOLUCIÓN
Traslados del enlace hacia otra Institución Educativa	<= 45 días
Reposición de equipos por causa de robo	3 días calendario después del día siguiente de que el contratista haya confirmado por correo electrónico los equipos que fueron robados (en base a una solicitud previa de la OTIC).
Si no cumple con realizar la reposición del bien en la I.E (y la reactivación del servicio en caso hubo suspensión de servicio)	Un plazo de 7 días calendario luego de que le haya sido notificado formalmente por la Entidad.
Solicitud de cambio de contraseña wifi	24 horas

Tipos de incidentes a reportar referidos al funcionamiento del servicio:

- No existe conectividad a Internet en la I.E. beneficiaria.
- No se tiene acceso a la navegación web.
- No se cuenta con la funcionalidad de filtro de contenido web.
- Incumplimiento del ancho de banda asignado a la I.E. (ver protocolo de pruebas, sección III).
- Lentitud en el servicio de acceso a Internet en la I.E. beneficiaria.
- Alta latencia en el enlace (ver protocolo de prueba, sección IV. Verificar el tiempo de latencia promedio. Según los términos de referencia, como máximo debe ser de 800 ms).
- Existencia de intermitencias en el enlace (ver protocolo de pruebas, sección V. Verificar si existe intermitencia en el enlace de datos).
- No encienden los equipos de SENCINET LATAM PERÚ S.A.C. u otro tipo de desperfecto.

Tipos de requerimientos a realizar referidos al desarrollo del servicio:

- Reposición por robo de uno de los equipos instalados en la institución educativa (indispensable contar con la denuncia policial).
- Solicitud de cambio de contraseña wifi.
- Traslado Interno del servicio de Internet.
- Traslado Externo del servicio de Internet.

2.2 Para los casos de requerimiento de las II.EE se tiene que realizar los siguientes pasos:

- Enviar correo a: **SOPORTEIIIE@MINEDU.GOB.PE**, con el asunto **SOLICITUD (TIPO DE REQUERIMIENTO)**, el cual debe contener la información que se detalla:

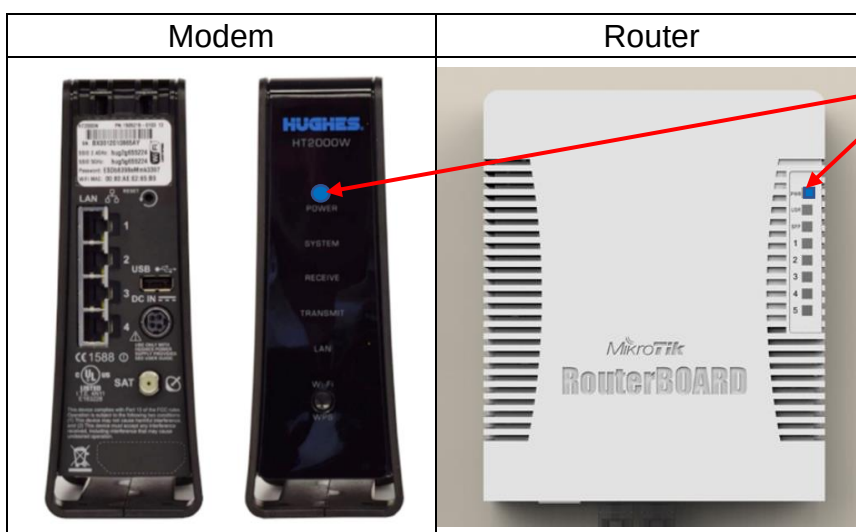
Tipo de Solicitud o requerimiento	
Código de local de la I.E.	
Departamento/Provincia/Distrito:	
Horario de atención de la I.E.	
Nombre del director:	
Número de Celular:	
Correo electrónico:	

- Información solicitada por los técnicos de la empresa SENCINET LATAM PERU S.A.C en caso presente una avería del servicio de internet, como se muestra a continuación:

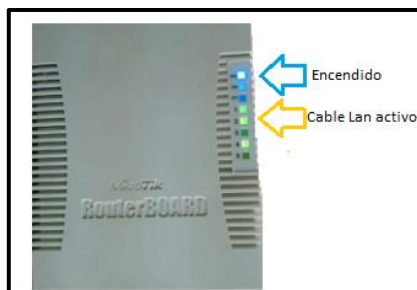
Preguntas frecuentes de SENCINET LATAM PERÚ S.A.C.

Descartes de 1er nivel mencionados a continuación:

- Verificar que el equipo gabinete se encuentre energizado (los equipos MODEM “luz celeste en POWER” y ROUTER deben tener LEDs encendidos).

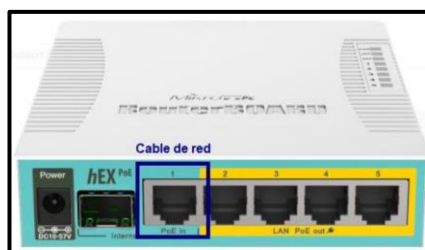


- Compartir un registro fotográfico de los LEDs de MODEM y ROUTER dentro del gabinete.



ROUTER MIKROTIK

- Compartir una foto donde veamos la conexión de los cables/puertos del MODEM y de Router



**ROUTER MIKROTIK
MIKROTIK**



MODEM

- Tomar fotografía de la antena instalada en sitio con vista panorámica y otra cercana, según ejemplo.



4. Si SENCINET LATAM 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 el incidente a través de las siguientes opciones:

- a. Enviando un correo a: **SOPORTEIIEE@MINEDU.GOB.PE**, con el asunto **RECLAMO POR AVERIA SENCINET C44**, el cual debe contener la información que se detalla:

Número de Ticket generado por el operador:	
Nombre del director:	
Número de Celular:	
Correo electrónico:	
Fecha del reporte de incidente al operador:	
Código de local de la I.E.	
Departamento/Provincia/Distrito:	
Detalle de la avería en la I.E.	
Horario de atención de 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 el operador:	
Nombre del director:	
Número de Celular:	
Correo electrónico:	
Fecha del reporte de incidente al operador:	
Código de local de la I.E.	
Departamento/Provincia/Distrito:	
Detalle de la avería en la I.E.	
Horario de atención de la I.E.	

NOTA:

- El director o responsable de la I.E., cuando reporte la avería, debe estar disponible para atender al técnico, o para cualquier prueba que se le solicita respecto al servicio de conectividad a Internet en la I.E., de lunes a viernes en el horario escolar.
- Cabe precisar que, los directores o subdirectores de las IIEE. son los responsables de realizar el reporte del incidente a **SENCINET LATAM PERÚ S.A.C.**, y deben **realizar el seguimiento del estado del ticket** llamando al **(0800)74534**.
- 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 responsables de la Institución Educativa.