



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones



PRONATEL

PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



Sistema de **atención de emergencias,**
urgencias e información mediante un **único**
número para Lima Metropolitana y El Callao
(Proyecto 911).

105



Policía

116



Bomberos

106



SAMU

100



Línea 100

Central de Emergencia 911

La Central de Emergencia 911 es un proyecto que articulará las líneas de atención existentes como: la Central de Emergencias de la Policía Nacional del Perú (Línea 105), la Central de Emergencias del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (Línea 116), el Sistema de Atención Móvil de Urgencia (Línea 106) y el Programa Nacional Aurora (Línea 100).

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), a través del **Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel)** y el Banco Mundial (BM), suscribieron el Contrato de Préstamo N° 9039-PE (16 de julio del 2020) para la Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información Mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y El Callao (C.U.I. N° 2459243).

Líneas articuladas

PNP (105)



Bomberos (116)



SAMU (106)



Aurora (100)



¿Cuál es el objetivo?

- ✓ Brindar información y atención eficiente a emergencias y urgencias en Lima Metropolitana y el Callao.
- ✓ Reducir el tiempo de respuesta y atención.
- ✓ Articular entre entidades: PNP (105), Bomberos (116), SAMU (106) y Línea 100.



¿Quién lo implementará?



El Programa Nacional de Telecomunicaciones,
con financiamiento del Banco Mundial.

**+ de S/184 millones
de inversión**





¿Quiénes se beneficiarán?

+ de 9.9 millones de ciudadanos

de 50 municipalidades de
Lima Metropolitana y El Callao.



¿Dónde estará ubicado?



Chorrillos, Lima

Av. El Sol s/n (altura de la cuadra 3), colindante al Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN) y a la Base Aérea Las Palmas, Urbanización Matellini.

¿Cuáles son las etapas?

PRECONSTRUCCIÓN

2022

- Eliminación del desmonte.
- Estudio de mecánica de suelos.

PRECONSTRUCCIÓN

2023

- Firma de contrato e inicio de la elaboración del protocolo de atención.
- Firma de contrato de inicio de la elaboración de expediente técnico.
- Convocatoria del Sistema de Atención y Gestión de Emergencias (SAGE).

CONSTRUCCIÓN

2024

- Inicio de la licitación para la construcción del edificio de la Central 911.
- Firma de contrato e inicio de la construcción del edificio de la Central 911.

CONSTRUCCIÓN E
INICIO DE OPERACIÓN

2025

- Edificio de la Central 911 concluido
- Implementación de la plataforma tecnológica concluida.
- Talleres de capacitación de los operadores de la Central 911.

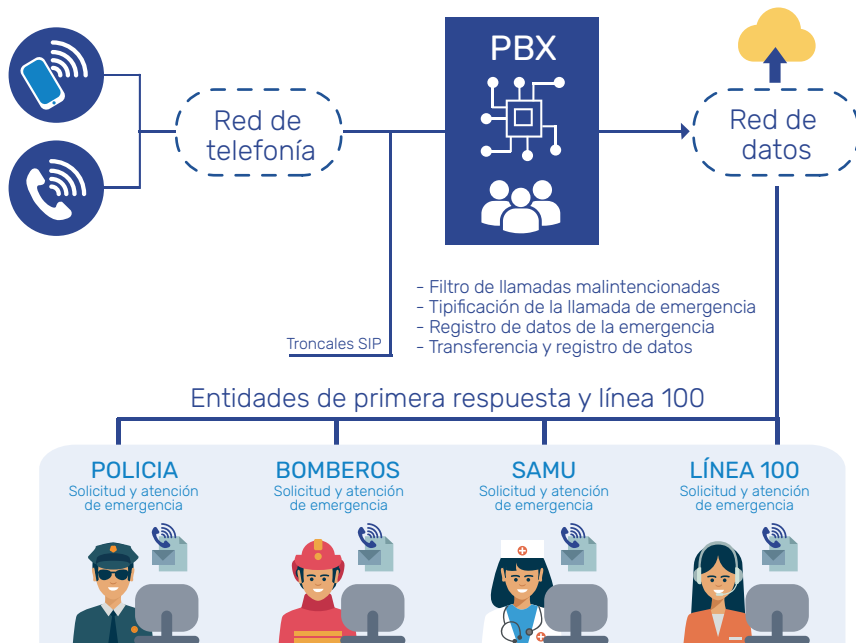
DIFUSIÓN MASIVA Proyecto 911



¿Cómo funcionará?

Una vez se encuentre operativa la **Central de Emergencia 911**, los ciudadanos de Lima Metropolitana y El Callao podrán llamar al 911, en casos de emergencia, urgencia y acceso a la información por violencia familiar o sexual. Estas llamadas podrán realizarse desde cualquier dispositivo móvil o teléfono.

Las llamadas entrantes serán filtradas, tipificadas y registradas; posteriormente, se transferirá el requerimiento y llamada a la entidad de primera respuesta o línea 100.



¿Qué instrumentos de gestión ambiental y social se está implementando?

Pronatel viene implementando medidas para garantizar que el Proyecto 911 se ejecute en conformidad a los **Estándares Ambientales y Sociales (EAS)** del Banco Mundial. Para ello, se cuenta con un Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS) y otros instrumentos de gestión socioambiental que se indican a continuación:



Plan de Compromiso Ambiental y Social (PCAS)

Es un documento que contiene un resumen de las medidas, acciones significativas y plazos de implementación de las mismas, que el Estado ha asumido para atender los riesgos e impactos ambientales y sociales que pudieran surgir con la ejecución del **Proyecto 911**.



✓ Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)

Es un instrumento cuyo objetivo es promover la participación inclusiva y eficaz de las partes interesadas (vecinos de la zona, líderes de opinión y/o otros), durante las diferentes etapas del Proyecto 911. Además, de difundir información sobre los riesgos e impactos del proyecto y las medidas que se implementarán.

Para ello, se cuenta con un Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) para la población, a través del cual las partes interesadas pueden realizar sus consultas, sugerencias, quejas o reclamos.



Canales de atención del MAQR para la población



Whatsapp: 967937918



pronatel_rp911@mtc.gob.pe

✓ Análisis Ambiental y social y Plan de Gestión Ambiental y Social (AAS & PGAS)

- Describe el proyecto y sus actividades (infraestructura física y plataforma tecnológica) durante todas las etapas.
- Describe el ambiente físico, biológico y social del área del Proyecto.
- Identifica los riesgos e impactos ambientales y sociales, y establece medidas de prevención, minimización y/o rehabilitación.

✓ Procedimiento de gestión laboral (PGL)

Promueve el trato justo, la no discriminación, la igualdad de oportunidades, garantiza la protección del personal en todas sus modalidades de contratación y, sobre todo, en condiciones de vulnerabilidad social (mujeres, discapacitados, trabajadores migrantes, proveedores, entre otros).

Contiene el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) para trabajadores, a través del cual se puede plantear quejas, reclamos, consultas o sugerencias laborales.



Canales de atención del MAQR para trabajadores

Si tienes alguna consulta, queja o reclamo



(01) 488 0940 anexo 7015



pronatel_rt911@mtc.gob.pe



PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Av. Paseo de la República 1645, Lima, Perú

Central telefónica (511) 488-0940



www.gob.pe/pronatel