

Más de 10 millones de ciudadanos

de Lima Metropolitana y el Callao

recibirán atención de la futura Central de Emergencias 911



¿Qué es el Proyecto 911?



Es el encargado de implementar la Central de Emergencias 911 para unificar las entidades de primera respuesta e información.

Se ubicará en:

Av. El Sol s/n, colindante al Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN) y a la Base Aérea Las Palmas, Chorrillos, Lima - Perú.

¿Quiénes lo integran?

PNP (105)



Policía Nacional del Perú

BOMBEROS (116)



Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

LÍNEA 100 (100)



Línea 100 del Programa Nacional Aurora



SAMU (106)



Sistema de Atención Móvil de Urgencia

¿Quién lo implementa?

El Proyecto 911 viene siendo implementado a través de Pronatel, con financiamiento del Banco Mundial (BM).



¿A quiénes beneficiará?



A más de 10 millones de ciudadanos de los 43 distritos de Lima Metropolitana y 7 distritos del Callao.



Monto de inversión + S/ 206 millones

¿Cuáles son los beneficios?



Reducir el tiempo de respuesta y atención



Brindar atención segura y eficiente



Filtrar las llamadas mal intencionadas



Atender e informar sobre la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar





Ubicar el lugar de la emergencia en tiempo real

¿Cómo operará la Central de Emergencias 911?



Ingreso de la llamada



- Recepcionar la llamada.
- Filtrar la llamada malintencionada.
- Registro de los datos de la emergencia.
- Tipificación de la emergencia.
- El operador transfiere la llamada y/o traslada los datos registrados a la entidad correspondiente de acuerdo a la emergencia.



Atención de emergencias

¿Qué tipo de emergencias atenderá la Central 911?



Accidentes



Rescates



Hurtos



Casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar



Incendios, entre otros



¿Cuál es el avance del Proyecto 911?



año 2022



Eliminación del desmante

año 2023



Elaboración de protocolos de atención
Elaboración de expediente técnico

año 2024



Culminación del expediente técnico
Inicio de la implementación del Sistema de Atención y Gestión de Emergencias (SAGE)

año 2025



Inicio de ejecución de la obra
Inicio de la Marcha Blanca del SAGE

año 2026



Recepción de obra
Inicio de Operación de la Central de Emergencias 911

Instrumentos de gestión ambiental y social del Proyecto 911

El proyecto viene siendo implementado bajo estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial los cuales se desarrollan en los siguientes instrumentos:



Procedimientos de Gestión Laboral (PGL)



Análisis Ambiental Social y Plan de Gestión Ambiental Social (AAS & PGAS) del edificio de la Central de Emergencias 911



Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)



Tiene como objetivo atender y brindar respuesta de manera oportuna a las quejas, reclamos, sugerencias o consultas durante la implementación de la futura Central de Emergencia 911.



Monto de inversión
+ S/ 206 millones

¿Qué es el MAQR?

Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos

¿Cuáles son los canales del MAQR?



908889280



pronatel_rp911@pronatel.gob.pe



Hora de atención:
8:30 a.m. a 1:00 p.m.
2:00p.m a 5:30 p.m

Ingresa al MAQR a través del QR:



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Av. Paseo de la República 1645, Lima, Perú
Central telefónica (511) 488-0940



www.gob.pe/pronatel