



Proyecto: “Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao”
(Proyecto 911)

Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)

Junio de 2024
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



ÍNDICE

Sección	Página
1 INTRODUCCIÓN	6
2 SOBRE EL PROYECTO 911.....	8
3 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	9
3.1 BENEFICIARIOS DIRECTOS DEL PROYECTO 911.....	9
3.2 PARTES AFECTADAS POR LA CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO 911.....	10
3.3 OTRAS PARTES INTERESADAS	12
3.4 INDIVIDUOS O GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	13
4 PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	21
4.1 OBJETIVO GENERAL	21
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
4.3 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS Y ARTICULACIÓN	21
4.3.1 Estrategia intersectorial	21
4.3.2 Estrategia intergubernamental	22
4.4 INTERVENCIÓN EN EL ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL DE LA CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO DE LA CENTRAL 911	22
4.5 INCORPORACIÓN DE LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.....	23
4.6 PARTICIPACIÓN DEL COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL PROYECTO 911	24
4.7 DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO 911	24
4.8 CRONOGRAMA ESTIMADO	39
4.9 ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS	41
5 MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS (MAQR) PARA LA POBLACIÓN.....	41
5.1 LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MAQR PARA LA POBLACIÓN	42
5.2 DEFINICIONES Y PLAZOS DE ATENCIÓN	42
5.3 RESPONSABLES DEL MONITOREO DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	43
5.4 CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS.....	44
5.5 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	45
5.6 FLUJOGRAMA DEL MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS	50
6 RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	53
6.1 RECURSOS Y RESPONSABILIDADES DE LA UIP.....	53



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

6.2	RECURSOS Y RESPONSABILIDADES DE LA CONTRATISTA Y LA SUPERVISIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO (CENTRAL 911)	53
6.3	PRESUPUESTO ESTIMADO	54
6.4	PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS EN ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO .	54
6.5	PRESENTACIÓN DE REPORTES A LAS PARTES INTERESADAS.....	55
7	RECOMENDACIONES PARA LA OPERACIÓN DE LA FUTURA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911.....	56
8	ANEXOS	58

LISTA DE TABLAS

TABLA N°01: COMPONENTES DEL PROYECTO 911	8
TABLA N°02: MAPEO DE PARTES INTERESADAS DEL AISD	10
TABLA N°03: OTRAS PARTES INTERESADAS (ENTIDADES PÚBLICAS)	12
TABLA N°04: LISTADO DE PARTES INTERESADAS (ENTIDADES PÚBLICAS)	13
TABLA N°05: LISTADO DE PARTES INTERESADAS DE POBLACIONES	14
TABLA N°06: AGRUPACIONES DE POBLACIÓN AFROPERUANA.....	15
TABLA N°07: RESUMEN DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS	17
TABLA N°08: DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA POBLACIÓN DE LIMA METROPOLITANA Y EL CALLAO	26
TABLA N°09: ESTRATEGIA PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL AIS Y POBLACIÓN DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO	34
TABLA N°10: ESTRATEGIAS PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y CONSULTA DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO 911 Y ANTES DE LA OPERACIÓN DE LA CENTRAL 911	36
TABLA N°11: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI	40
TABLA N°12: RESPONSABLES DEL MAQR.....	43
TABLA N°13: PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PPPI.....	54
TABLA N°14: MÉTODOS PROPUESTOS PARA PRESENTAR LA INFORMACIÓN	55



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



LISTA DE ANEXOS

ANEXO N°1 - NORMAS PERUANAS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	58
ANEXO N°2 – DEFINICIONES	60
ANEXO N°3 – EVIDENCIA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	62
ANEXO N°4 - MATRIZ DE ACCIONES COMUNICACIONALES A CARGO DE LA CONTRATISTA DE LA CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO 911	164
ANEXO N°5 - MATRIZ DE REUNIONES INFORMATIVAS Y DE SEGUIMIENTO DE ACUERDOS	165
ANEXO N°6 - MODELO DE ACTA DE REUNIONES INFORMATIVAS	166
ANEXO N°7 MATRIZ DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DEL MAQR PARA LA POBLACIÓN ..	167
ANEXO N°8 FICHA DE RECEPCIÓN DE CASO	168
ANEXO N°9 FICHA DE CIERRE DE CASO	169
ANEXO N°10 FORMATO DE ENCUESTA PARA LOS TALLERES INFORMATIVOS A POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	170
ANEXO N°11 - PLAN DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO 911	171
ANEXO N°12 FORMATO DE ENCUESTA PARA EL TALLER INFORMATIVO EN EL AIS	195



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ABREVIATURAS Y SIGLAS

- AISD	Área de Influencia Social Directa
- AISI	Área de Influencia Social Indirecta
- ASS&PGAS	Análisis Ambiental y Social y Plan de Gestión Ambiental y Social
- BM	Banco Mundial
- CEM	Centro de Emergencia Mujer
- CLPI	Consentimiento libre, previo e informado
- CONADIS	Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
- DIOP	Dirección de Ingeniería y Operaciones
- EAS	Estándares Ambientales y Sociales
- EPR	Entidades de Primera Respuesta
- MAS	Marco Ambiental y Social
- MAQR	Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos
- MINCUL	Ministerio de Cultura
- MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
- PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
- PGAS	Plan de Gestión Ambiental y Social
- PNP	Policía Nacional del Perú
- PRONATEL	Programa Nacional de Telecomunicaciones
- PPPI	Plan de Participación de las Partes Interesadas
- SUNAFIL	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
- UIP	Unidad Implementadora del Proyecto 911

REFERENCIAS A CONSULTAR

- Estándares Ambientales y Sociales del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial.
- Notas de orientación para los prestatarios - EAS 10: Participación de las partes interesadas y divulgación de la información.
- Plantilla EAS10: Plan de Participación de las Partes Interesadas y Marco de Participación de las Partes Interesadas.
- Evaluación Social con Enfoque de Género - ESEG (2019) del Proyecto 911¹
- Análisis Ambiental Social y Plan de Gestión Ambiental Social – ASS&PGAS (2024) del Proyecto 911².

¹ El documento ESEG se encuentra en el siguiente enlace:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/420533/Eval_Social_con_enfoque_de_g%C3%A9nero.pdf

² El documento ASS&PGAS se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.pronatel.gob.pe/central911/assypgas21062024.pdf>



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



1 INTRODUCCIÓN

El Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI), ha sido elaborado en el marco del Proyecto “Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información en Lima Metropolitana y el Callao” (en adelante Proyecto 911).

El proyecto está a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y está siendo ejecutado a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL). El costo total del Proyecto es de US\$ 47.5 millones, de los cuales US\$ 36.3 millones es financiado por el Banco Mundial (BM), mediante el Contrato de Préstamo N°9039-PE, y US\$ 11.2 millones por el Estado peruano.

El objetivo del Proyecto 911, es centralizar las llamadas de emergencia, urgencia e información mediante un número único 911, el cual será atendido por la nueva central de recepción de llamadas.

Los beneficios de la futura Central de Emergencias 911 son: a) atender de forma segura y eficiente las llamadas de personas que se encuentran en una situación de emergencia, b) usar la geolocalización en tiempo real³, c) reducir el tiempo de respuesta y atención, d) atender e informar sobre violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, e) articulación y optimización entre las EPR y la Línea 100 y f) filtrar y sancionar llamadas mal intencionadas. El ámbito de atención abarcará a los más de 10 millones de ciudadanos (as) de Lima Metropolitana y el Callao.

La ubicación del edificio de la Central de Emergencias 911 estará en la Av. El Sol S/N en el distrito de Chorrillos en la ciudad de Lima.

Imagen 1: Ubicación del edificio de la Central de Emergencias 911



Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

³ La central 911 se interconecta con sistemas de localización y/o geolocalización referenciada u otras herramientas tecnológicas afines que permita ubicar el origen de las llamadas de emergencia o urgencia en tiempo real.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Cabe indicar que, de acuerdo al Análisis Ambiental y Social y el Plan de Gestión Ambiental y Social (AAS&PGAS) presentado por el PRONATEL se concluye que, las principales afectaciones a la población cercana a de la construcción del edificio, están relacionadas con el uso de vías, tráfico vehicular, polvo por la construcción, entre otros. La información sobre las medidas ambientales y sociales que se contemplan para la construcción del edificio 911, se pueden revisar en el AAS&PGAS que se encuentra en el siguiente enlace:

Asimismo, al haber suscrito un contrato de préstamo N°9039-PE entre el Banco Mundial y el Estado Peruano; se requiere que la implementación del Proyecto 911 esté acorde a la normativa nacional, y para alcanzar las buenas prácticas internacionales en temas de sostenibilidad social y ambiental, se vienen aplicando Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del Banco Mundial (BM).

Además, durante el diseño del proyecto, se elaboró un marco de referencia para incorporar al Proyecto la participación ciudadana, atención a grupos en situación de vulnerabilidad y aspectos sociales con enfoque de género y violencia de género, que se instrumentalizan a través del documento Evaluación Social con Enfoque de Género (ESEG) y el presente Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI).

En el cumplimiento de ese marco, el PRONATEL cumplirá los requisitos establecidos en el EAS N°10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de la Información” y los compromisos adquiridos en el Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PCAS). Además, cumplirá con la normativa nacional en materia participación ciudadana aplicable al Proyecto y con lo establecido en torno a la transparencia y acceso a la información pública⁴ (ANEXO N°1).

Cabe indicar, que el PPPI fue elaborado por la Unidad Implementadora del Proyecto 911 (en adelante UIP) de la Dirección de Ingeniería y Operaciones (DIOP) del PRONATEL, que contiene las actividades de identificación, análisis y participación de las partes interesadas realizadas desde la preparación del Proyecto y durante la implementación del proyecto⁵. A partir de ello, se propone el diseño para ejecutar las estrategias de divulgación hacia las partes interesadas; por lo cual, se definen los recursos y responsabilidades vinculadas a la implementación del PPPI; y se establece el procedimiento para la implementación del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) para la Población.

Finalmente, cabe señalar que el presente documento se encuentra en versión final, sin embargo, el PPPI es un documento dinámico, el cual será complementado con los resultados de futuras actividades de divulgación realizadas en el marco de la implementación del proyecto, cuando sea requerido.

⁴ En el ANEXO N°1, se encuentra el listado de normas peruanas sobre participación ciudadana que corresponde al Proyecto.

⁵ En el ANEXO N°2, se presentan definiciones de términos y conceptos plasmados en este instrumento.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



2 SOBRE EL PROYECTO 911

El Proyecto 911 tiene como objetivo unificar en un solo número las líneas de atención de las entidades de primera respuesta como la Policía Nacional del Perú (línea 105), el Sistema de Atención Móvil de Urgencias (línea 106), el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (línea 116) y la Línea 100⁶ del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar (Programa Nacional AURORA). Es importante resaltar que, inicialmente este servicio, beneficiará a más de 10 millones de ciudadanos de Lima Metropolitana y el Callao.

Asimismo, para lograr la implementación de la futura Central de Emergencias 911, la Unidad Implementadora del Proyecto 911 viene trabajando a través de seis componentes.

Tabla N°01: Componentes del Proyecto 911

COMPONENTE 1: INFRAESTRUCTURA FÍSICA
Este componente incluye la construcción del edificio donde se atenderán y despacharán las llamadas de emergencia con las EPR y la Línea 100. Además de contar con el mobiliario necesario para la operación del sistema de respuesta de emergencia 911. El edificio albergará todas las tecnologías digitales necesarias para proporcionar la atención de las llamadas de emergencia de una manera eficiente y coordinada.
COMPONENTE 2: PLATAFORMA INTEGRAL
Este componente proporcionará la infraestructura digital necesaria para mejorar la capacidad de las entidades de emergencia de primera respuesta para planificar y responder eficazmente a emergencias mediante la coordinación efectiva del sistema del 911. Igualmente, este componente mejorará la eficiencia de la respuesta de la Línea 100 mediante su interconexión a la Central de Emergencias 911.
COMPONENTE 3: PROTOCOLOS DE ATENCIÓN
Este componente busca aumentar la coordinación entre las diferentes unidades de respuesta a emergencias a través del desarrollo de protocolos.
COMPONENTE 4: INTERCONEXIÓN CON SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA DE LA PNP
Este componente permitirá recibir la información de los flujos de video de las cámaras desplegadas por la Policía y las que se encuentran integradas con las municipalidades mediante la interconexión con la plataforma del 911.
COMPONENTE 5: USO Y APROPIACIÓN DE LA PLATAFORMA 911
Este componente permitirá i) aumentar la eficiencia del servicio a través del desarrollo de capacidades para los operadores, el personal de las EPR y la Línea 100, con respecto al uso y cumplimiento de los protocolos que regulan el sistema 911, así como la gestión de herramientas tecnológicas y la correcta atención de emergencias de violencia de género.; y (ii)

⁶ Está a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y es una línea gratuita de 24 horas que brinda información, orientación, consejería y soporte emocional especializada en hechos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y violencia sexual.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



la promoción del uso adecuado del servicio de emergencia y la reducción de llamadas malintencionadas a través de campañas de sensibilización.

COMPONENTE 6: SUPERVISIÓN DE LA INVERSIÓN, GESTIÓN DEL PROGRAMA, ESTUDIOS TÉCNICOS DEL PROGRAMA

Este componente financiará (a) apoyo a PRONATEL para el monitoreo, evaluación y supervisión de proyectos; (b) actividades de creación de capacidad; y c) los estudios técnicos necesarios para el diseño final del Centro 911 y la Plataforma Integrada, así como para la ejecución del proyecto.

Fuente: Banco de Proyectos Invierte.pe y Estudio a nivel de Perfil del Proyecto 911

De acuerdo a la elaboración del presente documento, se cuenta con el siguiente avance en la implementación de los componentes del Proyecto 911.

Imagen N°2: Estado de avance de los componentes del Proyecto 911



Fuente: Reporte de monitoreo y evaluación del Proyecto 911 con corte al 21.06.2024

3 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Unidad Implementadora del Proyecto 911, al igual que el Banco Mundial, reconoce la importancia de una interacción abierta y transparente con las partes interesadas del proyecto. Por ello, su participación se basará en un proceso inclusivo y constante durante todas las etapas del proyecto, en ese marco, se identificaron las siguientes partes interesadas:

3.1 Beneficiarios directos del Proyecto 911

A. Población de Lima Metropolitana y el Callao

Incluye a toda la ciudadanía de Lima Metropolitana y Callao, incluyendo las necesidades de las personas adultas mayores, mujeres, niños, niñas y adolescentes, población indígena, personas afroperuanas, migrantes extranjeros, población LGTBIQ+ y personas con discapacidad.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

B. Entidades de Primera Respuesta (EPR) y la Línea 100

Las siguientes instituciones optimizarán sus procesos y respuesta para la atención de las emergencias, urgencias e información hacia la ciudadanía.

- La Policía Nacional del Perú (PNP)
- Los Bomberos Voluntarios del Perú
- El Sistema de Atención de Móvil Urgencia (SAMU)
- La Línea 100 del Programa Nacional Aurora del MIMP.

3.2 Partes afectadas por la construcción del edificio 911

Ciudadanos y/o vecinos que posiblemente se verán afectados de forma directa por la construcción del edificio de la Central de Emergencias 911), debido a riesgos en su ambiente físico, salud y seguridad. Se identificó como partes afectadas a los siguientes grupos y entidades:

- A. Entidades públicas cercanas como la Base Área de Las Palmas, Centro de Operaciones de Emergencia Nacional del Instituto Nacional de Defensa Civil y la Aviación del Ejército del Perú.
- B. Población de las asociaciones de juntas vecinales, propietarios, conjuntos de residenciales
- C. Comunidad educativa de la Institución educativa de San Pedro de Chorrillos

En el capítulo de Línea Base Social del instrumento Análisis Ambiental Social y Plan de Gestión Ambiental y Social (ASS&PGAS), se precisan las partes interesadas identificadas, aspectos de interés y preocupación⁷, que se detallan a continuación:

Tabla N°02: Mapeo de Partes interesadas del AISD

Nº	Denominación	Preocupaciones	Recomendaciones
01	Aviación del Ejército	El uso de las vías militares que pongan en riesgo la seguridad. Generación del polvo por la construcción que pueda afectar a sus aviones o avionetas.	Estar informados de las medidas ambientales sobre el polvo. Gestionar otra vía de ingreso durante la obra, debido a que no pueden usar las vías militares que pongan en riesgo la seguridad.
02	Centro de Operaciones de Emergencia Nacional del Instituto Nacional de Defensa Civil	No realizar trabajo nocturno por la vibración y ruido que generaría molestias a vecinos de la Av. El Sol	Realizar un taller informativo al personal del COEN
03	Base Aérea Las Palmas de la Fuerza Aérea del Perú	Conocer los riesgos de interferencia que pueden generar el uso de las frecuencias de radio comunicaciones del sistema	Facilitar las especificaciones técnicas de los equipos que se van a instalar y validar con el fabricante si existe algún riesgo con equipos aeronáuticas.

⁷ Podrían identificarse más antes y durante de la ejecución de la construcción de edificio de la futura Central de Emergencias 911



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Nº	Denominación	Preocupaciones	Recomendaciones
		TETRA, que se instalará en la Central de Emergencias 911	
04	Institución educativa San Pedro de Chorrillos	Afectación al ingreso/salida de los estudiantes de primaria y secundaria por el uso y horarios de las vías.	Implementar medidas para controlar el tráfico en coordinación con la PNP. Así como informar sobre las rutas y horarios a toda la comunidad educativa (estudiantes, APAFA, docentes)
05	Centro de Educación Básica Alternativa (CEBA) Benjamín Bloom		
06	Centro del Adulto Mayor – CAM de EsSalud	Tráfico vehicular	Estar informados sobre las medidas ambientales y sociales que se tomarán durante la construcción. Así como, las rutas y horarios
07	Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Chorrillos	Tráfico vehicular	Estar informados sobre las medidas ambientales y sociales que se tomarán durante la construcción. Así como, las rutas y horarios
08	Parroquia Santa María de Los Ángeles	Ruido de bocinas, Tráfico Vehicular	Estar informados sobre las medidas ambientales y sociales que se tomarán durante la construcción. Así como, las rutas y horarios. Evitar hacer mucho ruido de bocinas durante los horarios de misa.
09	Asociación de Mototoxistas Matellini	Tráfico Vehicular	Estar informados sobre las medidas ambientales y sociales que se tomarán durante la construcción. Así como, las rutas y horarios
10	Asociación de Mototaxistas Nueva Imagen	Tráfico Vehicular	Entregar afiches sobre las rutas para pegarlos en sus motos o alguna publicidad que se requiera sobre la obra
11	Asociación de propietarios de Mercado San Eugenio	Tráfico vehicular	Estar informados sobre las medidas ambientales y sociales que se tomarán durante la construcción. Así como, las rutas y horarios y medidas ante el polvo.
12	Junta Vecinal Parque Los Pumas	Uso de su calle que afecte a las casas aledañas con polvo, ruido y salud de sus vecinos	Evaluar otra ruta de ingreso para la construcción de la obra que no sea su calle.
13	Junta Vecinal Los Manglares	Tráfico Vehicular	Estar informados sobre las medidas ambientales y sociales que se tomarán durante la construcción. Así como, las rutas y horarios.
14	Junta Vecinal Parque Los Maestros	Tráfico Vehicular	
15	Conjunto Residencial Las Torres de Matellini Manzana B – Block	El tráfico vehicular puede generar congestión	
16	Condominio Floresta Sur		



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Nº	Denominación	Preocupaciones	Recomendaciones
17	Condominio Residencial Las Torres De Matellini Manzana A		
18	Condominio Residencial Las Torres de Matellini		
19	Junta de propietarios 3 etapa de Matellini Residencial Ricardo O 'Dónovan		
20	Junta de Propietarios 4ta Etapa de Matellini		

Fuente: Visita de campo en el 2021, 2022, 2023 y 2024. Proyecto 911 - PRONATEL

3.3 Otras partes interesadas

Se refiere a cualquier individuo, organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, entidades públicas o privadas que tengan interés en el Proyecto 911. Este interés puede obedecer a la ubicación del Proyecto, sus características, sus impactos, sus beneficios o aspectos relacionados con el interés público. Se identificó como otras partes interesadas a los siguientes actores:

- Entidades Públicas del Gobierno Nacional:** Ministerios y otras entidades públicas de interés relacionados al proyecto.
- Municipalidades:** Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Provincial del Callao y Municipalidades distritales.
- Organizaciones No Gubernamentales:** ONG y entidades del sector privado que trabajan directamente con organizaciones de población en situación de vulnerabilidad con jurisdicción
- Organizaciones sociales en Lima Metropolitana y el Callao:** Organizaciones sociales con plataforma y red en los distritos, que tienen representación de población en situación de vulnerabilidad.

En la siguiente tabla se presentan a las otras partes interesadas del Proyecto, con las cuales se ha tenido contacto hasta la actualización e implementación del presente documento:

Tabla N°03: Otras partes interesadas (entidades públicas)

Nº	Grupos de otras partes interesadas	Temas de Interés o Preocupación
1	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Atención diferenciada según las necesidades de las poblaciones vulnerables y atención de violencia de género. Sobre la difusión de la atención de la Central 911 y la integración de la Línea 100.
2	Ministerio de Cultura	Que la atención sea considerando la pertinencia cultural y lingüística hacia las poblaciones indígenas y afroperuanas.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Nº	Grupos de otras partes interesadas	Temas de Interés o Preocupación
3	Consejo Nacional para la Integración para la Persona con Discapacidad	Disponer de canales de atención según el tipo de discapacidad. Por ejemplo, para personas con discapacidad visual, auditiva que hacen uso de lengua de señas.
4	Ministerio del Interior	Su principal interés es sobre el desarrollo de los componentes de plataforma tecnológica e infraestructura, y otros del Proyecto 911.

Fuente: Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

Asimismo, se identifican a otras entidades públicas como partes interesadas, con el propósito de informar y articular durante la implementación del Proyecto 911. Que cabe destacar podrían añadirse más durante la ejecución del proyecto.

Tabla N°04: Listado de Partes Interesadas (entidades públicas)

Nivel	Entidad pública
Nacional	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Nacional	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Nacional	Poder Judicial
Nacional	Ministerio Público - Fiscalía de la Nación
Nacional	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Nacional	Ministerio de Salud
Nacional	Ministerio de Educación
Nacional	Defensoría del Pueblo
Nacional	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
Nacional	Ministerio de Economía y Finanzas
Nacional	Presidencia de Consejo de Ministros
Regional	Gobierno Regional del Callao
Local	Municipalidad Metropolitana de Lima y Municipalidades Distritales
Local	Municipalidad Provincial del Callao y Municipalidades distritales

Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 - PRONATEL (2024)

3.4 Individuos o grupos en situación de vulnerabilidad

De acuerdo al documento Evaluación Social con Enfoque de Género del Proyecto 911, se precisan barreras que limitan o evitan que las personas usuarias y/o grupos en situación de vulnerabilidad, accedan o utilicen los servicios prestados por las EPR en situaciones de emergencia, las cuales son:

- Desconocimiento de la población de los números de emergencia y la función que cumplen en la atención de emergencias, urgencias e información.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

- La atención no tiene en cuenta enfoques diferenciales.
- Sobre la calidad en la atención de las instituciones a las cuales fueron derivadas las personas usuarias.
- Falta de mecanismos externos de retroalimentación efectivos al servicio prestado.
- Sobre la calidad en la atención de las llamadas y la información provista por el operador a los servicios de derivación.

En ese sentido, se contempla el acercamiento a diferentes grupos en situación de vulnerabilidad: personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas afroperuanas, población indígena, LGTBIQ+, mujeres, niñas, niños, adolescentes, migrantes internos, migrantes extranjeros, entre otras. Estos grupos hacen referencia a las personas que podrían estar más limitadas, que otras, en aprovechar los beneficios de la futura Central de Emergencias 911 y, en consecuencia, podrían requerir medidas diferenciadas para hacerlo.

A continuación, se detallan las organizaciones identificadas en base a reuniones realizadas e información secundaria, que se irá actualizando durante los años 2024 y 2025. Por ello, la Unidad Implementadora del Proyecto 911 prestará especial énfasis en identificarlos, hacer accesible su participación y vincularlos durante la difusión antes de la operación de la central.

Tabla N°05: Listado de Partes Interesadas de poblaciones

Población	ONG/Colectivos/Grupos de Trabajo
Andina - amazónica	Organización Nacional de Mujeres Indígenas, Andinas, Amazónicas del Perú
Amazónica	Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva Peruana
Andina	Confederación Campesina del Perú (CCP)
Andina	Confederación Nacional Agraria (CNA)
Andina	Confederación de Nacionalidades Amazónicas del Perú (CONAP)
Andina	Federación Nacional de Mujeres Campesinas, Artesanas, Indígenas, Nativas y Asalariadas del Perú (FENMUCARINAP)
Andina	Unión Nacional de Comunidades Aymaras (UNCA)
Amazónica	Comunidad Shipiba Cantagallo
Amazónica	Centro Amazónico de Antropología y Aplicación Práctica
Andina – amazónica	Centro de Culturas Indígenas del Perú - CHIRAPAQ
Personas con discapacidad	Mesa de Discapacidad y Derechos (Coordinadora Nacional de Derechos Humanos)
Personas con discapacidad	Organizaciones sociales de personas con discapacidad de Lima Metropolitana y el Callao
Personas adultas mayores	Organizaciones sociales de personas adultas mayores de Lima Metropolitana y el Callao



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Población	ONG/Colectivos/Grupos de Trabajo
Mujeres, NNA, LGTBIQ+	Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán
Mujeres, NNA, LGTBIQ+	Movimiento Manuela Ramos
Mujeres, NNA, LGTBIQ+	PROMSEX
Mujeres, NNA, LGTBIQ+	DEMUS - Estudio para la Defensa de los Derechos de la Mujer
Mujeres	Organizaciones sociales de mujeres de Lima Metropolitana y el Callao
Niños, niñas y adolescentes	Consejo Consultivo de Niñas, niños y adolescentes - CCONNA
Migrantes	Organización Internacional para las Migraciones (OIM) - Banco Mundial
Migrantes	HIAS Perú Apoyo a las personas refugiadas en Perú
Migrantes	Organización de Base Pasos Firmes
Migrantes	Chamas en Acción
Migrantes	OCASIVEN
Migrantes	ENCUENTROS - Servicio Jesuita a migrantes
Migrantes	Grupo de Trabajo para Refugiados y Migrantes
Migrantes	Unión Venezolana en Perú

Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

Tabla N°06: Agrupaciones de población afroperuana

Ámbito	ONG/Colectivos/Grupos de Trabajo
Callao	Agrupación Cultural Perkuperu
	Asociación Afroperuana Para El Desarrollo Ubuntu
	Asociación Fuerza Por La Paz
	Hey Hey Aquí Toy-Afrodescendientes Peruanos
	La Carimba
	Pastoral Afroperuana
	Ballet Afroperuano Del Callao
	Red Nacional De Mujeres Afroartesanas Redmaa
Lima Metropolitana	Agrupación Cultural De Danza Y Música "MAMAUCA"
	AMUNETRAP - Asociación De Mujeres Negras Trabajadoras Del Perú
	Ashanti Perú- Red Peruana De Jóvenes Afrodescendiente
	Asociación Afroperuana Barrios Altos
	Asociación Cultural Afro Chosica
	Asociación Cultural De Promoción Y Desarrollo Todas Las Sangres - ACULPROD
	Asociación Cultural ONUBA
	Asociación Negra De Defensa Y Promoción De Los Derechos Humanos - ASONEDH



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Ámbito	ONG/Colectivos/Grupos de Trabajo
	Asociación SEPRECAD (Salón De Preservación De La Cultura Afro Peruana)
	Ballet Negro De Lima Velo Negro - Velo Blanco
	Barrer Project
	CEDEMUNEP-Centro De Desarrollo De La Mujer Negra Peruana
	Centro De Asesoría Investigación Y Promoción Humana - CAIPH
	Centro De Desarrollo Étnico-CEDET
	Centro Mundo de Ebano
	Comunidad Rastafari Haile Selassie I
	Cotito y La Voz Del Cajón
	Culinaria Afrolatinoamericana
	Ensamble Perú Fusión
	Escuela De Formación En Danzas Y Cultura Afroperuana "Güembé"
	Grupo Cultural Perkutao Artistas Peruanos
	INAFRO - Instituto Internacional De Investigaciones Afrodescendientes
	Lundu-Centro De Estudios Y Promoción Afroperuanos
	Makungu Para El Desarrollo
	Mesa De Trabajo Afroperuana
	Movimiento Negro Francisco Congo (Lima)
	Mujer Negra Y Desarrollo
	Nodo Interdisciplinario Repiquetea
	Organización Afroperuana José Pepe Luciano
	Organización Cultural Raíces Negras
	Patronato Afroandino Para La Cultura Y El Desarrollo Del Perú - PAFROAN Perú
	Presencia Y Palabra Mujeres Afrodescendientes
	RAÍCES AFROPERUANAS
	REPERCUTÉ-ENTRETENIMIENTO AFROCULTURAL
	TEATRO DEL MILENIO - KIMBAFA
	ÚNETE AFRO

Fuente: Registro de Organizaciones Afroperuanas. Resolución Viceministerial N°025-2016-VM/MI/MC. Información remitida por MINCUL por solicitud del Proyecto 911 - Oficio 949 -2023-MTC/24

Las actividades realizadas a la fecha buscaron brindar información sobre el Proyecto 911, así como promover la participación de las partes interesadas, articular acciones en relación a los componentes del proyecto. En ese sentido, en esta sección se presentan las actividades realizadas en el marco del proyecto desde el año 2019 al presente año de publicación.

Por otro lado, en el ANEXO N°3 se encuentran las evidencias de cada actividad realizada que se detalla en la siguiente tabla.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Tabla N°07: Resumen de actividades de participación de Partes Interesadas

Nº	Actividad	Objetivo de la actividad	Parte interesada convocada	Temas abordados	Lugar	Fecha	Nº de asistentes
1	Taller participativo	Brindar información y establecer un diálogo sobre el Proyecto 911, así como los instrumentos de gestión socio-ambiental	Actores del Área de Influencia y EPR	Información sobre el Proyecto 911 Información sobre los instrumentos ASS&PGAS, ESEG, PPPI elaborados por el PRONATEL	COEN – INDECI Chorrillos	24.10.2019	35
2	Visitas informativas	Informar sobre el inicio de las actividades de la eliminación del desmonte en el terreno destinado para la construcción del edificio 911	Juntas vecinales	Proceso de duración de la eliminación del desmonte Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos	Área de Influencia Social del terreno Chorrillos	19.05.2022 20.05.2022	15
3	Visitas informativas	Informar sobre el inicio de las actividades de la eliminación del desmonte en el terreno destinado para la construcción del edificio 911	Juntas vecinales	Proceso de duración de la eliminación del desmonte Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos	Área de Influencia Social del terreno	03.11.2022 04.11.2022 07.11.2022	20
4	Reunión técnica	Informar a la nueva gestión de la Municipalidad Distrital de Chorrillos (MDCH) sobre los avances del Proyecto 911, en el marco del convenio interinstitucional con PRONATEL	Gerente Municipal Gerentes de gerencias de la MDCH	Beneficios y etapas del Proyecto 911 Acciones requeridas entre el PRONATEL según el convenio interinstitucional	Municipalidad Distrital de Chorrillos	07.07.2023	15
5	Reunión técnica	Articular acciones con el Ministerio de Cultura	Asesores de alta dirección Funciones de varias direcciones de línea	Información sobre el proyecto Información sobre el PPPI Acciones propuestas de sinergia según rol del MINCUL	Ministerio de Cultura	11.07.2023	11
6	Reunión técnica	Informar sobre el Proyecto 911 y requerimiento de información del estudio aeronáutico y tráfico de vuelos	Funcionarios de la Fuerza Aérea del Perú	Información sobre el proyecto Ubicación del terreno	Fuerza de Aérea del Perú	07.08.2023	10
7	Reunión técnica	Articular acciones según competencias Consejo Nacional de Integración para	Asesores de alta dirección	Información sobre el proyecto Información sobre el PPPI	CONADIS	18.08.2023	11



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Tabla N°07: Resumen de actividades de participación de Partes Interesadas

Nº	Actividad	Objetivo de la actividad	Parte interesada convocada	Temas abordados	Lugar	Fecha	Nº de asistentes
		Personas con Discapacidad y el PRONATEL	Funciones de varias direcciones de línea	Acciones propuestas de sinergia según rol del CONADIS			
8	Reunión técnica	Comunicar los avances los avances del Proyecto 911 y propuesta de ingreso y salida de su instalación durante la etapa constructiva	Representantes de la Aviación del Ejército	Avances del Proyecto 911 Revisión de propuesta de acceso a vías para la etapa constructiva	Aviación del Ejército Sede Chorrillos	13.09.2023	08
9	Reunión técnica	Comunicar los avances los avances del Proyecto 911 y propuesta de ingreso y salida de su instalación durante la etapa constructiva	Representantes del Comando de Educación y Doctrina del Ejército (COEDE)	Avances del Proyecto 911 Revisión de propuesta de acceso a vías para la etapa constructiva	Comando de Educación y Doctrina del Ejército	13.09.2023	10
10	Reunión técnica	Conocer la experiencia y protocolo de atención de personas con discapacidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de Ecuador	EPR UIP del Proyecto 911	Metodología de elaboración del Protocolo de atención para personas con discapacidad Retos y limitaciones Recomendaciones para la implementación	Zoom	15.09.2023	15
11	Reunión técnica	Informar sobre la actualización/elaboración del Plan de Participación de Partes Interesadas	Bomberos Representante del comité de coordinación	Cambios en el PPPI Aportes y sugerencias en el mapeo de partes interesadas	Sede Bomberos	21.09.2023	05
12	Reunión técnica	Informar sobre la actualización/elaboración del Plan de Participación de Partes Interesadas	SAMU Director Ejecutivo Representante del comité de coordinación	Cambios en el PPPI Aportes y sugerencias en el mapeo de partes interesadas	Sede SAMU	26.09.2023	06
13	Reunión técnica	Informar sobre la actualización/elaboración del Plan de Participación de Partes Interesadas	Línea 100 Representante del comité de coordinación	Cambios en el PPPI Aportes y sugerencias en el mapeo de partes interesadas	Zoom	06.10.2023	10



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Tabla N°07: Resumen de actividades de participación de Partes Interesadas

Nº	Actividad	Objetivo de la actividad	Parte interesada convocada	Temas abordados	Lugar	Fecha	Nº de asistentes
			Dirección de Comunicaciones				
14	Reunión técnica	Informar sobre las acciones conjuntas desarrolladas entre el MINCUL y el PRONATEL	Asesores de alta dirección	Acciones realizadas con las direcciones de línea Reunión sostenida con la Dirección de personas afroperuanas	PRONATEL	20.10.2023	04
15	Taller informativo	Informar sobre los avances del Proyecto 911 y beneficios de la futura Central 911	Representantes de organizaciones de personas afroperuanas	Objeto, componentes del Proyecto 911 y beneficios de la futura central Información del PPPI Consulta sobre las acciones comunicacionales	Ministerio de Cultura	13.11.2023	21
16	Mesa de trabajo de experiencias internacionales	Conocer la experiencia de atención de la violencia de género de los países de Colombia (Medellín), Costa Rica y México	EPR UIP del Proyecto 911	Protocolos de atención Rutas de atención Mecanismos de coordinación Retos y limitaciones Buenas prácticas	Zoom (países invitados) Sede de PRONATEL	22.11.2023	30
17	Reunión técnica	Revisar la ingeniería y uso del paso de servidumbre que es de uso común para el COEN, INDECI y PRONATEL.	Funcionarios del INDECI	Intervención realizada en el terreno El paso de servidumbre como área de comunicación entre el COEN y el Proyecto 911	Instituto Nacional de Defensa Civil	12.01.2024	13
18	Reuniones informativas	Informar sobre los avances de la etapa preconstrucción así como de la intervención que se tendrá en el AIS	Gerentes de las gerencias de Desarrollo Urbano, Movilidad Urbana, Comunicaciones y Participación Vecinal	Objetivos y componentes del Proyecto 911, con énfasis del componente de infraestructura Actualización del mapeo de partes interesadas del Área de Influencia Participación de un taller informativo sobre el ASS&PGAS a ser comunicado por la UIP.	Municipalidad Distrital de Chorrillos	06.02.2024	16



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Tabla N°07: Resumen de actividades de participación de Partes Interesadas

Nº	Actividad	Objetivo de la actividad	Parte interesada convocada	Temas abordados	Lugar	Fecha	Nº de asistentes
19	Reunión técnica	Informar sobre las acciones del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y aspectos	Funcionarios de la Dirección de Niñas, niños y adolescentes, Dirección de Personas Adultas Mayores Dirección General de Violencia de Género Representantes de la Línea 100	Objetivos y componentes del Proyecto 911. Plan de Participación de Partes Interesadas Acciones propuestas de articulación, que requiera asistencia técnica del MIMP.	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	18.04.2024	9
20	Reunión técnica	Informar sobre los avances y acciones pendientes a coordinar con la PNP	Asesoras y profesionales del MININTER	Estado situacional de los avances Convenio Interinstitucional PNP Conformación de comités por el MININTER Acciones del PPPI	Ministerio del Interior	13.05.2024	8
21	Reunión Técnica	Informar sobre el Proyecto 911	Funcionarios de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones Oficina Regional de Personas con Discapacidad del Gobierno Regional de Callao	Objetivos y componentes del Proyecto 911. SAGE y plataforma tecnológica Plan de Participación de Partes Interesadas	PRONATEL	17.05.2024	11

Fuente: Proyecto 911 – PRONATEL (2024)



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
TelecomunicacionesPRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

4

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

4.1 Objetivo General

Promover la participación de las partes interesadas y la divulgación de la información, considerando el rol y características según tipo de actor; así como recibir opiniones y sugerencias que contribuyan en la implementación del Proyecto 911.

4.2 Objetivos Específicos

- Informar sobre los avances y beneficios de la futura Central 911 y recoger opiniones, preocupación o interés sobre el proyecto.
- Articular con las partes interesadas que contribuyan en la efectividad de la implementación de los componentes del Proyecto 911.
- Promover la participación e información significativa sobre los riesgos, impactos y medidas ambientales y sociales a las partes interesadas del área de influencia social de la construcción del edificio 911.
- Conocer y recoger información sobre las necesidades de los grupos en situación de vulnerabilidad para mitigarlos durante la implementación del proyecto.
- Difundir el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) para la Población y sus canales de atención dispuestos, que resguarda la confidencialidad y una atención oportuna.
- Fortalecer la articulación del Comité de Coordinación como máxima instancia para el logro de los objetivos de implementación Proyecto 911.

4.3 Desarrollo de estrategias y articulación

4.3.1 Estrategia intersectorial

Para la implementación del Proyecto 911 y el logro de los componentes considerando la complejidad de los incidentes que involucran a las EPR y la Línea 100; es necesaria la articulación y colaboración con otros sectores que contribuya a una atención accesible, oportuna y con pertinencia cultural de las emergencias, urgencias e información de la ciudadanía de Lima Metropolitana y el Callao.

En ese sentido, se promoverá la articulación con otros ministerios que estén involucrados en materia de seguridad ciudadana, salud, educación, cultura, poblaciones en situación de vulnerabilidad y otros según necesidad.

Además, es importante resaltar que la articulación intersectorial que se genera a través de las acciones del Proyecto 911, deberá ser fortalecida y amplificada durante la operación de la Central de Emergencias 911.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



4.3.2 Estrategia intergubernamental

El Proyecto 911 desarrollará un relacionamiento intergubernamental con el nivel de gobierno local, es decir con las municipalidades distritales de Lima Metropolitana y el Callao, debido a que tienen competencias en materia de seguridad ciudadana, promoción de la participación ciudadana y trabajo con diferentes poblaciones.

Esta estrategia se implementará con el objeto de realizar la divulgación de información sobre los beneficios de la Central de Emergencias 911 en los canales institucionales de los Gobiernos Locales, así como el involucramiento durante la campaña masiva dirigida a Lima Metropolitana y el Callao.

4.4 Intervención en el área de influencia social de la construcción del edificio de la Central 911

Los riesgos e impactos ambientales y sociales relacionados con la construcción del edificio, así como las medidas socioambientales para la intervención en el área de influencia social se contemplan en el documento Análisis Ambiental y Social y Plan de Gestión Ambiental y Social de la construcción del Edificio 911.

Se ha determinado que la población aledaña y entidades públicas se encuentran en el Área de Influencia Social Directa⁸, tal como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen N°3: Área de Influencia Social Directa



Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 - PRONATEL (2024)

Para el Área de Influencia Social, se contempla la implementación de un Plan de Gestión Social y Comunicacional a ser elaborado y ejecutado por La Contratista a cargo de la construcción del

⁸ Las composición y límites del AIS Directa se encuentra en el Análisis Ambiental y Social y Plan de Gestión Ambiental y Social (2024).



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

edificio, tomando las medidas sociales y ambientales planteadas en el Plan de Gestión Ambiental y Social a cargo de La Contratista (PGAS -C) detallado en el ASS&PGAS.

Asimismo, con el objetivo de garantizar la participación de población y otras partes interesadas, y comunicación comprensible en relación a la construcción del edificio de la Central de Emergencias 911, La Contratista deberá considerar los siguientes instrumentos⁹:

- Matriz de acciones comunicacionales (ANEXO N°4)
- Matriz de reuniones informativas y seguimiento de compromisos (ANEXO N°5)
- Modelo de acta de reuniones informativas (ANEXO N°6)
- Matriz de recepción y atención del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) para la Población (ANEXO N°7)
- Ficha de recepción de caso (ANEXO N°8)
- Ficha de cierre de caso (ANEXO N°9)

4.5 Incorporación de la opinión de los grupos en situación de vulnerabilidad

La Unidad Implementadora del Proyecto 911 promueve la participación inclusiva y culturalmente adecuada de todas las partes interesadas. Especialmente presta atención a los individuos o grupos en situación de vulnerabilidad (ver sección III), la opinión de estos grupos será incorporada a través de los siguientes mecanismos:

- Talleres informativos: Dirigidos a las diferentes organizaciones sociales de las poblaciones en situación de vulnerabilidad, que permitan informar sobre el objetivo del Proyecto 911, sus beneficios y estado de avance. Además de recoger las recomendaciones sobre la difusión y acciones comunicacionales más adecuadas para estas poblaciones, a través de una encuesta (ANEXO N°10).
- Grupos focales: A través de grupos pequeños se buscará conocer las voces reflexivas y sugerencias sobre algunos componentes del proyecto, según corresponda, así como su aplicación para aportes a las acciones comunicacionales.
- Reuniones técnicas: Desarrollo de reuniones con ministerios, ONG u otros colectivos que trabajan directamente con grupos en situación vulnerabilidad, con el fin de conocer las sugerencias a tomar en cuenta para el contacto y necesidades de las poblaciones en la implementación del proyecto.
- Mecanismo de Quejas y Reclamos para la Población: Es un mecanismo que recibe quejas y reclamos sobre la implementación del proyecto, que tiene un procedimiento a seguir y son atendidas por la Unidad Implementadora del Proyecto 911, y por La Contratista de la construcción del edificio 911.

Reconocemos que existen brechas en el acceso a espacios de participación ciudadana, por ello la articulación con entidades públicas y privadas, permitirá realizar los talleres informativos con estrategias diferenciadas según grupo poblacional.

⁹ Instrumentos que podrían tener cambios a cargo de La Contratista con visto bueno de La Supervisión y la UIP del PRONATEL.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



4.6 Participación del Comité de Coordinación del Proyecto 911

El Comité de Coordinación fue conformado mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N°150-2020-MTC/24, con fecha 09 de noviembre 2020 es presidido por la Dirección Ejecutiva del PRONATEL, la Coordinación General del proyecto como secretario técnico del comité, un representante del Viceministerio de Comunicaciones y las (os) integrantes de las entidades de la Línea 100, Bomberos, SAMU y la Policía Nacional del Perú, y un representante del Viceministerio de Comunicaciones y Coordinación General del proyecto (secretario técnico del comité). Entre las principales funciones se encuentran:

- Establecer los lineamientos estratégicos generales para la coordinación del Programa.
- Coordinar las actividades del Programa con las entidades involucradas en el desarrollo y ejecución del Proyecto 911.
- Resolver situaciones vinculadas específicamente con el desarrollo del Programa y/o asuntos que por su naturaleza superan el ámbito interno de decisión de las entidades que conforman la estructura técnica y/o financiera del Programa, especialmente para la etapa de transición y entrada en operación de la Central.

El Comité de Coordinación ha llevado a cabo veintidós sesiones durante los años 2021, 2022 y 2023 y 2024¹⁰, con el objeto de contribuir en el desarrollo de los componentes para la implementación del Proyecto 911.

En el año 2023 se contó con la participación del Comité de Coordinación, a través de sus aportes en dos componentes del Proyecto 911:

- Componente de Infraestructura: Se desarrollaron reuniones en el marco del servicio de elaboración del expediente técnico del edificio de la Central de Emergencias 911.
- Componente Plataforma tecnológica: Durante el segundo semestre se elaboraron los protocolos de atención y el catálogo de incidentes. Con el objetivo de articular la participación de las EPR y la Línea 100 para adecuada atención de emergencias.

Durante los años 2024 y 2025 se contará con su participación en la implementación del Sistema de Atención de Gestión de Emergencias (SAGE), así como participantes del Plan de Capacitación sobre los protocolos de atención.

4.7 Divulgación y comunicación de la información del Proyecto 911

La divulgación de información ha permitido y permitirá a las partes interesadas conocer los avances de la implementación del proyecto, los beneficios e impactos de la futura Central de Emergencias 911. Cabe precisar que, se impulsará la difusión a los grupos en situación de vulnerabilidad para el uso del servicio antes del inicio de sus operaciones.

¹⁰ Primer trimestre del año 2024.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Actualmente, se cuenta con un Plan de Comunicaciones (2024)¹¹ (ANEXO N°11) que se está ejecutando, y que tiene como objetivo difundir y sensibilizar sobre el Proyecto que se viene implementando para contar con una Central de Emergencias 911; mediante los diversos medios de comunicación masiva y plataformas comunicacionales, a fin de posicionarse en la población beneficiaria de Lima Metropolitana y el Callao. Entre las estrategias comunicacionales se contempla la difusión y comunicación a las siguientes partes interesadas:

- Las Entidades de Primera Respuesta (PNP, Bomberos, SAMU) y La Línea 100
- Población del Área de Influencia Social de la construcción del edificio 911
- Ministerios y entidades públicas, Municipalidades, ONG, y Organizaciones sociales de grupos en situación de vulnerabilidad.
- Población de Lima Metropolitana y el Callao

La difusión sobre el avance y la implementación de los seis componentes del proyecto y las acciones con otras partes interesadas (Lima Metropolitana y el Callao) se está ejecutando a través de las redes sociales y la página web del PRONATEL. Los **canales digitales institucionales** son:

- Página web: [Programa Nacional de Telecomunicaciones - Pronatel - Plataforma del Estado Peruano \(www.gob.pe\)](http://www.gob.pe)
- Facebook: [Programa Nacional de Telecomunicaciones | Lima | Facebook](https://www.facebook.com/Programa-Nacional-de-Telecomunicaciones-Lima-104000000000000)
- Twitter: [Pronatel \(@Pronatel_Peru\) / X \(twitter.com\)](https://twitter.com/Pronatel_Peru)

A continuación, se detallan la información que se divulgó a cargo de la Unidad Implementadora del Proyecto 911.

¹¹ En proceso de aprobación mediante resolución.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Tabla N°08: Divulgación de información para la población de Lima Metropolitana y el Callao

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Enlace
PUBLICACIONES EN EL AÑO 2022			
06.10.22	¡Conoce más acerca del Proyecto 911!	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/photo/?fbid=414273824213167&set=pcb.414275544212995
13.10.22	Entrevista al Coordinador General del Proyecto sobre el Proyecto 911	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/PRONATELperu/videos/478708350941746?locale=es_LA https://www.facebook.com/photo/?fbid=427901852850364&set=a.187525526887999
23.11.22	Misión de supervisión del Banco Mundial	Redes sociales del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/674137-PRONATEL-avanza-en-la-implementacion-de-lo-que-sera-la-futura-central-de-emergencia-911 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1595532750244700172
01.12.22	Nuestro equipo técnico del #Proyecto911 supervisa la última etapa de la eliminación del desmonte en el terreno donde será la nueva Central de Emergencia 911.	Redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1598405429671124992
07.12.22	Información del Proyecto 911	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/679099-PRONATEL-ejecuto-mas-de-s-413-millones-para-continuar-con-el-avance-de-sus-proyectos-entre-enero-y-noviembre-de-2022?fbclid=IwAR3SFPzV9BD_z4WxXUJ6pDirVmiM5SR-ACAJXwzeOcHbIRz6QQdLzaYgAD0



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Enlace
PUBLICACIONES EN EL AÑO 2023			
16.02.23	Sesión del Comité de Coordinación del Proyecto 911	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/photo/?fbid=508678138106068&set=pcb.508678908105991 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1626287019180625920
20.02.23	Convocan proceso para elaboración del expediente técnico	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/PRONATELperu/videos/1310597712840059?locale=es_LA
13.03.23	Convocatoria sobre la elaboración del expediente técnico	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/PRONATELperu/videos/931107894570051
03.04.23	¿Sabes qué es el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos?	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/photo/?fbid=535816705392211&set=pcb.535817105392171
03.04.23	Central de Emergencias 911 pone a disposición nuevos canales de atención para consultas, quejas y reclamos	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/737330-central-de-emergencia-911-pone-a-disposicion-nuevos-canales-de-atencion-para-consultas-quejas-y-reclamos
27.04.23	Equipo técnico del PRONATEL se reúne con los representantes de la Policía, SAMU, CGBV y Línea 100 para presentar los avances de la próxima construcción de la Central 911.	Página web y Redes sociales del PRONATEL Redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1651621052752044037
24.05.23	Apertura de sobres de las propuestas financieras de la	Redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1661448967505301512/photo/1



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Enlace
	segunda etapa del proceso para la adjudicación del expediente técnico para la construcción de la #CentraldeEmergencia911		
19.06.23	Misión de Supervisión del Banco Mundial	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/PRONATELperu/videos/172380012298362 https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/775835-equipo-tecnico-de-PRONATEL-se-reune-con-mision-del-banco-mundial-para-revisar-avances-de-la-central-de-emergencia-911 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1681776721035419649 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1666876935790637057 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1666051068726214658
22.06.23	Recepción de las propuestas técnicas y financieras para La Supervisión del expediente técnico y supervisión de la obra para la construcción de la próxima Central de Emergencia 911.	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1671957035116638209/photo/1
13.07.23	Apertura de sobres de las propuestas financieras de la segunda etapa del proceso para la adjudicación de La Supervisión EETT y La Supervisión para la construcción de la futura CentraldeEmergencia911.	Redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1679549826378219522
07.07.23	PRONATEL sostuvo una reunión técnica con autoridades de la Municipalidad de Chorrillos en el marco del convenio interinstitucional	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1677413480704376833



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Enlace
22.07.23	Apertura de sobres para el proceso de supervisión del Expediente técnico y obra de la futura Central de Emergencia 911	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/photo/?fbid=580027214304493&set=pcb.580027987637749
11.07.23	PRONATEL y Ministerio de Cultura se reúnen para articular esfuerzos entre ambas instituciones	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/797017-PRONATEL-y-mincul-unen-esfuerzos-para-implementacion-de-lenguas-indigenas-en-la-atencion-de-la-central-de-emergencia-911 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1678908248609488897
19.07.23	Equipo técnico visita a futura Central de Emergencia	Redes Sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/photo/?fbid=595946816045866&set=pcb.595946969379184
03.08.23	Equipo técnico del PRONATEL revisa avances de los Protocolos de atención	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/photo/?fbid=603409731966241&set=pcb.603411711966043 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1687132089055883264
07.08.23	Visita al terreno de la futura Central de Emergencia	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/PRONATELperu/videos/257225093744680
14.08.23	Firma de contrato del Expediente técnico	Redes sociales del PRONATEL	https://www.facebook.com/PRONATELperu/videos/548357314050123
17.08.23	Sesión del Comité de Coordinación	Redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1692238728788361613/photo/1
18.08.23	PRONATEL y el Consejo Nacional para la Integración para las Personas con Discapacidad (CONADIS) se reúnen para articular esfuerzos entre ambas instituciones	Página web y redes del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/821767-PRONATEL-y-conadis-articulan-politicas-para-una-atencion-eficiente-de-las-personas-con-discapacidad-de-la-central-de-emergencias-911 https://www.facebook.com/photo/?fbid=611051594535388&set=pcb.611065257867355 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1692657595360665941



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Enlace
04.09.23	Apertura de sobres de la convocatoria del SAGE	Redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1698826920694001803
15.09.23	PRONATEL sostiene reunión técnica para conocer experiencias del modelo de atención y urgencias, y elaboración del Protocolos para Personas con Discapacidad del Servicio Integrado de Seguridad de ECU 911 de Ecuador	Página web y redes del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/835631-PRONATEL-sostiene-reunion-tecnica-para-conocer-experiencias-del-modelo-de-atencion-de-emergencia-y-urgencias-de-ecuador https://www.facebook.com/photo/?fbid=627223046251576&set=pcb.627222709584943 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1702745751816634450
27.09.23	Mesa de trabajo con el SAMU	Página web y redes del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1707087881397846078
11.10.23	Artículo sobre la Central de Emergencias 911	Redes sociales del PRONATEL	https://www.linkedin.com/pulse/llamadas-de-emergencia-en-un-%25C3%25BAnico/?trackingId=mQucMjv9gHk91tZQV66S5g%3D%3D
04.10.23	¿Sabes qué es la Central de Emergencias 911?	Redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1709691626128310448
13.10.23	IV Sesión del Comité de Coordinación del Proyecto 911	Redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1712940575773835440
24.10.23	Equipo técnico del PRONATEL supervisa estudio de microtrepidadación en el terreno	Redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1716932305045074327
27.10.23	PRONATEL realiza visita la Central 105 de la Policía Nacional del Perú	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/857251-PRONATEL-visita-la-central-105-para-conocer-los-sistemas-de-atencion-que-se-implementaran-en-la-futura-central-de-emergencia-911 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1717913784583401886
13.11.23	PRONATEL realiza taller informativo dirigido a la población afroperuana de Lima Metropolitana y el Callao		https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/867347-PRONATEL-realiza-taller-informativo-sobre-la-implementacion-de-la-futura-central-911-dirigido-a-organizaciones-afroperuanas



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Enlace
		Página web y redes sociales del PRONATEL	https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1724574285870543063
23.11.23	Misión de Supervisión del Banco Mundial “Mesa de Trabajo de Experiencias Internacionales en atención de Violencia de Género con las centrales de Colombia (Medellín), Costa Rica y México”	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/873723-PRONATEL-participo-de-la-mision-de-supervision-del-banco-mundial-para-informar-sobre-avances-de-la-implementacion-de-la-central-911 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1726679097500434696 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1727075576782156054
07.12.23	Aprueban Ley para la implementación y operación de la Central de Única de Emergencia 911	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/878685-gobierno-publica-decreto-legislativo-que-aprueba-la-implementacion-y-operacion-de-la-central-unica-de-atencion-911 https://twitter.com/PRONATEL_Peru/status/1732838930989326732
PUBLICACIONES EN EL AÑO 2024			
10.01.24	Hitos importantes sobre el avance de la futura Central de Emergencias 911	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/PRONATEL/noticias/891563-hitos-importantes-del-avance-de-la-futura-central-de-emergencias-911 https://www.facebook.com/photo?fbid=687808840192996&set=a.187525526887999
18.03.24	Presentación y apertura de los sobres de las propuestas técnicas para el proceso de adjudicación de la plataforma del Sistema de Atención y Supervisión de Gestión de Emergencia (SAGE) para la futura #CentraldeEmergencia911.	Redes sociales del PRONATEL	https://x.com/Pronatel_Peru/status/1769852743877820419



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Enlace
25.03.24	Pronatel inicia convocatoria para La Supervisión de ejecución de obra de la futura Central de Emergencias 911	Página web del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/pronatel/noticias/926817-pronatel-inicia-convocatoria-para-la-supervision-de-ejecucion-de-obra-de-la-futura-central-de-emergencias-911
09.04.24	Futura Central Emergencia 911 pone a disposición de la ciudadanía de Lima y el Callao sus canales de atención para quejas y reclamos.	Redes sociales y Página Web del PRONATEL	https://x.com/Pronatel_Peru/status/1777743229422641264 https://www.gob.pe/institucion/pronatel/noticias/932884-futura-central-de-emergencias-911-pone-a-disposicion-de-la-ciudadania-de-lima-y-callao-sus-canales-de-atencion-para-quejas-y-reclamos
17.04.24	Pronatel amplía convocatoria para La Supervisión de ejecución de obra de la futura Central de Emergencias 911	Página web de PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/pronatel/noticias/939134-pronatel-amplia-convocatoria-para-la-supervision-de-ejecucion-de-obra-de-la-futura-central-de-emergencias-911
02.05.24	¡Comienza mayo con nuevas oportunidades laborales! Estamos en la búsqueda de un asistente administrativo para el equipo del Proyecto 911.	Redes sociales del PRONATEL	https://x.com/Pronatel_Peru/status/1786102788683862059
19.05.24	Nuestro equipo técnico Pronatel del MTC sostuvo una reunión con funcionarios del Gobierno Regional del Callao, a fin de informar sobre el avance e implementación de la futura Central de Emergencias 911.	Redes sociales del PRONATEL	https://x.com/Pronatel_Peru/status/1792286993428136148
28.05.24	La Misión de Supervisión del Banco Mundial se realiza desde hoy hasta el 03 de junio y cuenta con la participación de	Redes Sociales del PRONATEL	https://x.com/Pronatel_Peru/status/1795526311315906858



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Enlace
	representantes de SAMU, Bomberos, PNP, Línea 100 y el Banco Mundial.		
28.05.24	PRONATEL inicia la semana de misión del Banco Mundial para informar los avances de la futura Central de Emergencias 911.	Página web del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/pronatel/noticias/964659-pronatel-inicia-la-semana-de-mision-del-banco-mundial-para-informar-los-avances-de-la-futura-central-de-emergencias-911
29.05.24	En el segundo día de la Misión de Supervisión, SAMU, Bomberos, Línea 100 y PNP realizaron exposiciones sobre la atención de emergencias y el plan de capacitación que se brindará a los operadores de la futura Central 911.	Página web y redes sociales del PRONATEL	https://x.com/Pronatel_Peru/status/1795987057468133401
03.06.24	PRONATEL culminó satisfactoriamente reuniones de la Misión del Banco Mundial sobre futura Central de Emergencias 911	Página web del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/pronatel/noticias/966512-pronatel-culmino-satisfactoriamente-reuniones-de-la-mision-del-banco-mundial-sobre-futura-central-de-emergencias-911
03.06.24	PRONATEL y Ministerio del Interior coordinan convenio para implementación de la Central de Emergencias 911	Página web del PRONATEL	https://www.gob.pe/institucion/pronatel/noticias/966587-pronatel-y-ministerio-del-interior-coordinan-reglamento-del-decreto-legislativo-n-1590-para-regular-operacion-del-911

Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 – PRONATEL (2024)



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Además, entre las estrategias comunicacionales **se han diseñado material digital e impreso** considerando los temas de interés o preocupación, para la mitigación de desinformación sobre la etapa de pre construcción con el área de influencia social y los beneficios de la central; así como información dirigida a las otras partes interesadas.

Tabla N°09: Estrategia para la Divulgación de Información para el AIS y población de Lima Metropolitana y Callao

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Parte Interesadas destinatarias	Muestra
Set-22	<u>Lineamientos de conducta y MAQR</u>	Afiches impresos	Trabajadores del proveedor que realizó el servicio de eliminación del desmonte del terreno destinado para la construcción del edificio 911	
Oct - 22	<u>Información acerca del Proyecto 911</u>	Brochure virtual	Para la ciudadanía en general	
Nov-22	<u>Información sobre la eliminación del desmonte para la ciudadanía cercana al terreno del edificio 911</u>	Trípticos Virtual e Impreso	Para los vecinos del área de influencia social del edificio 911	



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones
PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Parte Interesadas destinatarias	Muestra
Agos-23	<u>Información del Proyecto, etapas, instrumentos socioambientales</u>	Brochure virtual	Información sobre la futura Central de Emergencias 911	
Oct-23	<u>Información sobre el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) para la Población</u>	Brochure Digital e impreso	Dirigido a la ciudadanía de Lima Metropolitana y el Callao	
Oct-23	<u>Información sobre el Proyecto 911, etapas y acceso al ASS&PGAS para el Área de Influencia Social de la construcción del edificio de la Central de Emergencias</u>	Trípticos Impresos y digital	Tríptico dirigido a las AIS	



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

PRONATEL
 PROGRAMA NACIONAL DE
 TELECOMUNICACIONES

Fecha	Información que se divulgó	Medios usados	Parte Interesadas destinatarias	Muestra
Oct – 23	<u>Información sobre el Proyecto y el Plan de Participación de Partes Interesadas</u>	Impreso y digital	Tríptico dirigido a las organizaciones sociales, ONG, Ministerios, municipalidades	

Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

Para la divulgación de la información y consulta se vienen ejecutando diversas estrategias comunicacionales en cada una de las etapas del Proyecto, estas estrategias serán accesibles, culturalmente adecuadas e inclusivas. A continuación, se muestran los temas de interés que se divularán y los métodos propuestos.

Tabla N°10: Estrategias para la divulgación de información y consulta durante la implementación del Proyecto 911 y antes de la operación de la Central 911

ETAPA DE PRE CONSTRUCCIÓN			
Información que se divulgará	Métodos y/o medios propuestos	Periodicidad	Partes interesadas destinatarias
Sobre el proyecto 911, etapas, medidas socioambientales y MAQR para la Población	Taller informativo Trípticos AIS Brochure MAQR Encuestas	02 veces antes del inicio de la ejecución de la obra	Juntas vecinales y otros actores sociales del Área de Influencia Social (AIS)
	Reuniones y visitas informativas Trípticos AIS Brochure MAQR	02 veces antes del inicio de la ejecución de la obra	Juntas vecinales y otros actores sociales del Área de Influencia Social (AIS)
Sobre el proyecto 911 y consultas técnicas específicas según tipo de actor para la ejecución de la construcción	Reuniones técnicas Trípticos AIS Brochure MAQR	03 veces antes del inicio de la obra	COEN, Aviación del Ejército y Base Área de las Palmas del AIS y la Municipalidad Distrital de Chorrillos
Beneficios, estado de avance, componentes y aspectos técnicos según competencias de la entidad	Reuniones técnicas Trípticos Partes Interesadas Brochure MAQR Mailing	Según necesidad con cada entidad	Ministerios ONG de Lima Metropolitana y el Callao



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ETAPA DE PRE CONSTRUCCIÓN			
Información que se divulgará	Métodos y/o medios propuestos	Periodicidad	Partes interesadas destinatarias
Beneficios, etapas del proyecto y el MAQR Población	Talleres informativos	01 cada tres meses	Organizaciones sociales de grupos en situación de vulnerabilidad
Consulta sobre las estrategias comunicacionales	Focus group Encuestas reuniones	Según necesidad 02 veces por año	Ministerios Organizaciones sociales de grupos en situación de vulnerabilidad ONG
Sobre el Proyecto 911 beneficios, etapas MAQR para la Población	Publicaciones de notas de prensa en redes sociales y página web del PRONATEL	De acuerdo a la periodicidad establecida en el Plan de Comunicaciones	Ciudadanía de Lima Metropolitana y el Callao
Acciones de implementación del Proyecto 911			

Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

ETAPA DE CONSTRUCCIÓN			
Información que se divulgará	Métodos y/o medios propuestos	Periodicidad	Partes interesadas destinatarias
Medidas Sociales y Ambientales del Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS -C) de La Contratista de la ejecución de la construcción del edificio	Taller informativo/ reuniones técnicas según necesidad Encuesta Brochure MAQR Población Trípticos Otro material diseñado por La Contratista (con aprobación del PRONATEL y supervisión)	Según necesidad antes y durante la ejecución de la obra	Juntas Vecinales, I.E, mercado, mototaxistas, entidades públicas del área de influencia social de la obra
	Reuniones informativas Brochure MAQR Población Trípticos Otro material diseñado por La Contratista (con aprobación del PRONATEL y supervisión)	Según necesidad antes y durante la ejecución de la obra	
	Visita de viviendas Brochure MAQR Población Trípticos	Antes del inicio de la obra	Viviendas aledañas al ingreso y salida de los vehículos para la construcción
	Reuniones técnicas	Según necesidad antes y durante la ejecución de la obra	COEN (INDECI), Aviación del Ejército y Base Área Las Palmas
Beneficios, estado de avance, componentes Agenda técnica según tipo de entidad que	Reuniones técnicas Trípticos Partes Interesadas Brochure MAQR	Según necesidad con cada entidad	Ministerios ONG Municipalidades



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

permite los avances en los componentes del Proyecto 911			
Beneficios, etapas del proyecto 911 y MAQR para la Población	Talleres informativos Encuesta	01 cada tres meses en el año	Organizaciones sociales
Consulta sobre las estrategias comunicacionales	Focus group y/o reuniones	Según necesidad	Ministerios Organizaciones Sociales ONG
Sobre el Proyecto 911 beneficios y etapas MAQR para la Población	Publicaciones de notas de prensa en redes sociales y página web del PRONATEL	De acuerdo a la periodicidad establecida en el Plan de Comunicaciones y acciones del proyecto	Ciudadanía en General
Acciones de implementación del Proyecto 911			

Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

ANTES DE LA OPERACIÓN			
Información que se divulgará	Métodos y/o medios propuestos	Periodicidad	Partes interesadas destinatarias
<p>Marcha Blanca periodo de prueba de la Central de Emergencias 911 en Lima Metropolitana y el Callao</p> <p>Beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención segura y eficiente - Usar geolocalización en tiempo real para saber tu ubicación Reducir el tiempo de respuesta y atención - Filtrar y sancionar llamadas mal intencionadas. -Atención de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar 	<p>Nota de prensa, videos Redes sociales (publicaciones en Facebook, tTweets y LinkedIn) Página Web del PRONATEL Landing page del Proyecto 911</p>	15 días de publicaciones antes del inicio de la marcha blanca	<p>Ciudadanía de Lima Metropolitana y el Callao</p> <p>Todas las partes interesadas que fueron contactadas en las anteriores etapas</p>
Uso correcto de la línea 911	<p>Video informativo Nota de prensa, videos Redes sociales (publicaciones en Facebook y tTweets)</p>	De acuerdo al avance del proyecto	
Sanciones del uso incorrecto de la línea 911	Página Web del PRONATEL		
La Central de Emergencia 911 y la Línea 100 atenderán casos de violencia de género	Landing page del Proyecto 911		
<p>Inauguración de la Central de Emergencias del 911</p> <p>- ¿Qué es la central de Emergencias?</p> <p>- Beneficios de la Central</p>	<p>Acto protocolar Nota de prensa, videos Redes sociales (publicaciones en Facebook y tTweets) Página Web del PRONATEL Landing page del Proyecto 911</p>	<p>15 días de publicaciones antes del inicio de la marcha blanca</p>	<p>Máximas autoridades de PCM, MTC, MININTER, MIIMP, EPR, Línea 100 VMTC, alcalde de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, funcionarios del COEN,</p>



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



-Uso correcto de la línea 911 -Sanciones del uso incorrecto de la línea 911 -La Central de Emergencia 911 y la Línea 100 atenderán casos de violencia de género			Aviación del Ejército del Perú y Base Aérea Las Palmas.
---	--	--	---

Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

4.8 Cronograma estimado

A continuación, se presenta el cronograma estimado por trimestre, para la implementación de las actividades del PPPI. Esta programación es referencial y podría contar con modificaciones según el avance e hitos de la implementación del Proyecto 911.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Tabla N°11: Cronograma de implementación del PPPI

Actividades	2019				2021				2022				2023				2024				2025				
	III	IV	I	II	I	II	III	IV																	
ACTIVIDADES CON PARTES INTERESADAS DEL ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL																									
Charlas informativas al Área de Influencia Social del terreno																									
Taller informativo a las partes interesadas del AIS																									
Visitas de campo antes de la eliminación del desmonte																									
Reuniones con representantes de la Municipalidad Distrital de Chorrillos en el marco del convenio interinstitucional con el PRONATEL																									
Visitas de campo para retomar contacto con representantes del AIS																									
Reuniones con entidades públicas (Aviación del Ejército, Base Área Las Palmas																									
Taller informativo sobre las medidas del Análisis Ambiental y Social, Plan de Gestión Ambiental y Social (ASS&PGAS) de la construcción del edificio de la Central de Emergencias 911																									
Implementación del Plan de Gestión Social y Comunicacional (medidas contempladas en el ASS&PGAS) a cargo de la Contratista																									
ACTIVIDADES CON OTRAS PARTES INTERESADAS																									
Talleres informativos con las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana y el Callao																									
Reunión con Ministerios sobre el Proyecto 911 y articulación según necesidad																									
Talleres informativos con organizaciones sociales de Lima Metropolitana y el Callao																									
ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN																									
Implementación del Proyecto 911																									
Publicaciones de las acciones del Proyecto 911 en las redes sociales del PRONATEL																									
Diseño e impresión de material informativo para el AIS (eliminación del desmonte)																									
Diseño e impresión de material informativo del MAQR, AIS y otras Partes Interesadas																									
Focus group y/o reuniones con poblaciones o entidades públicas para recepción de aportes a las acciones comunicacionales																									
Antes de la Operación de la Central de Emergencias 911																									
Información sobre la marcha blanca (periodo de prueba) y los beneficios de la Central de Emergencias 911																									
Elaboración de material comunicacional sobre los beneficios de la Central 911, uso correcto,																									
Campaña masiva sobre la Central de Emergencias 911																									

Fuente: Elaborado por Proyecto 911 – PRONATEL (2024)



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



4.9 Análisis de los comentarios

El proceso de participación de las partes interesadas se viene realizando durante la implementación del proyecto, lo cual permite recoger comentarios u opiniones sobre los temas de interés vinculados al Proyecto.

La UIP se compromete a documentar todas las actividades del PPPI a través de listas de asistencia, actas de reunión (cuando corresponda), fotografías, notas de prensa, publicaciones en las redes sociales del PRONATEL, Lansing page¹², formularios virtuales (encuestas). Asimismo, se recopilarán (de manera oral y escrita) y examinarán las consultas realizadas por las partes interesadas, de esta manera se tendrá un registro de los temas de interés o preocupación de las partes interesadas.

Con base en esta información se preparará un resumen sobre las acciones realizadas para atender las principales preocupaciones de las partes interesadas y los resultados obtenidos serán comunicados a través de reportes a ser incorporados en los informes semestrales dirigidos al Banco Mundial.

En el ANEXO N°12 del presente documento, se encuentra un formato referencial de encuesta para el AIS que permitirá conocer la idoneidad de los mecanismos propuestos para los procesos de divulgación durante la construcción del edificio.

5 MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS (MAQR) PARA LA POBLACIÓN

El PRONATEL se compromete a que la gestión de las quejas y reclamos se llevará de forma transparente para todas las partes interesadas. En ese sentido, el mecanismo de quejas y reclamos tiene como objetivo atender y brindar respuesta de manera adecuada y oportuna a las quejas, reclamos, sugerencias o consultas. Cabe señalar, que este mecanismo permite que se realicen quejas y reclamos anónimos.

Actualmente, este mecanismo se viene implementando y permanecerá durante toda la ejecución del Proyecto 911. Con ello se busca garantizar la participación de todas las partes interesadas y la identificación temprana de posibles riesgos o aspectos de mejora.

El MAQR para la Población está dirigido a la atención de quejas, reclamos, consultas y sugerencias de la ciudadanía de Lima Metropolitana y el Callao que surjan a razón del proyecto y serán atendidas en primera instancia por la Especialista en Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales de la UIP, que monitorea la atención y resolución de la queja o reclamo.

¹² Se realizará su diseño e implementación en el año 2024.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Respecto a las quejas y reclamos de la ciudadanía durante la ejecución de la construcción del edificio, ubicado en el distrito Chorrillos, estas serán atendidas en primera instancia por la empresa contratista a cargo de la construcción del edificio 911; y supervisadas por la empresa supervisora a cargo de La Supervisión de la construcción del edificio 911.

5.1 Lineamientos para la implementación del MAQR para la Población

Para la implementación del MAQR se tomarán en consideración los siguientes lineamientos:

- Es de interés del proyecto que se gestione la solución oportuna y apropiada a los reclamos presentados, ya que la correcta implementación permitirá fortalecer vínculos de confianza, prevenir los posibles conflictos o tomar medidas correctivas y de mejora en procesos.
- Toda persona que presente su queja o reclamo tiene el derecho a ser tratada con respeto, sin discriminación y a recibir la orientación necesaria. Siendo un mecanismo inclusivo y gratuito, y puede ser utilizado de manera anónima.
- Difusión oportuna del MAQR para la Población y promover su accesibilidad hacia las partes interesadas, con énfasis en la población en situación de vulnerabilidad.
- Cada queja, reclamo, consulta o sugerencia recibida, de corresponder, se documente y se realice el seguimiento oportuno.
- La Contratista a cargo de la construcción del edificio 911 implementará las medidas establecidas en el ASS&PGAS, en relación a la implementación del MAQR para la Población.
- La Contratista de la construcción del edificio deberá informar a La Supervisión y a la UIP del Proyecto 911 de forma inmediata cuando ingrese alguna queja o reclamo y dar atención oportuna según los procedimientos establecidos en el presente documento.

5.2 Definiciones y plazos de atención

A continuación, se presentan las definiciones y consideraciones de tiempo para dar atención a las quejas o reclamos que se presenten.

- **Titular de la queja o reclamo:** es una persona natural o jurídica que utiliza alguna de las vías dispuestas por PRONATEL y La Contratista para presentar su queja o reclamo. Además, para el proceso de resolución de la queja o reclamo, se asignará una



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



nomenclatura correspondiente a su estado que permitirá realizar el monitoreo del caso. Los estados de gestión serán:

- Admitido (A)
- Denegado (D)
- En proceso (EP)
- Derivación por competencia (D)
- Respuesta de resolución al titular (RRT)
- Cerrado (C)

De acuerdo al momento y al contexto del proyecto, se prevé que se presenten diferentes tipos de quejas o reclamos los cuales serán agrupados según el tipo de temas al que corresponda.

- **Queja:** Manifestación de inconformidad, censura o descontento que formula una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar del personal y/o servicio en el desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción, dependiendo de la complejidad se del caso se podrían ampliar los días.

- **Reclamo:** Insatisfacción o disconformidad ante la entidad que lo atendió o le prestó un bien o servicio en el marco del Proyecto. Para fines del presente Proyecto, serán considerados indistintamente los términos de queja y reclamo.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción, dependiendo de la complejidad se del caso se podrían ampliar los días.

- **Consulta:** Expresión oral o escrita por parte de las personas, que tengan dudas y/o requieran información sobre un tema específico relacionado con las actividades del Proyecto.

Término de respuesta: De acuerdo a la complejidad del tema puede ser *ipso facto* o en un plazo de hasta 07 días hábiles siguientes a la recepción de la consulta.

5.3 Responsables del monitoreo de la atención de quejas y reclamos

A continuación, se detallan los cargos responsables del monitoreo y atención de quejas y reclamos del MAQR para la Población:

Tabla N°12: Responsables del monitoreo y atención de quejas y reclamos del MAQR

Proyecto 911	Contratista a cargo de la construcción del edificio
Especialista en Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales.	Especialista Social



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Proyecto 911	Contratista a cargo de la construcción del edificio
En coordinación con la UIP, la DIOP y este PRONATEL, según corresponda	En coordinación con La Contratista y áreas que correspondan

En ambos casos son responsables de monitorear la adecuada implementación del MAQR que los canales dispuestos estén activos, de registrar el caso, derivar a las áreas competentes según naturaleza del caso, informar al ciudadano (a) sobre la procedencia de atención de su queja, dar seguimiento sobre las medidas correctivas, solución y registrar el cierre del caso.

La Supervisión supervisa a La Contratista en el seguimiento al uso del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) de la Población y la solución a las quejas de la población del Área de Influencia Social durante la construcción del edificio.

5.4 Canales para la recepción de quejas, reclamos y consultas.

Con el fin de contar con un mecanismo accesible e inclusivo, se implementarán diversas vías para que se puedan presentar quejas, reclamos y consultas, las cuales se presentan a continuación:

Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL) – Proyecto 911

- **Vía Telefónica:**

Línea telefónica celular: 967937918

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

- **Vía email:**

Correo electrónico: pronatel_rp911@pronatel.gob.pe

- **Vía formulario:**

Enlace del formulario: <https://forms.gle/o4ETg18xHhrz78jeA>



- **Sede del PRONATEL**

Presencial: Mesa de Partes del PRONATEL

Av. Paseo de la República 1645, Lima 13 – Perú

Virtual: mesadepartes@pronatel.gob.pe con atención al Proyecto 911

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Empresa contratista de la construcción del edificio de la Central de Emergencias 911

- **Teléfono:**
La Contratista dispondrá de un número telefónico y el horario de atención.
- **Vía email:**
La Contratista dispondrá de un correo electrónico.
- **Oficina en el área de construcción de la obra**
La Contratista tendrá una oficina y divulgará el horario de atención.
- **Formulario**
Generará un Google forms con visto bueno de La Supervisión y la UIP.

Todas las quejas o reclamos recibidas a través de distintos canales que están disponibles para la ciudadanía, deben integrarse en una matriz de recepción y atención del MAQR (ANEXO N°7) para el adecuado seguimiento y atención oportuna, la cual permitirá generar reportes e información que contribuya a la mejora de procesos.

5.5 Procedimiento de atención

El procedimiento para gestionar una queja o reclamo será difundido a nivel interno y externo. A nivel interno, se dará a conocer a la UIP del Proyecto 911, La Supervisión y contratista de la construcción del edificio 911, de manera que se difunda la importancia de este mecanismo para una adecuada gestión social.

A nivel externo, se difundirá por el PRONATEL los canales dispuestos para formular una queja, reclamo o consulta, a fin de que las partes interesadas tomen conocimiento de cómo proceder en caso quiera presentar una queja, reclamo o consulta. **Para efecto práctico de lectura, indicaremos caso a toda queja o reclamo.**

A continuación, se detalla los pasos a seguir a cargo del PRONATEL y La Contratista de la construcción del edificio 911.

Unidad Implementadora del Proyecto 911 - PRONATEL

a) Recepción y registro del caso

Independientemente del canal usado, todos los casos recibidos se registran en la Matriz recepción y atención del MAQR Población (ANEXO N°7), en un plazo no menor de **02 días hábiles**. De recibir el caso de forma presencial se registrará en el Formato de Recepción de Quejas y Reclamos ANEXO N°8 y también en la matriz mencionada.

En cuanto a los casos anónimos, de ser posible, se tomará nota de un correo electrónico o número telefónico de contacto, en el que se pueda brindar información posterior sobre el estado y forma de resolución que se dio. Los datos proporcionados serán tratados con confidencialidad.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Cabe resaltar que la queja o reclamo podrán ser presentados en forma verbal o escrita utilizando cualquiera de los canales señalados en el apartado 5.4 del presente documento. Posteriormente, los casos recibidos serán identificados con un número de registro, así como la fecha y hora de recepción.

b) Atención del caso

Después de registrarse el caso se analizará con la finalidad de recomendar la procedencia por lo que se debe informar y elaborar un informe a la Dirección de la DIOP, siguiendo las siguientes acciones (de acuerdo a los plazos expuestos en el 5.2):

1. De ser un caso no procedente se informará al ciudadano (a) sobre la no procedencia mediante oficio o correo electrónico, según complejidad del caso.
2. De ser un caso procedente, se informará al ciudadano (a) sobre la procedencia mediante oficio o correo electrónico, según complejidad del caso.

El ciudadano tendrá 07 días hábiles para confirmar la recepción de la respuesta y plantear una reconsideración según corresponda:

1. En caso la persona que formuló el caso se encuentra de acuerdo con la respuesta (si es procedente), se implementará las acciones correspondientes. Se realizará un informe desde la UIP recomendando a la DIOP del PRONATEL las derivaciones a las áreas que correspondan del PRONATEL u otras.
2. En caso la persona que formuló la queja o reclamo no se encuentre de acuerdo con la respuesta podrá solicitar una reconsideración a la DIOP del PRONATEL.

En caso de recepcionar quejas o reclamos relacionados a la ejecución de la obra serán derivados a La Contratista, según complejidad por correo electrónico u oficio, bajo conocimiento de La Supervisión; y la UIP dará seguimiento a la atención del caso.

c) Monitoreo a la atención del caso

Después de la procedencia del caso, se realizará el monitoreo por la Especialista en Ejecución y Monitoreo de Aspectos Sociales de las acciones o medidas correctivas en coordinación con la UIP, áreas de PRONATEL según corresponda. Este monitoreo deberá registrarse en la Matriz recepción y atención del MAQR Población del presente documento (ANEXO N°7).

Cabe señalar que el cierre del caso a la persona que formule la queja o reclamo deberá ser comunicada a través de la DIOP del PRONATEL. Para ello se podrá tomar en cuenta el Formato de Cierre y Cumplimiento, que se encuentra en el ANEXO N°9 del presente documento.

De recibirse un caso de la construcción del edificio será derivado a La Contratista con conocimiento de La Supervisión. De requerirse, se realizará una inspección in situ para reconocer la ocurrencia y magnitud del hecho o situación que motivó el caso. Tras la inspección realizada por La Supervisión y la UIP, los resultados de esta serán comunicados a



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



La Contratista para las medidas de resolución a implementar y los plazos para dar atención al caso presentado.

Realizar el seguimiento del caso permitirá asegurar la atención oportuna. Asimismo, será un mecanismo que ayudará a la Unidad Implementadora del Proyecto 911 a identificar aspectos críticos para la mejora de procesos y acciones que corresponden a los componentes del proyecto.

d) Archivo y documentación¹³

Una vez finalizada la resolución de la queja o reclamo, y habiendo notificado al titular del caso, se pasará a almacenar toda la documentación generada. Se tendrá especial cuidado en preservar la confidencialidad de las personas que formulen una queja o reclamo, sobre todo, de aquellas que expresen una preferencia para que su identidad se mantenga en reserva.

Cabe indicar que, con el objetivo de contar con una adecuada gestión y brindar atención a las partes interesadas, la cual será salvaguardada a través de medios virtuales y protegida la Unidad Implementadora del Proyecto 911 mantendrá el registro de las quejas y reclamos durante toda la implementación y hasta el cierre del proyecto.

e) Reporte de los casos recibidos y atendidos

La Especialista en Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales elaborará reportes de forma trimestral, que serán incluidos en el Informe Semestral dirigido al Banco Mundial. Estos reportes, además, contendrá un resumen de las principales preocupaciones manifestadas, las medidas implementadas; así como, el tiempo de atención y, de ser el caso, el monto ejecutado para dar atención al caso. De requerirse la intervención de instituciones externas al PRONATEL, pero vinculadas al Proyecto, la queja o reclamo se derivará a la entidad correspondiente y se realizarán las coordinaciones y monitoreo del caso.

Contratista y subcontratistas de la ejecución de la obra (Edificio 911)

Los procedimientos indicados sobre el MAQR para Población no solo son de cumplimiento exclusivo de la Unidad Implementadora del Proyecto 911, sino que también se harán extensivos a las empresas contratistas (ejecutora de obra), subcontratistas y proveedores; y, por tanto, su uso y conocimiento es obligatorio. Por lo cual, cumplirán los siguientes pasos:

a) Recepción y registro del caso

Independientemente del canal usado, todos los casos recibidos se registran en la Matriz recepción y atención del MAQR Población (ANEXO N°7), en un plazo no menor de **02 días hábiles**. De recibir el caso de forma presencial se registrará en el Formato de Recepción de Quejas y Reclamos (ANEXO N°8) y también en la matriz mencionada.

¹³ La documentación de los casos recibidos será resguardada hasta el cierre del Proyecto (2020 - 2026).



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Es importante precisar que la Matriz de recepción y atención del MAQR Población¹⁴, será entregada por la Especialista de Monitoreo y Ejecución de Aspectos de la UIP a La Contratista. Esta matriz estará en línea para La Contratista (Especialista Social), Especialista (UIP) y Supervisión Social, con el fin de la recepcionar, monitorear la atención oportuna de los casos ingresados.

En cuanto a los casos anónimos, de ser posible, se tomará nota de un correo electrónico o número telefónico de contacto, en el que se pueda brindar información posterior sobre el estado y forma de resolución que se dio. Los datos proporcionados serán tratados con confidencialidad.

Cabe resaltar que, la queja o reclamo podrán ser presentados en forma verbal o escrita utilizando cualquiera de los canales señalados en el apartado 5.4 del presente documento. Posteriormente, los casos recibidos serán identificados con un número de registro, así como la fecha y hora de recepción.

También, deberá recepcionar y atender las quejas y reclamos derivadas por el PRONATEL que serán trasladados, según la complejidad del caso, mediante oficio o correo electrónico a La Contratista.

b) Admisión del caso

Después de registrarse el caso, se iniciará una evaluación con la finalidad de determinar su admisión a cargo de La Contratista. Antes de notificar al titular del caso, la evaluación debe ser de revisada, también, por La Supervisión.

- **Cuando el caso sea admitido:** se procederá a realizar las averiguaciones correspondientes y se adoptarán medidas correctivas; todo ello, a fin de dar un adecuado tratamiento al caso presentado.
- **Cuando el caso sea denegado:** se comunicará la razón por correo electrónico o vía carta según corresponda el ingreso del caso.

La respuesta de la admisión del caso debe ser de acuerdo los plazos establecidos en el numeral 5.2. La cual se comunicará al titular de la queja o reclamo, por la vía de comunicación que presentó su queja; correo electrónico, por carta escrita o vía telefónica en caso de no haber consignado un correo electrónico.

- Si el titular del caso acepta la decisión tomada, se pasará a implementar las medidas y se dará por cerrado el caso.
- Si la persona que hizo la queja se niega a recibir la respuesta o no es posible, se elaborará un documento que certifique la atención del caso y este será dado por "Cerrado".

¹⁴ La matriz podría tener ajustes y mejoras antes y durante la ejecución de la obra, pero pasará bajo aprobación de La Supervisión y e PRONATEL.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



- En el caso de las quejas anónimas, se procederá a atender el caso y tras implementar las medidas se dará por cerrado el caso.

El Mecanismo de Quejas y Reclamos para la Población admite reconsideraciones y si la persona que desea reconsiderar lo requiere, podrá solicitar una reunión a La Contratista, que contará con la participación de La Supervisión.

En ambas situaciones se notificará la respuesta, al titular que presenta el caso informando las razones y sustento del porqué el caso fue denegado o admitido.

c) Monitoreo y solución del caso

Una vez admitido el caso, este será rápidamente analizado por La Contratista (especialista social) en coordinación con las áreas de La Contratista y, posteriormente, será derivado a los especialistas u otras áreas correspondiente para la resolución del caso.

Respecto al monitoreo, este se realizará a través de la Matriz recepción y atención del MAQR Población (ANEXO N°7), debido a que el seguimiento del caso permitirá asegurar la atención oportuna, siendo un mecanismo que ayudará a La Contratista y subcontratistas en los procesos de la etapa constructiva e implementación de las medidas ambientales y sociales.

Cuando se hayan implementado las medidas y se encuentre en cierre, se pasará a comunicar formalmente al titular del caso. Cabe señalar que la respuesta al titular deberá ser aprobada por La Contratista, la que será notificada a su domicilio y/o vía correo electrónico (notificación formal). Para ello se hará uso del Formato de Cierre y Cumplimiento, que se encuentra en el ANEXO N°9 del presente documento.

d) Archivo y documentación¹⁵

Una vez finalizada la resolución de la queja o reclamo, y habiendo notificado al titular del caso, se pasará a almacenar toda la documentación generada. Se tendrá especial cuidado en preservar la confidencialidad de las personas que formulen una queja o reclamo, sobre todo, de aquellas que expresen una preferencia para que su identidad se mantenga en reserva.

Cabe indicar que, con el objetivo de contar con una adecuada gestión y brindar atención a las partes interesadas, la Unidad Implementadora del Proyecto 911 mantendrá el registro de las quejas y reclamos durante toda la implementación del proyecto. Dicha información será salvaguardada a través de medios virtuales, la cual será protegida y resguardada por La Contratista. Y toda la documentación relacionada a los casos, será entregada a la UIP del PRONATEL al finalizar la construcción.

¹⁵ La documentación de los casos recibidos será resguardada hasta el cierre del Proyecto (2020 - 2026).



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



e) Reporte de los casos recibidos y atendidos

La Contratista (especialista social) elaborará reportes de forma mensual en el Informe de cumplimiento. Estos reportes, deberán considerar los indicadores de seguimiento y control del Plan de Gestión Social y Comunicacional del ASS&PGAS. De requerirse la intervención de instituciones externas al PRONATEL, pero vinculadas a la obra, la queja o reclamo se derivará a la entidad correspondiente y se realizarán las coordinaciones y monitoreo del caso.

f) Quejas sobre casos especiales

Los siguientes tipos de quejas y reclamos requerirán de un tratamiento especial:

- **Quejas relacionadas con violencia basada en género**, incluyendo casos de explotación sexual, abuso, acoso y agresión sexual. En estos casos, las quejas deberán derivarse a las entidades competentes para su resolución y/o recibir las denuncias sobre violencia de género, identificadas en el ANEXO N°13. Asimismo, el Proyecto cuenta con un protocolo de atención de casos de violencia de género, explotación y abuso sexual y acoso sexual (EAS/ASx).¹⁶

5.6 Flujograma del Mecanismo de Quejas y Reclamos

A continuación, se presenta un Flujograma de atención de quejas y reclamos a cargo de la UIP

¹⁶ Ver el instrumento de Procedimientos de Gestión Laboral (PGL) del Proyecto 911.



PERÚ

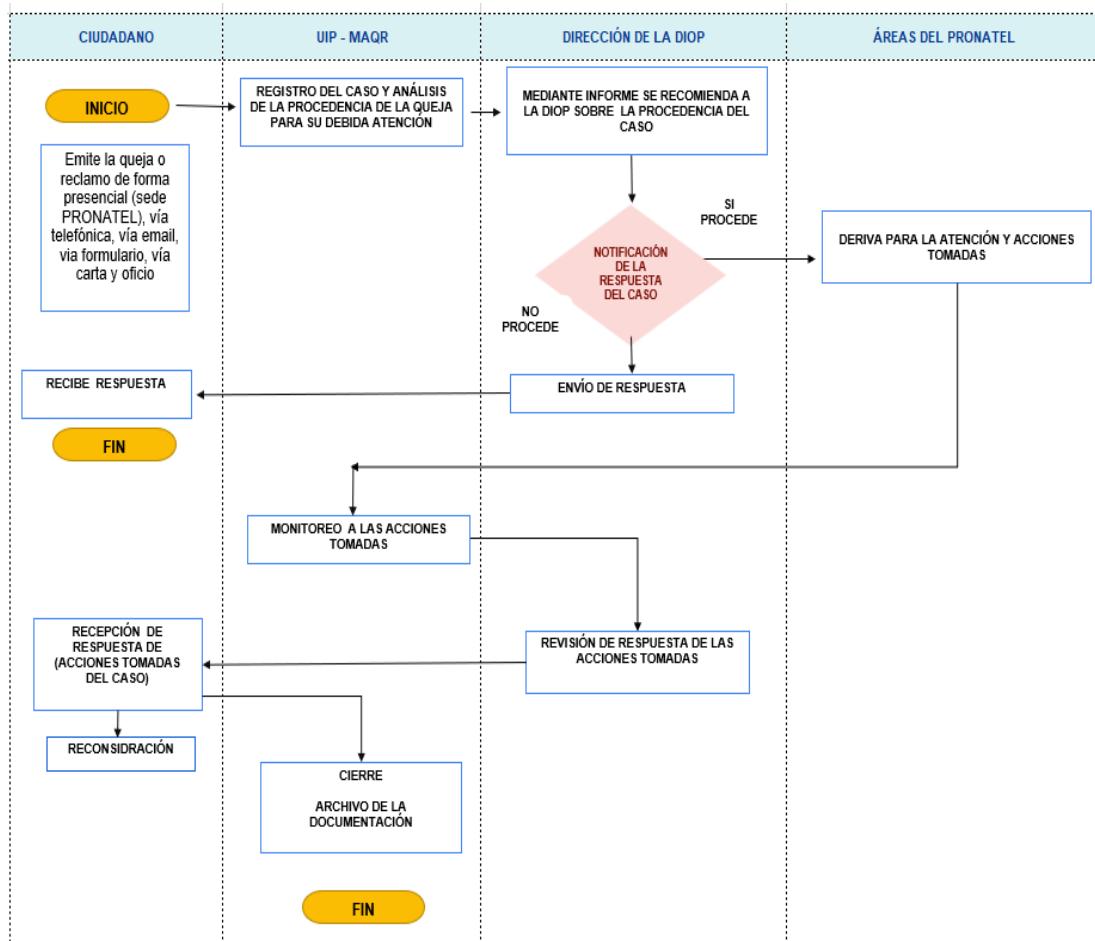
Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones


PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

Gráfico N°01: Flujograma de atención de casos – Unidad Implementadora del Proyecto 911



Fuente: Elaborado por Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

A continuación, se presenta un Flujograma de atención de quejas y reclamos a cargo de La Contratista.¹⁷

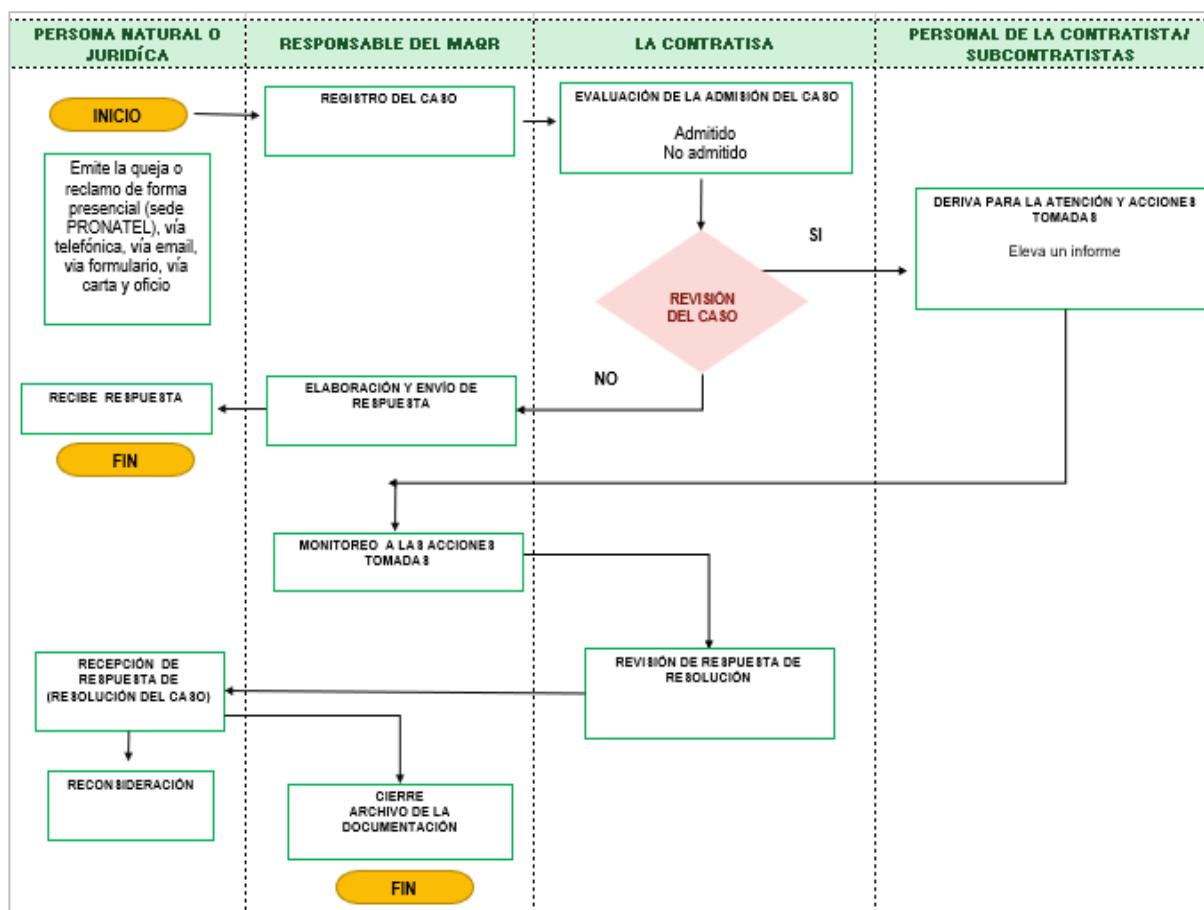
¹⁷ Bajo coordinación y visto de la Supervisión y el PRONATEL podría tener ajustes a cargo de La Contratista.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones**PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

Gráfico N°2: Flujograma de atención de casos – La Contratista a cargo de la ejecución de la obra



Fuente: Elaborado por el Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

Los casos que sean producto de la relación laboral tendrían que seguir el procedimiento indicado del MAQR para Trabajadores en los Procedimientos de Gestión Laboral (PGL) del Proyecto 911. Por su parte, las quejas por violencia de género, acoso sexual, entre otros de dicha naturaleza, serán tratados con prioridad por el MAQR para la Población y/o el MAQR para Trabajadores. Sin perjuicios que las personas afectadas puedan seguir su queja ante las autoridades competentes, como SUNAFIL, los Centros Emergencia Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la Policía Nacional del Perú (PNP) o el Ministerio Público.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



6 RECURSOS Y RESPONSABILIDADES VINCULADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

6.1 Recursos y responsabilidades de la UIP

- **Especialista en Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales:**

- Coordina con las y los especialistas y la Coordinación General del Proyecto 911, según corresponda, sobre la implementación de actividades del presente documento y acciones que consideren a partes interesadas de acuerdo a los componentes del Proyecto 911. Asimismo, coordina con la Comunicadora del Proyecto 911 las acciones de divulgación de la información en relación al Plan de Comunicaciones, que en el público objetivo se encuentra las partes interesadas (acápite 3. Identificación y Análisis de Partes Interesadas).
- Coordina y realiza el seguimiento a las funciones del Especialista Social de La Contratista para la adecuada implementación de medidas contempladas en el ASS&PGAS para la ejecución del Plan de Gestión Social y Comunicacional en el Área de Influencia Social. Además, coordina con La Supervisión Social para garantizar La Supervisión oportuna y manejo de medidas sociales a cargo de La Contratista.
- Responsable de los reportes de monitoreo al Banco Mundial vinculados a la implementación de actividades y manejo de los riesgos identificados en el marco de del PPPI.
- Monitoreo del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del Proyecto 911, considerando los plazos y acciones de monitoreo de la atención de los casos.

6.2 Recursos y responsabilidades de La Contratista y La Supervisión de la construcción del edificio (Central 911)

La Contratista tendrá en su equipo a un (a) especialista social que es responsable de la implementación del Plan de Gestión Social y Comunicacional, que contemplen las medidas citadas en el Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS-C) del ASS&PGAS, así como del PPPI, y otros instrumentos socioambientales

El (la) especialista social será supervisada por el (la) supervisor (a) social de la empresa de supervisión con el fin de dar cumplimiento a los procedimientos y medidas contempladas en el PGAS – C y el PPPI, en el marco de los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Ambos profesionales coordinan con la UIP y emiten informes mensuales para la verificación y/o aplicación de medidas correctivas en cumplimiento del PPPI y ASS&PGAS.

6.3 Presupuesto Estimado

El presupuesto total estimado para la implementación del PPPI asciende a S/. 1 266 502. En tal sentido, tomando en cuenta todas las actividades propuestas y los recursos asociados, a continuación, se presenta el presupuesto estimado.

Tabla N°13: Presupuesto estimado para la implementación del PPPI¹⁸

Actividades	Presupuesto
Merchandising	S/ 45 704
Creación de las redes sociales del Proyecto 911 bajo aprobación del MTC	S/ 12 000
Impresión de trípticos para: <ul style="list-style-type: none">Área de Influencia SocialPartes InteresadasTrabajadores de la obraBrochure MAQR para la población.	S/. 20 600
Línea móvil – MAQR para la población	S/. 2 925
Servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911	S/ 20 000
Backing institucional	S/. 2 837
Servicio de producción para montaje y desmontaje de evento protocolar de colocación de la primera piedra	S/ 22 000
Landing page	S/ 10 000
Campaña de difusión para informar a la población sobre la Central 911 para la atención de emergencias	S/. 1 008 263
TOTAL	S/. 1 144329

Fuente: Elaborado por Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

6.4 Participación de las partes interesadas en actividades de seguimiento

La participación de las partes interesadas en el seguimiento de las actividades se dará a través de:

- Reuniones técnicas con las partes interesadas (expresadas en el numeral 3) que así lo desean según coordinación con la UIP.
- Sesiones del Comité de Coordinación

¹⁸ El presupuesto es referencial según proyección de mercado.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

6.5 Presentación de reportes a las partes interesadas

Los resultados de las actividades de difusión y consulta se presentarán a las partes interesadas empleando los siguientes métodos:

Tabla N°14: Métodos propuestos para presentar la información

Insumos propuestos	Periodo de presentación	Lugar de presentación	Partes interesadas destinatarias
Boletines	Mensual	Correo electrónico	Entidades públicas Comité de Coordinación
Flyer informativos	De acuerdo a las publicaciones de las acciones del Proyecto 911	Grupo WhatsApp con el Comité de Coordinación	Representantes titulares y alternos del Comité de Coordinación
		Grupo WhatsApp con organizaciones	Organizaciones sociales y ONG
Flyer informativos u otro insumo	De acuerdo anecesidad	Virtual o físico	Partes interesadas del área de influencia social de la obra
Notas de prensa	De acuerdo a necesidad	Página web de PRONATEL	La ciudadanía de Lima Metropolitana y el Callao

Fuente: Elaborado por Proyecto 911 – PRONATEL (2024)

El responsable de elaborar y presentar dichos reportes será la UIP del Proyecto 911, los canales para recibir la retroalimentación de las partes interesadas sobre los informes presentados son los siguientes: pronatel_rp911@pronatel.gob.pe o al teléfono celular 967937918.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

7 RECOMENDACIONES PARA LA OPERACIÓN DE LA FUTURA CENTRAL DE EMERGENCIAS 911

De acuerdo al Decreto Legislativo N°1590 que aprueba disposiciones para la implementación, operación y mantenimiento de la Central Única de Atención de Emergencias, Urgencias e Información mediante un número único telefónico 911 – Central 911¹⁹; establece que la implementación está a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (PRONATEL), y que a la culminación del proyecto se transfiere la infraestructura y bienes al Ministerio del Interior para su operación y mantenimiento.

En ese sentido, en el marco de las diferentes acciones desarrolladas que responden al EAS N°10 Participación de Partes Interesadas y Divulgación de la Información, así como reuniones de trabajo con otras centrales de emergencia de otros países²⁰. Se realizan las siguientes recomendaciones para la operación de la futura Central de Emergencias 911:

– **Fortalecer la coordinación, articulación y cooperación de las EPR y la Línea 100:**

Institucionalizar un Comité de coordinación (u otro que haga sus veces) de máximo nivel, integrado por las EPR y La Línea 100 que conforman la Central de Emergencias 911 con el objeto de dirigir, continuar y mejorar la prestación de la atención de emergencias.

– **Articulación intersectorial para la adecuada atención de emergencias, urgencias e información**

Impulsar y fortalecer a través de convenios o dispositivos legales la articulación con los ministerios que coadyuven en aspectos relacionados a la operación, por ejemplo:

- a. Inclusión de temas en el plan de capacitación de los operadores
- b. Atención diferenciada y mejora de canales a poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- c. Elaboración de protocolos diferenciados para la atención de poblaciones en situación de vulnerabilidad
- d. Mejorar el despacho en las emergencias
- e. Acciones de difusión a la ciudadanía.

¹⁹ El DL N°1590 se encuentra en el siguiente enlace [Publicacion Oficial - Diario Oficial El Peruano \(www.gob.pe\)](http://www.gob.pe)

²⁰ Las acciones realizadas por el Proyecto 911 fueron: Reunión técnica sobre protocolo para personas con discapacidad elaborado por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (Ecuador) y la Mesa de Trabajo de Experiencias Internacionales sobre atención de casos de violencia de género de Costa Rica, Colombia (Medellín) y México.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



– **Gestión social para el relacionamiento con la sociedad civil y organizaciones sociales:**

Contemplar el relacionamiento con las organizaciones sociales o sociedad civil organizada para recoger preocupaciones o limitaciones de la atención de la central, con el fin de mejorar las gestión técnica, operativa, interinstitucional y comunicacional de la Central 911.

– **Elaborar y actualizar un Plan de Comunicaciones para la Central de Emergencias 911:**

Ejecutar las estrategias comunicacionales, las cuales deberán enmarcar acciones diferenciadas según tipo de público (personas con discapacidad, mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, población LGTBIQ+, personas afroperuanas, entre otros) con el objetivo de sensibilizar sobre el uso correcto de la línea de atención 911 para la atención de las emergencias, urgencias e información de la ciudadanía de Lima Metropolitana y el Callao.

- **Retroalimentación de la atención de emergencia:**

Disponer un sistema de evaluación del servicio y canales diferenciados a disposición de la ciudadanía, al culminar la atención de la emergencia. Así como, mecanismos que contribuyan a recibir sugerencias, consultas, quejas y reclamos del servicio de atención.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

8

ANEXOS

ANEXO N°1 - NORMAS PERUANAS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nº	Norma	Título referencial	Información relevante
1	Constitución Política del Perú		<p>Artículos 2.5°: "Toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional".</p> <p>Artículo 31°: "Los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos mediante referéndum; iniciativa legislativa; remoción o revocación de autoridades y demanda de rendición de cuentas (...)".</p>
2	Decreto Supremo No. 042-2011-PCM	Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones	Establece un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda
3	Decreto Supremo No. 007-2020-PCM	Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública	Se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.
4	Ley No. 26300	Ley de los derechos de participación y control ciudadano	Se regula el ejercicio de los derechos de participación y control ciudadanos de conformidad con la Constitución.
5	Ley No. 27806	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Se promueve la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú
6	Ley No. 27446	Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental	Crea el Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental (SEIA), como un sistema único y coordinado de identificación, prevención, supervisión, control y corrección anticipada de los impactos ambientales negativos derivados de las acciones humanas expresadas por medio del Proyecto de inversión.
7	Decreto Supremo No. 019-2009-MINAM	Aprueban el Reglamento de la Ley No. 27446, Ley del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental	Se aprueba el Reglamento de la Ley No. 27446, Ley del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental, el cual consta de seis (6) Títulos, cuatro (4) capítulos, ochenta y uno (81) artículos, tres (3) Disposiciones Complementarias Finales, una (1) Disposición Complementaria Transitoria y siete (7) ANEXOS

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Nº	Norma	Título referencial	Información relevante
8	Ley No. 29785	Ley del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios, reconocido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Se desarrolla el contenido, los principios y el procedimiento del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios respecto a las medidas legislativas o administrativas que les afecten directamente.
10	Ley No. 27444	Ley del Procedimiento Administrativo General	Se regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

ANEXO N°2 – DEFINICIONES

Abuso sexual: Intromisión física real de índole sexual, o la amenaza de tal intromisión, ya sea por la fuerza o en condiciones de desigualdad o coercitivas.

Acoso sexual: Cualquier persona que, de forma reiterada, continua o habitual, y por cualquier medio, vigila, persigue, hostiga, asedia o busca establecer contacto o cercanía con otra persona sin su consentimiento, de modo que pueda alterar el normal desarrollo de su vida cotidiana²¹, e incluye proposiciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas no deseadas de índole sexual.

Agresión sexual: Actividad sexual con otra persona que no da su consentimiento, la cual se constituye como una violación de la integridad corporal y la autonomía sexual, de una manera más amplia que las concepciones más limitadas de "violación sexual", especialmente porque la agresión sexual (a) puede ser cometida por otros medios que no sean la fuerza o la violencia, y (b) no necesariamente implica la penetración.

Contratista: la empresa que celebra un contrato con la entidad prestataria.

Subcontratista: Los subcontratistas son contratados por La Contratista para ejecutar ítems específicos en un proyecto.

Discriminación: toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos –como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la propiedad, el nacimiento o cualquier otra condición social– y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas²² pertenecientes al Proyecto.

Enfoque de Género²³: Orienta a identificar las brechas e inequidades entre hombres y mujeres, estereotipos y prejuicios que se atribuyen desde la sociedad. En ese sentido desde el Proyecto 911 se buscará generar acciones que eliminen cualquier tipo discriminación y desigualdad derivadas de la identidad de género.

Explotación sexual: cualquier tipo de abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza con fines sexuales, lo que incluye, entre otras cosas, la obtención de beneficios económicos, sociales o políticos a partir de la explotación sexual de otra persona.

²¹ El acoso sexual se encuentra tipificado como delito en el artículo 151-A del Código Penal peruano.

²² Según el caso Gonzales Lluy y otros Vs. Ecuador ante Corte IDH. Sentencia del 1 de septiembre de 2015. Cabe precisar que también debe considerarse como motivo prohibido a la orientación sexual.

²³ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2017). Conceptos fundamentales para la transversalización del enfoque de género [Publicación en web]. <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dcteg/Folleto-Conceptos-Fundamentales.pdf>



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Estándares Ambientales y Sociales: Establecen los requisitos que deben cumplir los Prestatarios en relación con la identificación y evaluación de los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos respaldados por el Banco Mundial.

Género: se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas²⁴.

Identidad de Género: es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente. Esta podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar –o no– la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales²⁵.

Grupos en situación de vulnerabilidad: hace referencia a las personas que tienen más probabilidades de verse afectadas por los impactos del Proyecto o que podrían estar más limitadas que otras en su capacidad para aprovechar los beneficios del Proyecto. Asimismo, estas personas o grupos tienen mayor probabilidad de ser excluidos del proceso de consulta o no son capaces de participar plenamente en él y, en consecuencia, podrían requerir medidas específicas o asistencia para hacerlo

Partes Interesadas: Son las entidades públicas, entidades privadas, sociedad civil, grupos en situación de vulnerabilidad y ciudadanía que puedan tener interés en los beneficios de la futura Central de Emergencias 911. También la población y las entidades que pueden verse afectadas por la construcción del edificio 911.

Prestatario: es el receptor de financiamiento y quien asume los compromisos de cumplimiento de los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial para un Proyecto de inversión.

Violencia de Género: “Es un término que engloba cualquier acto dañino o perjudicial perpetrado contra la voluntad de una persona y que se basa en las diferencias de género atribuidas socialmente a hombres y mujeres. Son actos que infligen daño o sufrimiento físico, sexual o mental/emocional, amenazas de dichos actos, coacción y otras maneras de privación de libertad” (Banco Mundial, 2023)²⁶

Sexo: se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, a sus características fisiológicas, a la suma de las características biológicas que define el espectro de las personas como mujeres y hombres o a la construcción biológica que se refiere a las características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas sobre cuya base una persona es clasificada como macho o hembra al nacer²⁷.

²⁴ Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N° 24 del 24 de noviembre del 2017, la cual es vinculante para el estado peruano.

²⁵ Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N° 24 del 24 de noviembre del 2017.

²⁶ Definición abstraída de la presentación de la Sesión de Trabajo de Violencia de Género dirigido a la UIP y representantes de las EPR, Línea 100 del Proyecto 911, durante la misión de supervisión del BM (primer semestre 2023).

²⁷ Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva N° 24 del 24 de noviembre del 2017.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



ANEXO N°3 – EVIDENCIA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



1. Taller Participativo sobre el Proyecto 911

Como parte del Plan de participación de Partes Interesadas (PPPI) se ha considerado la implementación de mecanismos de participación ciudadana en las diferentes etapas del Proyecto. Es así que la ejecución de un taller participativo, fue considerado como uno de los mecanismos para la etapa actual del Proyecto; es decir, la etapa de pre construcción. Asimismo, se debe indicar que en todo el proceso de planificación de este taller se consideró los estándares socio ambientales dictados por el Banco Mundial; específicamente el estándar¹⁰ “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”.

El presente taller fue difundido mediante oficios, llamadas de teléfono y correos electrónicos¹. Los oficios fueron dirigidos a los representantes de los principales grupos de interés; a saber, beneficiarios directos del Programa, organizaciones territoriales y sociales; y entidades públicas y privadas interesadas. Ya en el taller se contó con la presencia principalmente de representantes de la autoridad local, entidades públicas y población del área del área de influencia social.

La creación de este escenario de diálogo permitió un acercamiento a la idiosincrasia y comportamiento de la población representada a través de sus autoridades y líderes de opinión, grupos de interés relevantes para conocer las principales preocupaciones con relación al Proyecto, las cuales giraban en torno al inicio del Proyecto y la relación de este con otras líneas de emergencia y las coordinaciones con otras entidades como la autoridad local para implementar adecuadamente el Programa. Con relación a algún componente o impacto del proyecto se pudo recoger la preocupación por la instalación de antenas antena o equipos radioeléctricos, componentes no considerados en este Proyecto. En total se respondieron siete (07) formatos para preguntas escritas y hubo cuatro (04) intervenciones orales.

La información recogida responde a los diferentes puntos de vista de los participantes al taller, en su mayoría representantes de instituciones públicas o de la sociedad civil, estableciéndose de manera inmediata cierto nivel de validez y legitimidad sobre la base de la construcción participativa y colectiva de esa información, contribuyendo también a promover y fortalecer los espacios de reflexión y diálogo en torno a los diferentes aspectos del Proyecto.

¹ No se pudo implementar otro mecanismo de difusión debido a la coyuntura electoral Resolución N° 0155-2019-JNE y Resolución N.º 0078-2018-JNE



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

a. Objetivos

Objetivo General

Brindar información y establecer un diálogo sobre el Programa “Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencia e Información mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y El Callao”; así como, los instrumentos de gestión socio-ambiental entre PRONATEL y la población involucrada, sus posibles impactos y las estrategias de manejo socio-ambiental.

Objetivos Específicos

- Brindar información objetiva, adecuada, confiable y de primera fuente respecto a las diferentes actividades del Proyecto.
- Conocer las percepciones, perspectivas, aspiraciones y opiniones de las partes interesadas acerca del Programa.
- Incorporar, de ser el caso, en los diferentes instrumentos de gestión socio ambiental las sugerencias y recomendaciones de la población.
- Poder utilizar la información obtenida para direccionar el Proyecto o mejorar las medidas de mitigación y control socio ambiental.
- Involucrar en el programa a las diferentes partes interesadas, a través de suparticipación en todas las etapas del proyecto.

b. Ámbito de Aplicación del Taller Participativo

Fecha	Hora	Lugar	Total de asistentes
24 de octubre de 2019	7 p. m.	Auditorio de COEN-INDECI avenida El Sol s/n distrito de Chorrillos, provincia Lima, departamento Lima, Perú	30

c. Desarrollo del Taller Participativo:

- Acogida y recepción de los participantes.
- Firma de Lista de asistencia
- Se indicó el objetivo del Taller Participativo y la secuencia del taller para el buendesarrollo del mismo
- Apertura de las exposiciones, las cuales fueron desarrolladas por los representantes del PRONATEL siguiendo el orden siguiente:
 - Programa: “Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencia e Información mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y El Callao”
 - Análisis Ambiental y Social (AAS) y Plan de Gestión Ambiental y Social (PGAS) Preliminar de la Construcción y Operación del Edificio 911.
 - Evaluación social con enfoque de género del proyecto “Sistema Centralizado de Respuesta de Emergencia en Perú”.
 - Plan de Participación de Partes Interesadas del Proyecto “Sistema Centralizado de Respuesta de Emergencia En Perú”.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

- Concluida la presentación, se dio inicio a la rueda de preguntas escritas y orales, invitando a los concurrentes a efectuar las preguntas correspondientes a los temas expuestos.
- Clausura del Taller

d. Grupos de Interés participantes

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
- Ministerio del Interior
- Defensoría del Pueblo
- Banco Mundial
- Municipalidad de Lima y Municipalidad del Callao
- Instituto Nacional de Defensa Civil
- COEN

e. Intervenciones de la Población

Preguntas escritas	Respuesta de PRONATEL
¿El personal de la Centrales 105, bomberos y SAMU van a ser trasladados al local 911? ¿Cuál será la cantidad de operarios por turno?	Habrá un grupo de personal de los números de emergencia 105, 106 y 116. Se estima que habrá 70 operadores por turno.
¿Para qué fecha está programado el Proyecto? ¿Habrá más charlas?	Se ha proyectado la implementación de la Central 911 para el segundo semestre del año 2021. Se brindarán otras Charlas y Talleres. (Coordinaciones con los grupos de interés de manera continua)
En la línea 911 no se ha incorporado otras líneas como la Línea 1818 referente a la trata de personas. ¿Cuál es el fundamento? ¿Se tiene previsto incluirlas?	Se ha incorporado los números de emergencia conforme a la normativa peruana actual y los estándares internacionales.
¿Cuánto va a durar el estudio del proyecto? ¿Cuánto va a durar el proyecto en sí? ¿Qué tan eficiente serán las llamadas en general? ¿Tomarán en cuenta las llamadas de los niños?	Actualmente el Proyecto está en la fase de viabilidad y demorará un año en implementarse. Se contestarán las llamadas en menos de 5 segundos y se contestarán todas las llamadas realizadas.
¿Qué país o institución asesorará la administración de la Central 911?	Se cuenta con la asesoría del Banco Mundial y para otras etapas como construcción y operación se realizará un concurso público donde pueden participar empresas nacionales e internacionales.
¿Existe beneficios para las áreas cercanas al Proyecto? ¿Cuál es el horario de atención del teléfono? Sugerencia: se debe denominar 911	Dentro de los beneficios posibles estará el requerimiento de mano de obra calificada y no calificada que reúnan los requisitos requeridos por las empresas contratistas. El horario de atención del teléfono para quejas y reclamos es en horario de oficina de lunes a viernes de 9 a. m. a 5 p. m.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Preguntas escritas	Respuesta de PRONATEL
¿Existe algún riesgo por la caída de aviones o accidentes en la pista de aterrizaje? ¿Hay un estudio de seguridad?	No se tiene conocimiento de accidentes o incidentes relacionados al vuelo de aviones por parte de las instituciones que se ubican cerca al área del Proyecto. En la actualidad no se cuenta con un estudio de seguridad

Intervenciones orales	Respuesta de PRONATEL
¿Cómo se va a articular el 911 con el gobierno local? Sugerencias: Se tiene que analizar el proceso de anexión una zona considera rural al casco urbano; asimismo se debe implementar mejoras de seguridad en la zona mediante cámaras de vigilancia que estén conectadas con la policía.	En fases siguientes está previsto la adhesión de los gobiernos locales al Proyecto. Se realizarán las gestiones y coordinaciones con la municipalidad para todos los temas que requieran la construcción de la sede 911. Asimismo, se va analizar la sugerencia referida a la implementación de cámaras de vigilancia en la zona.
Observación: La municipalidad de Chorrillos cuenta con la aplicación "Alerta Chorrillos" que permite el acceso a números de emergencia.	
Sugerencias: Este Proyecto no solo tendría que ser una central telefónica, sino que debería ser implementado con cámaras de vigilancia	Uno de los componentes del Proyecto contempla la interconexión con el centro de control de la Policía Nacional del Perú y posteriormente con los centros de control de las municipalidades del ámbito del Proyecto.
¿Qué tipo de antena se va a instalar?	El Proyecto no contempla la instalación de ninguna antena ni equipo radioeléctrico el enlace será a través de la red de los operadores utilizando fibra óptica.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



f. Galería Fotográfica



**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

2. Visitas informativas sobre el inicio de la eliminación de desmonte

a. Actividades desarrolladas

Recojo de información en el Área de Influencia Social (AIS) del Proyecto 911, mediante la aplicación de 15 entrevistas a representantes de organizaciones vecinales y vecinos del AIS, los días 19 y 20 de mayo de 2022 se realizó el recojo de información para la elaboración del Diagnóstico sobre violencia de género explotación y abuso sexual y acoso sexual - VdG y EyAs/Asx.

Durante esta actividad también se brindó información sobre el Proyecto 911, como: componentes, tiempo de ejecución de las etapas y actividades, resultados del monitoreo de ruido ambiental reportadas en el ASS&PGAS, riesgos e impactos ambientales (ruido, polvo) y sociales (congestión vehicular y transitabilidad), medidas de manejo ambiental y social, y el MARQ.

También se realizó la inspección ocular del área del terreno, el día 19 de mayo para levantar información sobre las características de pasivos ambientales existentes (desmonte y residuos sólidos).

b. Aplicación de entrevistas

Más de la mitad de los entrevistados radican en la zona y, el resto realiza alguna actividad laboral y/o económica de manera permanente. A continuación, se presenta la relación de entrevistados

Nº	Organización	Cargo/actividad que realiza
1	Condominio Floresta Sur	Administradora
2	Junta de propietarios 4 etapa	Integrante
3	-	Comerciante ambulatoria
4	Asociación de propietarios mercado particular San Eugenio	Presidente
5	Junta de propietarios 3 etapa	Adjunta del presidente
6	Asociación de mototaxistas Ariosto Matellini	integrante
7	MDCH - Serenazgo	Serena
8	Asociación de jugos de naranja	Comerciante ambulatoria
9		Vecino de la Av. Andrómeda
10		Comerciante (tienda) Av. Andrómeda
11	IE San Pedro de Chorrillos	Director
12	Vecino del parque Los Maestros	
13	Parroquia Santa María de Los Ángeles	Secretaria
14	Vecino de la calle Los Compositores	Vecino
15	Junta vecinal parque Los Maestros	Presidenta/coordinadora

Fuente: Trabajo de campo, mayo de 2022.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



c. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

3. Visitas informativas para entrega de material informativo a representantes

Las visitas informativas se realizaron en el marco del inicio de las actividades de eliminación del desmonte, con el objetivo de divulgar información del Proyecto en el área de influencia social. Para estas visitas el equipo socio ambiental elaboró un tríptico informativo que fue distribuido a las partes interesadas los días 03, 04 y 07 de noviembre de 2022.

Cabe señalar que, complementariamente a las visitas informativas realizadas con la población, el 15 de noviembre de 2022, a solicitud de la Aviación del Ejército del Perú, el equipo socio ambiental programó una visita a sus instalaciones, las cuales son colindantes al área de terreno del Proyecto 911.

Nº	Entidad/Organización	Número de material remitido	Fecha de entrega
1	Municipalidad distrital de Chorrillos	100	03.11.22
2	Asociación de propietarios mercado particular San Eugenio	50	03.11.22
3	IE San Pedro de Chorrillos	100	03.11.22
4	Junta vecinal parque Los Pumas	50	03.11.22
5	Parroquia Santa María de los Ángeles	50	03.11.22
6	Asociación de mototaxistas Ariosto Matellini	50	04.11.22
7	Junta vecinal parque Los Maestros	50	04.11.22
8	Condominio Floresta Sur	100	04.11.22
9	Conjunto residencial Las Torres de Matellini manzana A	50	-
10	Conjunto residencial Las Torres de Matellini manzana B	50	04.11.22
11	Junta de propietarios 3 etapa de Matellini Residencial Ricardo O 'Dónovan	50	07.11.22
12	Junta vecinal Los Manglares	50	07.11.22

Elaborado por: PRONATEL, 2022



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Oficio referencial remitido a las partes interesadas con el material informativo



10 OCT. 2022
Lima,
Oficio N° 2029-2022-MTC/24



1-423493-2022

Señora
CECILIA ARTEAGA DELGADO
Gerencia de Desarrollo Social
Municipalidad Distrital de Chorrillos
Av. Defensores del Morro N° 2765 (ex Av. Huaylas)
desarrollosocial@municipalidad.orrillos.gob.pe
<http://www.municipalidad.orrillos.gob.pe/pac>
Chorrillos



Atención : Eliana Milla de Amoretti
Subgerencia de Participación Vecinal
participacionvecinal@municipalidad.orrillos.gob.pe

Asunto : Remisión de trípticos informativos del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" - (Proyecto 911).

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y, a la vez, informarle que el Banco Mundial y el Estado peruano, suscribieron el Contrato de Préstamo BIRF N° 9039-PE, con fecha 16 de julio de 2020, para el financiamiento del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" (en adelante, Proyecto 911), el mismo que está a cargo del Pronatel.

Sobre el particular, el Proyecto 911, se encuentra en la etapa de preconstrucción y, entre los meses de octubre y noviembre del 2022, se ejecutará la eliminación del desmonte existente en el terreno donde se ubicará el edificio de la Central 911, el mismo que involucrará actividades de: a) limpieza del terreno, b) movilización de maquinaria y equipos, c) movimiento de tierras, y d) la instalación de obras y servicios provisionales.

Siendo ello así, en el marco del Plan de Participación de Partes Interesadas, el Proyecto 911, cuenta con actividades de divulgación de información a través de charlas, talleres, distribución de material informativo; así como, la implementación del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos - MAQR. En ese sentido, el equipo socioambiental, tiene previsto realizar una visita informativa a la población del área de influencia social y la entrega de un tríptico que contiene la siguiente información: a) descripción del Proyecto 911, b) actividades que se llevarán a cabo en el marco de la eliminación del desmonte, c) impactos y medidas de manejo socioambiental para prevenir y minimizar los posibles riesgos socioambientales; y, d) implementación del MAQR para la población.



Av. Grau N° 1647 - Lima - Perú
Central telefónica (511) 488-0940 (1100)
www.gob.pe/pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Como bien se señala, el tríptico informativo será distribuido por el equipo socioambiental del Proyecto 911. Sin embargo, creemos importante y necesario que, a través de su representada, nos brinde su apoyo y solicitar se refuerce la distribución del mismo con vuestra ayuda. Por ello, remitimos cien (100) trípticos informativos.

Asimismo, de tener alguna queja, reclamo y/o consulta, puede comunicarse con la Lic. Flor Curo López, Especialista para el monitoreo y ejecución de aspectos sociales del Proyecto 911, al siguiente número telefónico: (01) 488 0940 anexo 7015, WhatsApp: 967937918, o a través del correo electrónico central911@mtc.gob.pe.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




EDGAR EDUARDO VELARDE ORTIZ
Director Ejecutivo
PRONATEL



EGAB/sdb

Av. Paseo de la República 1847 – Lima – Perú
Central telefónica (511) 488-0940(1100)
www.gob.pe/pronatel

 **Siempre**
con el pueblo

 **BICENTENARIO**
DEL PERÚ
2021 - 2024



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

4. Reunión técnica con la Municipalidad Distrital de Chorrillos

a. Oficio remitido



Lima, 04 JUL. 2023

I. 337743-2023

OFICIO N° 151 2023-MTC/24.09

Señor

FERNANDO EMILIO VELASCO HUAMÁN

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chorrillos

fvelasco@municipalidad.orrillos.gob.pe

Av. Defensores del Morro N°2765 (ex Av. Huaylas) Chorrillos

Presente.-**Asunto** : Reunión Técnica sobre el Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao"**Referencia** : Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Programa Nacional de Telecomunicaciones y la Municipalidad Distrital de Chorrillos

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y, a la vez, informarle que el Banco Mundial y el Estado Peruano, han suscrito un Contrato de Préstamo BIRF N° 9039-PE, con fecha 16 de julio de 2020, para el financiamiento del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" (en adelante, Proyecto 911), el mismo que está a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL.

En relación a la referencia, el 15 de setiembre del año 2021 se suscribió el convenio, que tiene como objeto establecer las bases para una colaboración interinstitucional entre ambas entidades, a través del desarrollo de acciones conjuntas dentro del ámbito de sus competencias, a fin de brindar información que aporte con el logro de los objetivos del Proyecto 911, para alcanzar los mayores niveles de eficiencia en el cumplimiento de los fines del mismo, que beneficiará a la comuna de Lima Metropolitana y la provincia constitucional del Callao.

En el presente año 2023, el Proyecto se encuentra en fase de pre construcción; motivo por el cual solicitamos una reunión técnica presencial para el dia viernes 07 de julio del 2023, a las 10 a.m. en sus instalaciones, que contará con la participación del Coordinador General del y especialistas del equipo técnico del Proyecto. Con el propósito de informar sobre los hitos y próximos pasos para la construcción del edificio 911 en vuestra jurisdicción.

Asimismo, solicitamos la participación de representantes de las siguientes gerencias y subgerencias:

1. Gerencia de Desarrollo Urbano
- 1.1 Subgerencia de Estudios y Proyectos de Infraestructura

Av. Paseo de la República 1547 – Lima - Perú
Central telefónica (511) 488-0940(1100)



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

PRONATEL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

2. Gerencia de Seguridad Ciudadana
2.1 Subgerencia de Movilidad Urbana
3. Gerencia de Servicios a la Ciudad y Gestión Ambiental
3.1 Subgerencia de Gestión Ambiental
3.2 Subgerencia de Infraestructura Vial y Ornato Público
4. Gerencia de Desarrollo Social
4.1 Subgerencia de Participación Vecinal
5. Gerencia de Informática y Tecnología
6. Gerencia de Comunicaciones e Imagen

Para mayor información y/o coordinación sobre la reunión, agradeceré tomar contacto con la Especialista social Rocío Montañez, al siguiente correo jmontanez_prov@mtc.gob.pe o contacto celular 956309727.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



ANNE PAIZ CORTÉS
Decana de la Facultad de Ciencias y Oportunas
PRONATEL



Se adjunta:

- Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Programa Nacional de Telecomunicaciones y la Municipalidad Distrital de Chorrillos.
- Resumen Ejecutivo del Proyecto 911

APCImm

Av. Pasaje de la República 1847 – Lima - Perú
Central telefónica (511) 438-0940 (100)
correo electrónico: apcimm@mtc.gob.pe





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

b. Presentación realizada







PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

UBICACIÓN DEL TERRENO Y SUS CONDICIONES

Mapa de ubicación del terreno de la Central 911

Antes

Después

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

CONVENIO INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHORRILLOS Y PRONATEL

CLÁUSULA CUARTA

El presente CONVENIO tiene como objeto establecer las bases para una colaboración interinstitucional entre LA MUNICIPALIDAD y PRONATEL a través del desarrollo de acciones conjuntas dentro del ámbito de sus competencias, a fin de brindar información que aporte con el logro de los objetivos del Proyecto 911, para alcanzar los mayores niveles de eficiencia en el cumplimiento de los fines del mismo, que beneficiará a la comuna de Lima Metropolitana y la provincia constitucional del Callao.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



ACCIONES CONJUNTAS: PRONATEL - MDCH



Construcción e Infraestructura

- Certificado de parámetros urbanísticos.
- Licencia de construcción.
- Estudio de Impacto Vial.



Plataforma Integral

- Información sobre las redes de fibra óptica en la zona.
- Autorización para estación base de radio.



Ambiental & Social

- Informar sobre el Instrumento Análisis Ambiental y Social y Plan de Gestión Ambiental.
- Consultas sobre ordenanzas municipales de Calidad Ambiental y rutas autorizadas para vehículos pesados.
- Informar sobre el Plan de Participación de Partes Interesadas.
- Información actualizada de las organizaciones sociales del Área de Influencia Social.
- Información catastral.



Comunicacional

- Articulación con la MDCH para su apoyo en la difusión de las notas de prensa a través de su página web y redes sociales.
- Participación en ferias y/o actividades de MDCH en el área de Influencia social para dar a conocer a los/as ciudadano/as el avance del Proyecto 911.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



c. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

5. Reunión técnica con el Ministerio de Cultura

a. Presentación realizada





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

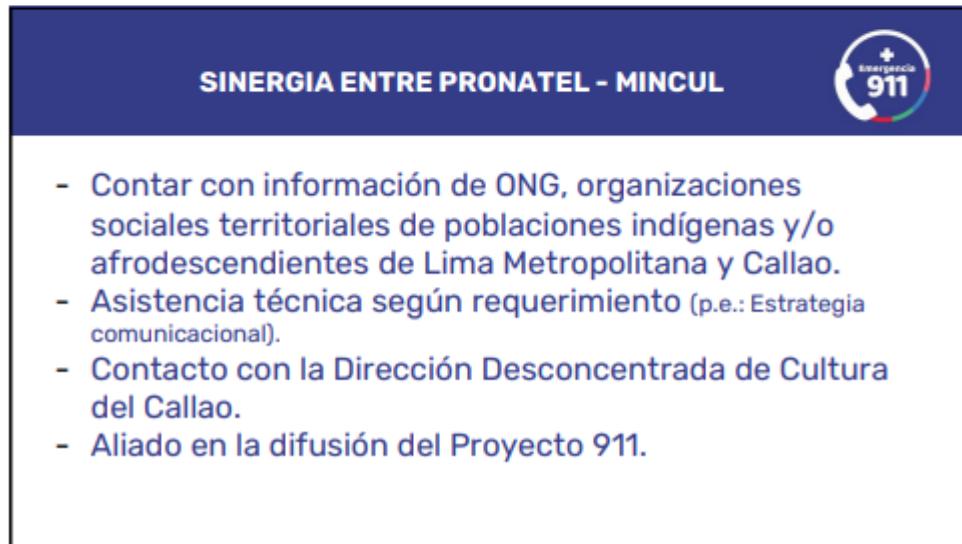


PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



b. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

c. Oficio remitido al MINCUL



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima,

21 JUL 2023

1-34193 -2023

949

OFICIO N° 2023-MTC/24

Señora
LESLIE CAROL URTEAGA PEÑA
Ministra del Ministerio de Cultura
lurteaga@cultura.gob.pe
Av. Javier Prado Este 2465, San Borja 15021

Presente.-

Asunto : Articulación entre el Ministerio de Cultura y el PRONATEL en el marco del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao".

Referencia : a) INFORME N° 4137 -2023/24.09
b) INFORME N° 083-2023/24.09.01

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y, a la vez, informarle que, con fecha 16 de julio de 2020, el Banco Mundial y el Estado Peruano, suscribieron el Contrato de Préstamo BIRF N°9039-PE, para el financiamiento del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e Información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" (en adelante, Proyecto 911), el mismo que está a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL.

En concordancia al cumplimiento de los Estándares Socio Ambientales establecidos por el Banco Mundial para la ejecución del Proyecto, se contempla en el marco del Plan de Participación de Partes Interesadas, el contacto con entidades públicas (Ministerios, Municipalidades u otras), organizaciones no gubernamentales, organizaciones sociales relacionadas a grupos en situación de vulnerabilidad de Lima Metropolitana y Callao, como partes interesadas al objeto del Proyecto.

El día 11 de julio del 2023, se desarrolló una reunión técnica en las instalaciones del Ministerio de Cultura, con el equipo del Proyecto y funcionarios de su representada, que tuvo como objeto informar sobre los componentes, los hitos y propuesta de acciones entre el PRONATEL y el Ministerio de Cultura. En esa línea, expresamos nuestro mayor interés institucional en articular acciones que respondan a la atención de poblaciones indígenas, originarias y afrodescendientes de Lima Metropolitana y Callao.

Para mayor información y/o coordinación, tomar contacto con la Coordinación General al correo administrador_diop01@mtc.gob.pe o con la Especialista Social al correo jmontanez-prov@mtc.gob.pe y/o contacto celular 956309727.

Atentamente,

RENATO ADRIAN DELGADO FLORES
Director Ejecutivo
PRONATEL

RADIFapc
Av. Paseo de la República 1647 – Lima - Perú
Central telefónica (511) 488-0940(1100)
www.gob.pe/pronatel



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

6. Reunión técnica con la Base Aérea Las Palmas

a. Presentación





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



UBICACIÓN DEL TERRENO Y SUS CONDICIONES



Ubicación del terreno



Condición actual del terreno



Diseño de Proyecto 911



REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN: ESTUDIO AERONÁUTICO Y TRÁFICO DE VUELOS



- Estimación del número de despegues y aterrizajes durante un mes o un año
- Tipos de aeronaves que operan (características generales, incluyendo año de fabricación)
- Niveles de presión sonora registrados (de cada tipo de aeronave) con información espectral de 1/3 de banda de octava (registradas lo mas cercano posible de la aeronave en posición de despegue y con empleo de sonómetro de clase 1).
- Frecuencia y tipo de labores de mantenimiento que incluya encendido de motores de aeronaves.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

b. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

7. Reunión técnica con el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad

a. Presentación realizada





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ASISTENCIA TÉCNICA EN ACCESIBILIDAD EN LAS TIC's (05.07.23) SUBDIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN - CONADIS

1 PROPORCIONAR ALTERNATIVAS EQUIVALENTES AL CONTENIDO VISUAL Y AUDITIVO

1.4 Proporcionar alternativas equivalentes sincronizadas con las presentaciones multimedia. Verificar si los archivos multimedia cuentan alternativas equivalentes como subtítulos, transcripción de textos o intérprete de lengua de señas.

Acta de Asistencia Técnica N° 003-2023-CONADIS-SDF-HLO

1. Información General

Fecha	Asistencia Técnica dirigida al Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Hora	10:00:00
Lugar	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Municipio	Región Lima Provincias
Entidad	Asistencia Técnica en accesibilidad en las TIC's, conforme al artículo 23 de la ley 30050, leyes 30050 y reglamento.

2. Documentos complementarios

1. Acta de Asistencia Técnica N° 003-2023-CONADIS-SDF-HLO

2. Acta de Asistencia Técnica N° 003-2023-CONADIS-SDF-HLO

3. Identificación

Nombre	Asistencia Técnica	Asign.	Willy
2. Asistencia Técnica	Identidad	Identificación Social	Identificación Social



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



ARTICULACIÓN ENTRE CONADIS - PRONATEL



- Asistencia técnica según requerimiento considerando el enfoque de discapacidad y normativa vigente.
- Información estadística actualizada sobre personas con discapacidad y tipos, por distritos en Lima Metropolitana y Callao.
- Contar con información de ONG, organizaciones sociales territoriales representativas de personas con discapacidad en Lima Metropolitana y Callao.
- Aliado en la difusión del Proyecto 911.

b. Galería fotográfica





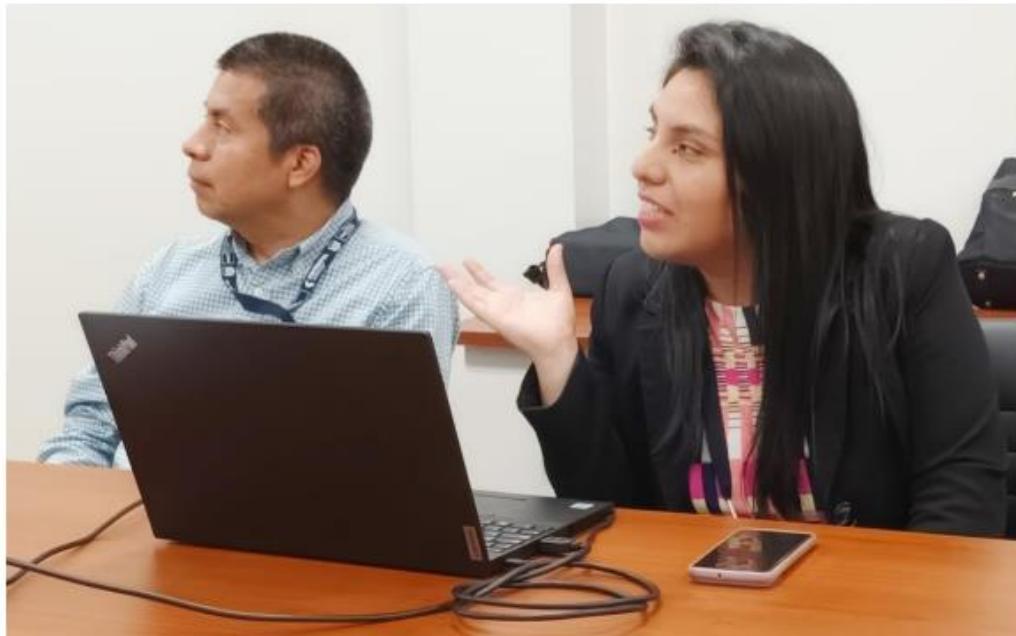
PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

c. Oficio remitido a CONADIS



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 31 AGO. 2023

1-442486 -2023

OFICIO N° 1012-2023-MTC/24

Señora
SANDRA PILAR PIRO MARCOS
Presidenta del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
spiro@conadis.gob.pe
Av. Arequipa 375, Lima

Presente.

Asunto : Articulación entre el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad y el PRONATEL en el marco del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao".

Referencia : a) INFORME N° 105-2023-MTC/24.09
b) INFORME N° 119 -2023-MTC/24.09.01

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y, a la vez, informarle que, con fecha 16 de julio de 2020, el Banco Mundial y el Estado peruano, suscribieron el Contrato de Préstamo BIRF N°9039-PE, para el financiamiento del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e Información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" (en adelante, Proyecto 911), el mismo que está a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL.

El día 18 de agosto del 2023, se desarrolló una reunión técnica en las instalaciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), con el equipo del Proyecto y funcionarios de su representada, que tuvo como objeto informar sobre los componentes, los hitos y propuesta de acciones entre el PRONATEL y el CONADIS.

En esa línea, expresamos nuestro mayor interés institucional en articular acciones que respondan a la atención de las personas con discapacidad de Lima Metropolitana y Callao. Además, se solicita que su representada asigne puntos focales, por cada dirección, para realizar las respectivas coordinaciones, asistencia técnica y acceso a la base de datos de personas con discapacidad.

Para mayor información y/o coordinación, tomar contacto con el Coordinador General al correo administrador_diop01@mtc.gob.pe y con la Especialista Social (Rocio Montañez) al correo jmontanez-prov@mtc.gob.pe y/o contacto celular 956309727.

Atentamente,

RENATO ADRIAN DELGADO FLORES
Director Ejecutivo
PRONATEL

RADF/apc

Av. Pasco de la República 1647 – Lima - Perú
Central telefónica (511) 488-0940(1100)
www.gob.pe/pronatal





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

8. Reunión técnica con la Aviación del Ejército

a. Oficio remitido



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

I-443311 -2023

Lima, 29 AGO. 2023

OFICIO N° 2154 -2023-MTC/24.09

Gral. Brig. LUIS EDUARDO CARRANZA VILAHUR
Comandante General de la Aviación del Ejército - Callao.
C. Córpac 152-180, Callao 07031- Perú
Presente .-

Asunto : Solicito agendar reunión técnica en el destacamento de Chorrillos de la Aviación del Ejército del Perú, sobre el Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias y urgencias en Lima Metropolitana y el Callao – Proyecto 911".

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y, a la vez, informarle que el Banco Mundial y el Estado peruano, han suscrito un Contrato de Préstamo BIRF N° 9039-PE, con fecha 16 de julio de 2020, para el financiamiento del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e Información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" (en adelante, Proyecto 911), el mismo que está a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL.

Actualmente, el equipo técnico a cargo del Proyecto 911 viene desarrollando reuniones técnicas con las instituciones que se ubican conexas al terreno donde se construirá la futura Central de Emergencias 911, con el objetivo de comunicar los avances ejecutados, próximas actividades y, del mismo modo, confirmar la injerencia sobre posibles rutas de ingreso y salida dentro de sus instalaciones, de modo que pueda evaluarse la viabilidad de su uso en las actividades de construcción programadas para el 2024. Para mayor información, se adjunta el resumen ejecutivo del Proyecto 911 y plano de ubicación.

Cabe señalar que, el terreno donde se construirá la Central de Emergencias 911, se ubica en la Av. El Sol s/n, colindante al Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN) y la Base Aérea las Palmas, Urbanización Matellini, Chorrillos-Lima, por lo que solicitamos a vuestro despacho, una reunión técnica presencial para el día lunes 04 de setiembre del 2023, a las 10 a.m, en las instalaciones de la Aviación del Ejército del Perú -destacamento de Chorrillos-, que contará con la participación del Coordinador General y especialistas del equipo técnico del Proyecto 911.



Finalmente, de considerar una fecha distinta, agradeceré se pueda realizar las coordinaciones pertinentes con la Especialista de monitoreo y ejecución y aspectos sociales del Proyecto 911, Rocio Montañez Cárdenas, a través del correo electrónico jmontanez-prov@mtc.gob.pe y/o contacto celular 956309727.

Agradezco anticipadamente la atención que le merezca la presente.

Atentamente,

ANGEL PAZ CORTÉS
Director de la Dirección de Ingeniería y Operaciones
PRONATEL

APC/mmr

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

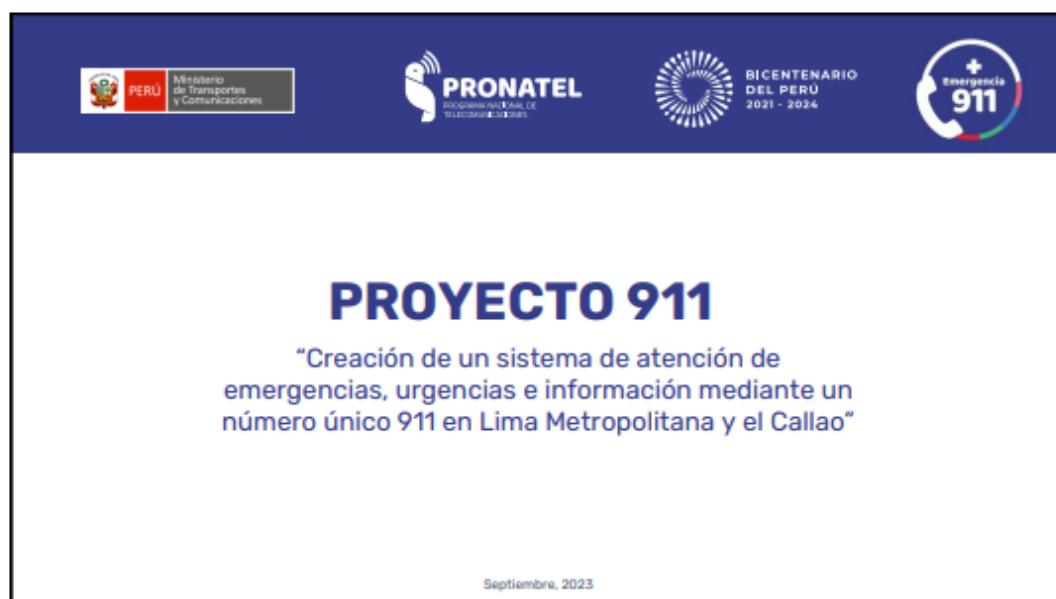
Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

b. Presentación realizada





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



UBICACIÓN DEL TERRENO Y SUS CONDICIONES



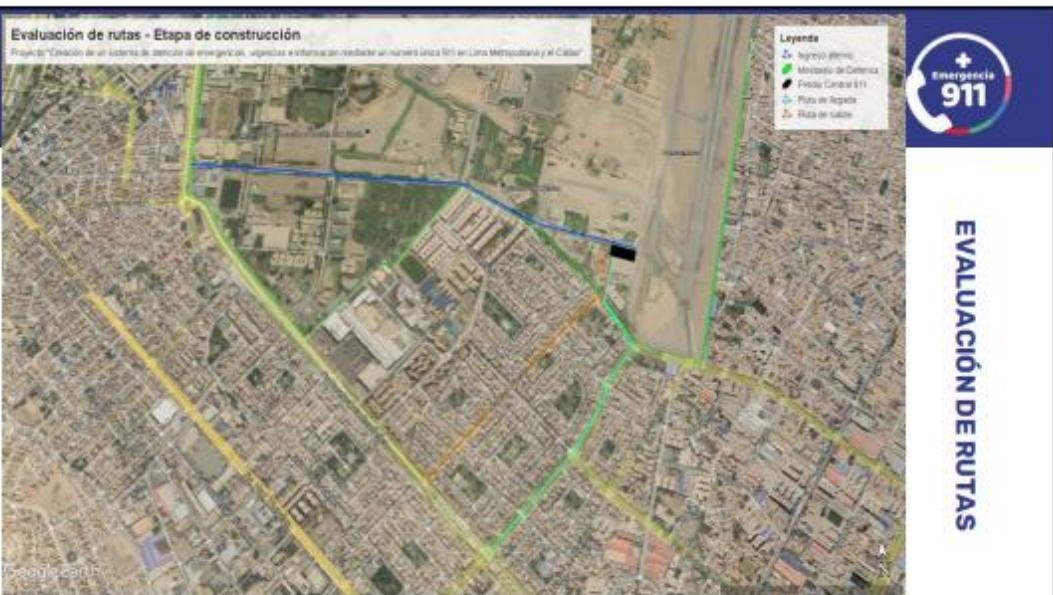
Ubicación del terreno



Condición actual del terreno



Diseño de Proyecto 911





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



c. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

9. Reunión técnica con el Comando de Educación y Doctrina del Ejército

a. Oficio



1-44331/ -2023

Lima, 29 AGO. 2023

OFICIO N° 2155 -2023-MTC/24.09

Gral. Div. CARLOS RABANAL CALDERÓN
Comandante General del Comando de Educación y Doctrina del Ejército – COEDE
Av. Escuela Militar S/N, Chorrillos - Lima – Perú
Presente .-

Asunto : **Solicito agendar reunión técnica en el destacamento de Chorrillos de la Aviación del Ejército del Perú, sobre el Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias y urgencias en Lima Metropolitana y el Callao – Proyecto 911".**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y, a la vez, informarle que el Banco Mundial y el Estado peruano, han suscrito un Contrato de Préstamo BIRF N° 9039-PE, con fecha 16 de julio de 2020, para el financiamiento del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e Información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" (en adelante, Proyecto 911), el mismo que está a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL.

Actualmente, el equipo técnico a cargo del Proyecto 911 viene desarrollando reuniones técnicas con las instituciones que se ubican conexas al terreno donde se construirá la futura Central de Emergencias 911, con el objetivo de comunicar los avances ejecutados, próximas actividades y, del mismo modo, confirmar la injerencia sobre posibles rutas de ingreso y salida dentro de sus instalaciones, de modo que pueda evaluarse la viabilidad de su uso en las actividades de construcción programadas para el 2024. Para mayor información, se adjunta el resumen ejecutivo del Proyecto 911 y plano de ubicación.

Cabe señalar que, el terreno donde se construirá la Central de Emergencias 911, se ubica en la Av. El Sol s/n, colindante al Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN) y la Base Aérea Las Palmas, Urbanización Matellini, Chorrillos-Lima, por lo que solicitamos a vuestro despacho, una reunión técnica presencial para el día lunes 04 de setiembre del 2023, a las 10 a.m, en las instalaciones de la Aviación del Ejército del Perú -destacamento de Chorrillos-, que contará con la participación del Coordinador General y especialistas del equipo técnico del Proyecto 911.

Finalmente, de considerar una fecha distinta, agradeceré se pueda realizar las coordinaciones pertinentes con la Especialista de monitoreo y ejecución y aspectos sociales del Proyecto 911, Rocío Montañez Cárdenas, a través del correo electrónico montanez-prov@mtc.gob.pe y/o contacto celular 956309727.

Agradezco anticipadamente la atención que le merezca la presente.

Atentamente,

ÁNGEL PAZ CORTÉS
Director de la Dirección de Ingeniería y Operaciones
PRONATEL

APC/rnmr



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

b. Presentación realizada



SISTEMA MULTIAGENCIA - INTERACCIÓN CON ENTIDADES DE PRIMERA RESPUESTA Y LÍNEA 100



SUBSISTEMA DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



UBICACIÓN DEL TERRENO Y SUS CONDICIONES



Ubicación del terreno



Condición actual del terreno



Diseño de Proyecto 911



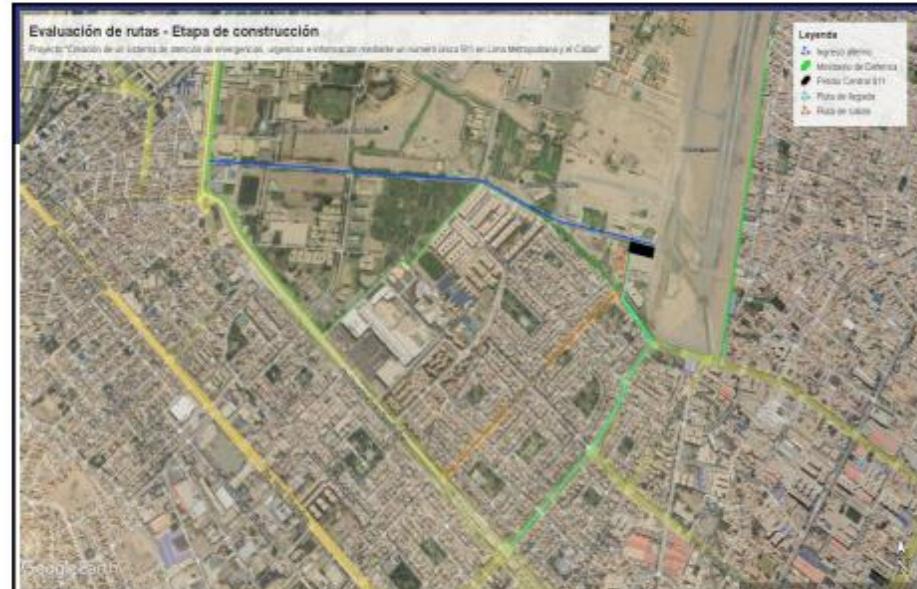
Evaluación de rutas - Etapa de construcción

Proyecto "Evaluación de un sistema de comando de emergencias - Ofrecer a la población una mejor respuesta en caso de emergencia" - Proyecto 911

Leyenda
• Proyecto 911
• Ministerio de Defensa
• Proyecto Central 911
• Plata de Reposte
• Plata de Salida



EVALUACIÓN DE RUTAS





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



c. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



10. Reunión con el Servicio Integrado de Seguridad de ECU 911 de Ecuador

a. Desarrollo de la reunión

Desde el Proyecto 911 se identificó en la página web del Servicio Integrado de Seguridad – ECU 911 de Ecuador, un protocolo de atención para las personas con discapacidad; por ello, con apoyo del consultor internacional de protocolos se contactó al ECU 911 para conocer sus experiencias sobre la atención a personas con discapacidad.

En ese sentido, el día 15.09.23, se realizó la reunión que tuvo como agenda conocer los canales de atención que han dispuesto para las personas con discapacidad y según tipo (auditiva, visual, intelectual, psicosocial) y/o un cuidador/a; contando con la participación por parte de la UIP de las siguientes especialidades:

El ECU 911 expuso sobre la metodología para la elaboración del Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas a personas con discapacidad. Además, en esta reunión se contó con la participación de representantes del Banco Mundial, SAMU, PNP y Bomberos.

Una buena práctica que realizó ECU 911 fue la alianza con el Centro de Mediación Comunicativa para personas sordas (COSORI), que es el servicio de intermediación comunicativa entre personas sordas y oyentes que no conocen la lengua de señas, pues cumplen con una atención inclusiva durante las llamadas de emergencias.

Entre las principales sugerencias al Proyecto 911 fueron: revisión de la normativa existente para la atención a personas con discapacidad, articular con actores de la sociedad civil y la entidad pública rectora de las personas con discapacidad, revisar durante la operación de los canales dispuestos para proceder a realizar los ajustes.

b. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

11. Reunión con representantes de Bomberos

a. Oficio



15 SEP. 2023
Lima,

1- 4190/6 -2023

OFICIO N° 2314 2023-MTC/24.09

Señor
Brig. Gral. LUIS ANTONIO PONCE LA JARA
Comandante General del CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL
PERÚ
cg.cn@bomberosperu.gob.pe
Av. Salaverry N° 2495, San Isidro
Presente.-

Asunto : Solicitud de una reunión técnica presencial sobre el Plan de Participación de Partes Interesadas y acciones comunicacionales en el marco del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao".

Referencia : a) INFORME N° 142 -2023-MTC/24.09.01
b) Ayuda Memoria de la Misión de Medio Término del Proyecto 911

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y, a la vez, informarle que, con fecha 09 de junio del 2023, se emitió la Ayuda Memoria de la misión de revisión del Banco Mundial de medio término del Proyecto 911. Acordándose en el marco de la actualización de los instrumentos de gestión ambiental y social, contar con el instrumento Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) actualizado y publicado por parte de PRONATEL para diciembre del 2023.



En ese sentido, es necesario contar con los aportes y sugerencias de su representada, en relación a la actualización del PPPI: avance del mapeo de partes interesadas, acciones institucionales que involucren a sus representadas, y la implementación de las acciones comunicacionales del Proyecto 911.



De lo expuesto, se solicita el desarrollo de una reunión técnica presencial con el equipo técnico del Proyecto 911, la cual demanda la participación de su equipo: Comandancia General, representantes asignados ante el Comité de Coordinación, funcionarias (os) y un representante de comunicaciones.

Para mayor coordinación y concretar la fecha de reunión técnica, entre el 18 al 22 de setiembre, tomar contacto con la Especialista en Monitoreo y Ejecución de aspectos sociales del Proyecto 911 (Rocio Montañez) al correo jmontanez-prov@mtc.gob.pe y/o contacto celular 956309727.

Atentamente,

ÁNGEL PAZ CORTÉS
Director de la Dirección de Ingeniería y Operaciones
PRONATEL

APC/mmr

Ay. Paseo de la República 1547 – Lima - Perú
Central telefónica (511) 488-0940(1100)
www.gob.pe/pronatel



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



b. Presentación





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI	
<p>PPPI (noviembre 2020)</p> <ul style="list-style-type: none">• Estrategia propuesta antes de la etapa de pre construcción.• Etapa de pre construcción (Obras)• Estrategia propuesta para la etapa de construcción• Estrategia para incorporar la opinión de los grupos vulnerables• Mecanismos de atención de quejas y reclamos	<p>PPPI actualizar y publicar (diciembre 2023)</p> <ul style="list-style-type: none">• Estrategia Intersectorial (entidades de otros sectores)• Estrategia Intergubernamental (gobiernos locales)• Estrategia en el Área de Influencia Social (construcción de la obra de la futura Central 911)• Estrategia Social (ONG, organizaciones sociales y otros)• Implementación y difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para Población.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI	
<p>PARTES INTERESADAS</p> <ul style="list-style-type: none">Área de Influencia Social (construcción de la obra)Entidades Públicas (Ministerios, EPR y otros)Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Provincial Callao y Municipalidades DistritalesONG/ColectivosOrganizaciones Sociales Territoriales Lima Metropolitana - Callao	<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none">-Informar sobre los avances y beneficios de la Central 911, para que las partes interesadas expresen sus opiniones, así como recoger aspectos claves.-Articular con la partes interesadas para la efectividad durante la implementación del proyecto 911.-Promover la participación e información significativa sobre los riesgos, impactos y medidas ambientales y sociales a las partes interesadas del AIS-Conocer y recoger información sobre las necesidades específicas relacionados a los grupos en situación en vulnerabilidad para la implementación del proyecto.-Implementar y difundir el MAQR <p>GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none">-Personas con discapacidad-Población LGTBQ+-Población Indígena-Población Afrodescendiente-Personas adultas mayores-Migrantes-Niños, niñas y adolescentes



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



REUNIONES TÉCNICAS ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL



Ubicación del terreno



Av. El Sol s/n (altura de la cuadra 3)
Urbanización Maballini, Chorrillos - Lima.



Municipalidad Distrital de Chorrillos (07.07.23)



Comando de Educación y Doctrina
del Ejército (12.09.23)



Fuerza Aérea del Perú (07.08.23)



Aviación del Ejército del Perú
(12.09.23)

REUNIONES TÉCNICAS CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS Y OTRAS



Ministerio de Cultura (11.07.23)



Consejo Nacional para la Integración de la Persona
con Discapacidad (18.08.23)



Línea Única para emergencias!



Reunión Equipo Proyecto 911 y ECU 911
15.09.23



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

APORTES Y SUGERENCIAS



- Recepción de aportes en relación al mapeo de las partes interesadas. Por ejemplo ¿Cómo es su relacionamiento con los Gobiernos locales y otras entidades?

Ley Orgánica de
Municipalidades N° 27972ARTÍCULO 85. SEGURIDAD CIUDADANA
Los municipios en su calidad ciudadana ejercen las siguientes funciones:

- 2. Funciones específicas compartidas de las municipalidades provinciales:

- 2.1. Coordinar con las municipalidades distritales que la integran y con la Policía Nacional el servicio interdistrital de serranazgo y seguridad ciudadana.

- 2.2. Promover acciones de apoyo a las compañías de bomberos, beneficencias, Cruz Roja y demás instituciones de servicio a la comunidad.

- Relacionamiento para la difusión con otras entidades y/o organizaciones sociales con las cuales se pueda difundir sobre la central 911.

Acciones comunicacionales de la Central de Emergencia 911



Objetivo: Informar sobre los avances y beneficios durante la implementación de la Central 911 en Lima Metropolitana y el Callao

Acciones y compromisos de las EPR:

- Compartir notas de prensa y/o comunicados del Proyecto 911 en la página web y redes sociales.
- Acceso a información comunicacional de videos y fotos para **generación de contenido y elaboración de material gráfico**.
- Uso del logo institucional de las entidades de primera respuesta e información para la elaboración del material gráfico
- Relacionamiento para participación en eventos como ferias, charlas y/o intervenciones.
- Propuesta y organización del concurso para elaboración del logo institucional de la Central de Emergencia 911.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

Material gráfico



The collage includes:

- Tripticos:** Two brochures. The top one is titled "INFORMACIÓN DE ESTÍMULOS DE COMUNICACIÓN Y ESTÍMULOS SOCIALES" and the bottom one is titled "ABC DE LA CENTRAL DE EMERGENCIA 911".
- Brochure:** A document titled "INFORMACIÓN DE ESTÍMULOS DE COMUNICACIÓN Y ESTÍMULOS SOCIALES" with sections like "ESTÍMULOS", "ESTÍMULOS SOCIALES", and "ESTÍMULOS DE COMUNICACIÓN".
- Flyer:** A small card with the "911" logo and the text "ABC DE LA CENTRAL DE EMERGENCIA 911".
- Redes sociales:** A Facebook post featuring a group photo of people and a Twitter post featuring a photo of a group of people.
- Facebook:** A Facebook post featuring a group photo of people.
- Twitter:** A Twitter post featuring a photo of a group of people.

c. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
TelecomunicacionesPRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

12. Reunión con representantes de SAMU

a. Oficio



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

PRONATEL

'Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres'
'Año de la unidad, la paz y el desarrollo'

I-4190/6 -2023

Lima, 15 SEP. 2023

OFICIO N° 3315 2023-MTC/24.09

Señora

MARIA INES QUIROZ LINARES

Directora Ejecutiva de la DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÓVIL DE

URGENCIAS -SAMU

mquirozl@minsa.gob.pe

AV. AREQUIPA 810, LIMA

Presenta:-

Asunto : Solicitud de una reunión técnica presencial sobre el Plan de Participación de Partes Interesadas y acciones comunicacionales en el marco del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao".

Referencia : a) INFORME N° 112-2023-MTC/24.09.01
b) Ayuda Memoria de la Misión de Medio Término del Proyecto 911

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y, a la vez, informarle que, con fecha 09 de junio del 2023, se emitió la Ayuda Memoria de la misión de revisión del Banco Mundial de medio término del Proyecto 911. Acordándose en el marco de la actualización de los instrumentos de gestión ambiental y social, contar con el instrumento Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) actualizado y publicado por parte de PRONATEL para diciembre del 2023.

En ese sentido, es necesario contar con los aportes y sugerencias de su representada, en relación a la actualización del PPPI: avance del mapeo de partes interesadas, acciones institucionales que involucren a sus representadas, y la implementación de las acciones comunicacionales del Proyecto 911.

De lo expuesto, se solicita el desarrollo de una reunión técnica presencial con el equipo técnico del Proyecto 911, la cual demanda la participación de su equipo: Dirección Ejecutiva, representantes asignados ante el Comité de Coordinación, funcionarias (os) y representante de comunicaciones.

Para mayor coordinación y concretar la fecha de reunión técnica, entre el 18 al 22 de setiembre, tomar contacto con la Especialista en Monitoreo y Ejecución de aspectos sociales del Proyecto 911 (Rocio Montañez) al correo rmontanez-prov@mtc.gob.pe y/o contacto celular 956309727.

Atentamente,


ANGEL PAZ CORTES
Director de la Dirección de Infraestructura y Operaciones
PRONATEL

APC/mmr

Av. Paseo de la República 1547 - Lima - Perú
Central telefónica (511) 488-0940(1150)
www.gob.pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



b. Presentación





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI



PARTES INTERESADAS

Área de Influencia Social
(construcción de la obra)

Entidades Públicas (Ministerios, EPR y otros)

Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Provincial Callao y Municipalidades Distritales

ONG/Colectivos

Organizaciones Sociales Territoriales
Lima Metropolitana - Callao

OBJETIVOS

-Informar sobre los avances y beneficios de la Central 911, para que las partes interesadas expresen sus opiniones, así como recoger aspectos claves.

-Articular con las partes interesadas para la efectividad durante la implementación del proyecto 911.

-Promover la participación e información significativa sobre los riesgos, impactos y medidas ambientales y sociales a las partes interesadas del AIS.

-Conocer y recoger información sobre las necesidades específicas relacionadas a los grupos en situación de vulnerabilidad para la implementación del proyecto.

-Implementar y difundir el MAQR

GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

-Personas con discapacidad
-Población LGTBQ+
-Población indígena
-Población Afrodescendiente
-Personas adultas mayores
-Migrantes
-Niños, niñas y adolescentes

REUNIONES TÉCNICAS CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS Y OTRAS



línea Única para emergencias



Reunión Equipo Proyecto 911 y ECU 911
15.09.23

Ministerio de Cultura [11.07.23]

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad [18.08.23]



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

APORTES Y SUGERENCIAS



- ¿Cómo articular e informar a través de las DIRESAS e IPRESS?
- ¿Cómo articular con el MINSA y qué direcciones clave?
- Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública
- Línea de Prevención y Control de la Violencia contra la Mujer de la Dirección de Salud Mental
- Línea Estratégica de Intervención en Violencia contra la Mujer de la Dirección de Salud Sexual y Reproductiva
- ¿Sería factible informar a SUSALUD porque tiene una Junta de Usuarios de los Servicios de Salud de Lima y Callao?
- ¿Qué otras otras entidades clave consideran importante informar y articular?

Acciones comunicacionales de la Central de Emergencia 911



Objetivo: Informar sobre los avances y beneficios durante la implementación de la Central 911 en Lima Metropolitana y el Callao

Acciones y compromisos de las EPR:

- Compartir notas de prensa y/o comunicados del Proyecto 911 en la página web y redes sociales.
- Acceso a información comunicacional de videos y fotos para **generación de contenido y elaboración de material gráfico**.
- Uso del logo institucional de las entidades de primera respuesta e información para la elaboración del material gráfico
- Relacionamiento para participación en eventos como ferias, charlas y/o intervenciones.
- Propuesta y organización del concurso para elaboración del logo institucional de la Central de Emergencia 911.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



c. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

13. Reunión con representantes de la Línea 100

a. Oficio



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

PRONATEL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 15 SEP. 2023

1-4790/6 -2023

OFICIO N° 2378 2023-MTC/24.09

Señora
ANA MARIA ALEJANDRA MENDIETA TREFOGLI
Directora Ejecutiva del PROGRAMA AURORA
amendieta@aurora.gob.pe
JR. CAMANÁ N° 616, LIMA
Presente.-

Asunto : Solicitud de una reunión técnica presencial sobre el Plan de Participación de Partes Interesadas y acciones comunicacionales en el marco del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao".

Referencia : a) INFORME N° 140 -2023-MTC/24.09.01
b) Ayuda Memoria de la Misión de Medio Término del Proyecto 911

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y, a la vez, informarle que, con fecha 09 de junio del 2023, se emitió la Ayuda Memoria de la misión de revisión del Banco Mundial de medio término del Proyecto 911. Acordándose en el marco de la actualización de los instrumentos de gestión ambiental y social, contar con el instrumento Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) actualizado y publicado por parte de PRONATEL para diciembre del 2023.

En ese sentido, es necesario contar con los aportes y sugerencias de su representada, en relación a la actualización del PPPI: avance del mapeo de partes interesadas, acciones institucionales que involucren a sus representadas, y la implementación de las acciones comunicacionales del Proyecto 911.

De lo expuesto, se solicita el desarrollo de una reunión técnica presencial con el equipo técnico del Proyecto 911, la cual demanda la participación de su equipo: Dirección Ejecutiva, representantes asignados ante el Comité de Coordinación, funcionarias (os) y Dirección de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional.



Para mayor coordinación y concretar la fecha de reunión técnica, entre el 18 al 22 de setiembre, tomar contacto con la Especialista en Monitoreo y Ejecución de aspectos sociales del Proyecto 911 (Rocio Montañez) al correo y/o contacto celular 956309727.

Atentamente,

ANGEL PAZ CORTÉS
Director de la División de Ingeniería y Operaciones
PRONATEL

APC/rnrmr

b. Presentación



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y acciones comunicacionales

06.10.23

Más de
9.9 M
beneficiarios

Sistema de Atención de Emergencias,
Urgencias e Información

Contrato

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel)



Banco Mundial (BM)

Suscribieron el Contrato de Préstamo n° 9039-PE (16 de julio del 2020) para la Creación de la Central de Emergencia 911



Objetivo del Proyecto



Unificar en un solo número (911) tres entidades de primera respuesta (EPR) y una entidad de información.



Beneficios



Filtrar llamadas mal intencionadas



Geolocalización en tiempo real



Reducir el tiempo de atención y de respuesta



Brindar atención segura y eficiente

Beneficiarios



- Más de 9.9 millones de ciudadanos/as

- 43 municipalidades de Lima Metropolitana y 7 municipalidades del Callao





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

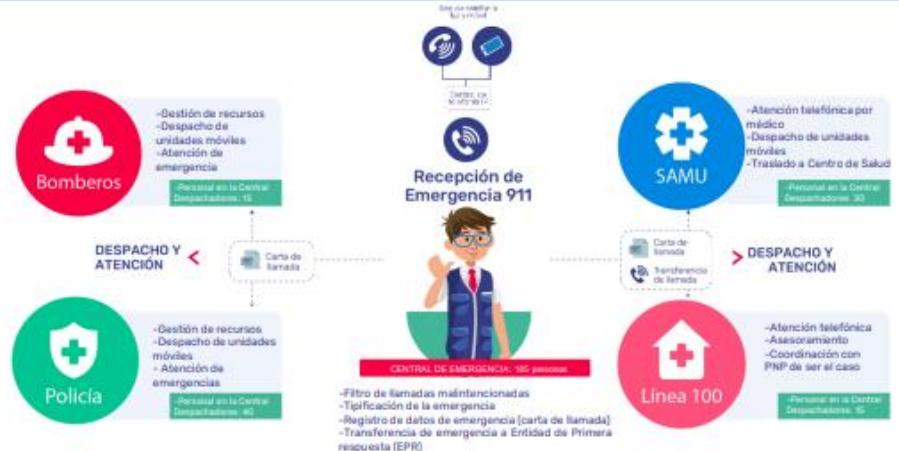
Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

SISTEMA MULTIAGENCIA - INTERACCIÓN CON ENTIDADES DE PRIMERA RESPUESTA Y LÍNEA 100



SUBSISTEMA DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI



PPPI (noviembre 2020)

- Estrategia propuesta antes y durante la etapa de pre construcción y la etapa construcción.
- Estrategia para incorporar la opinión de los grupos vulnerables
- Mecanismos de atención de quejas y reclamos

PPPI actualizar (diciembre 2023)

- Estrategia Intersectorial (entidades de otros sectores)
- Estrategia Intergubernamental (gobiernos locales)
- Estrategia Social (ONG, organizaciones sociales y otros)
- Estrategia en el Área de Influencia Social (construcción de la obra de la futura Central 911)
- Estrategia para incorporar la opinión de los grupos vulnerables
- Implementación y difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para Población.

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI



PARTES INTERESADAS

Área de Influencia Social (construcción de la obra)
Entidades Públicas (Ministerios, EPR y otros)
Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Provincial Callao y Municipalidades Distritales
ONG/Colectivos
Organizaciones Sociales Territoriales Lima Metropolitana - Callao

OBJETIVOS

- Informar sobre los avances y beneficios de la Central 911, para que las partes interesadas expresen sus opiniones, así como recoger aspectos claves.
- Articular con las partes interesadas para la efectividad durante la implementación del proyecto 911.
- Promover la participación e información significativa sobre los riesgos, impactos y medidas ambientales y sociales a las partes interesadas del AIS
- Conocer y recoger información sobre las necesidades específicas relacionadas a los grupos en situación de vulnerabilidad para la implementación del proyecto.
- Implementar y difundir el MAQR

GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

-Personas con discapacidad
-Población LGTBIQ+
-Población Indígena
-Población Afroperuana
-Personas adultas mayores
-Migrantes
-Niños, niñas y adolescentes



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



REUNIONES TÉCNICAS ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL



Ubicación del terreno



Municipalidad Distrital de Chorrillos (07.07.23)



Comando de Educación y Doctrina
del Ejército (12.09.23)



Fuerza Aérea del Perú (07.08.23)



Aviación del Ejército del Perú
(12.09.23)

REUNIONES TÉCNICAS CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS Y OTRAS



Ministerio de Cultura (11.07.23)



Consejo Nacional para la Integración de la Persona
con Discapacidad (18.08.23)



Línea Única para emergencias!



Reunión Equipo Proyecto 911 y ECU 911
15.09.23



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



APORTES Y SUGERENCIAS



¿Cómo articular con el MIMP y qué direcciones clave?

- Dirección de Población - DP (población indígena, los y las adolescentes y jóvenes, las personas con discapacidad y las personas adultas mayores)
- Dirección General de la Familia y la Comunidad - DGFC
- Dirección de Personas Adultas Mayores - DPAM
- Dirección de Políticas de Niñas, Niños y Adolescentes - DPNNA
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar

¿Otras partes interesadas que deben ser informadas?

Conocer las estrategias que están tomando en la atención de:

- Niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, migrantes, personas con discapacidad y entre otras.

Acciones comunicacionales de la Central de Emergencia 911



Objetivo: Informar sobre los avances y beneficios durante la implementación de la Central 911 en Lima Metropolitana y el Callao

Acciones y compromisos de las EPR:

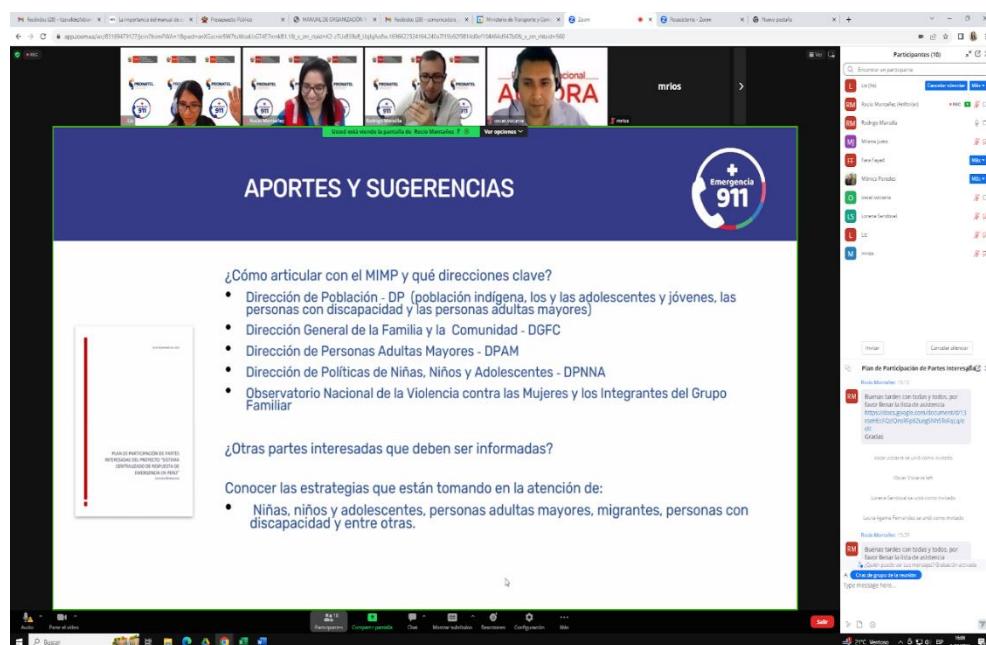
- Compartir notas de prensa y/o comunicados del Proyecto 911 en la página web y redes sociales.
- Acceso a información comunicacional de videos y fotos para **generación de contenido y elaboración de material gráfico**.
- Uso del logo institucional de las entidades de primera respuesta e información para la elaboración del material gráfico
- Relacionamiento para participación en eventos como ferias, charlas y/o intervenciones.
- Propuesta y organización del concurso para elaboración del logo institucional de la Central de Emergencia 911.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones
PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

c. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



14. Reunión de seguimiento de los avances de la articulación del MINCUL con PRONATEL (MINCUL)

- a. Presentación realizada



PROYECTO 911

AVANCES EN LA ARTICULACIÓN PRONATEL - MINCUL

(20.10.23)

Más de
9.9 M
beneficiarios

Sistema de Atención de Emergencias,
Urgencias e Información



- Contar con información de ONG, organizaciones sociales territoriales de poblaciones indígenas y/o afrodescendientes de Lima Metropolitana y Callao.
- Asistencia técnica según requerimiento (p.e.: Estrategia comunicacional).
- Contacto con la Dirección Desconcentrada de Cultura del Callao.
- Aliado en la difusión del Proyecto 911.

PRONATEL (Dirección Ejecutiva) emitió
el 21.07.23 el Oficio N°949-2023-MTC/24

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ARTICULACIÓN PRONATEL- MINCUL



Nº	Fecha	Dirección Involucrada	Actividad
01	08.08.23	Dirección de Políticas Indígenas	Reunión informativa y de coordinación con el especialista de la DPI para informar sobre el Proyecto 911 y los requerimientos.
02	10.08.23	Dirección General de Ciudadanía Intercultural	Coordinación sobre datos de organizaciones representativas de poblaciones indígenas y afroperuanas de Lima Metropolitana y Callao.



- Información sobre autoidentificación étnica.
- Directorio de organizaciones afroperuanas e indígenas.

ARTICULACIÓN PRONATEL- MINCUL



Nº	Fecha	Dirección Involucrada	Actividad
03	04.09.23	Dirección de Políticas Indígenas	Solicitud de información estadística sobre el tipo de lenguas en Lima Metropolitana y Callao.
04	18.09.23	Dirección de Lenguas Indígenas	La Dirección de Lenguas Indígenas remite el Oficio N°000303-2023-DLI/IMC, presentando a su punto focal de la Central de Interpretación y Traducción (CIT).
05	05.10.23		El Equipo CIT remite material informativo sobre el CIT.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ARTICULACIÓN PRONATEL- MINCUL



Nº	Fecha	Dirección Involucrada	Actividad
06	06.10.23	Dirección de Políticas para la Población Afroperuana	Reunión con la especialista y la Directora de la Dirección de Políticas para la Población Afroperuana.
07	06.10.23	Dirección General de Derechos de los Pueblos Indígenas	Coordinación con el Asistente Social de Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas.
08	18.10.23	Dirección General de Ciudadanía Intercultural	Solicitud de precisión sobre las otras lenguas en Lima Metropolitana y Callao.
09	19.10.23	Dirección General de Ciudadanía Intercultural	Envío de convocatoria al Curso "El ABC de la Interculturalidad".



- Directorio de organizaciones afroperuanas actualizado.
- Lenguas predominantes del mapa etnolingüístico del Perú.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



15. Taller informativo con organizaciones de personas afroperuanas

a. Acciones desarrolladas

TALLER INFORMATIVO SOBRE EL PROYECTO 911 CON ORGANIZACIONES DE PERSONAS AFROPERUANAS DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO

I. INTRODUCCIÓN

El Proyecto “Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao” (en adelante Proyecto 911) adquirió compromisos contenidos en el Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PCAS), en el marco de los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) del Banco Mundial. De los 10 EAS solo 06 EAS se aplican al Proyecto 911.

Uno de ellos es El EAS N°10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de la Información”, que tiene como objetivo establecer un enfoque sistemático con respecto al instrumento de Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y promueve la participación ciudadana y articulación con entidades públicas, durante las diferentes etapas del proyecto.

También tiene como objetivo identificar, crear y mantener una relación constructiva con las partes interesadas y otra acción es la divulgación de la información sobre los beneficios y avances del Proyecto 911, el cual tiene por finalidad recoger aspectos de mejora de las partes interesadas, necesidades de los grupos en situación en vulnerabilidad para la implementación del proyecto.

Además, establece un mecanismo de atención de quejas y reclamos (MAQR) para la Población y cuenta con diferentes canales de atención. Cabe indicar que, durante el diseño del Proyecto 911, se elaboró un marco de referencia para incorporar la participación ciudadana y aspectos sociales con enfoque de género, que se instrumentaliza a través de la Evaluación Social con Enfoque de Género (ESEG).

El documento ESEG brinda una evaluación de los problemas que vienen atravesando las Entidades de Primera Respuesta (EPR) y la Línea 100 para la atención de emergencias y urgencias, así como las medidas y recomendaciones para mitigar los problemas y así mejorar sus servicios. Teniendo como eje central los grupos de población en situación de vulnerabilidad.

Dentro de los contenidos del ESEG, se **precisan barreras que limitan o evitan que las personas usuarias y/o grupos en situación de vulnerabilidad, accedan o utilicen los servicios prestados por las EPR** en situaciones de emergencia, las cuales son:

- Desconocimiento de la población de los números de emergencia y la función que cumplen en la atención de emergencias, urgencias e información.
- La atención no tiene en cuenta enfoques diferenciales.
- Calidad de la atención en las instituciones a las cuales fueron derivadas las personas usuarias
- Falta de mecanismos externos de retroalimentación efectivos al servicio prestado.

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

- Calidad de la atención de llamada y la información provista por el operador a los servicios de derivación.

En ese sentido, en el marco de la implementación del PPPI se contempla el acercamiento a diferentes grupos en situación de vulnerabilidad: personas con discapacidad, adultas mayores, afroperuanas, población indígena, LGTQB+, migrantes, niñas, niños, adolescentes, entre otras.

II. DATOS GENERALES

Fecha, hora y lugar	<ul style="list-style-type: none">- 13 de noviembre 2023- 17:30 a 19:50 h- Sala Mezzanine de Kuelap (Ministerio de Cultura)
Participantes	<ul style="list-style-type: none">- Organizaciones representativas de personas afroperuanas de Lima Metropolitana y Callao
Responsables de la ejecución (UIP)	<ul style="list-style-type: none">- Especialista Monitoreo y Ejecución de Aspectos Sociales del Proyecto 911- Comunicadora del Proyecto 911

III. OBJETIVOS

Objetivo general:

- Informar sobre el objeto y beneficios de la futura Central 911

Objetivos específicos:

- Absolver dudas y consultas sobre la operación de la futura Central 911
- Recoger percepciones/opiniones sobre las estrategias comunicacionales a considerar para la campaña de difusión de la operación de la Central 911
- Propiciar una relación de cooperación en la difusión entre sus organizaciones sociales pares en Lima Metropolitana y Callao.

IV. PROGRAMA DEL EVENTO

TIEMPO	TEMA
17:30 – 18:00 h	Registro de participantes
18:00 – 18:10 h	Palabras de bienvenida Susana Matute Charún Directora de la Dirección de Políticas para la Población Afroperuana* <i>(por confirmar)</i>
18:10 – 18:20 h	Palabras de saludo Abg. Rodrigo Mansilla Retamozo Coordinador General del Proyecto 911



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

TIEMPO	TEMA
18:20 – 18:35 h	Dinámica integradora
18:35 – 19:10 h	Presentación del Proyecto 911 Abg. Rodrigo Mansilla Retamozo Coordinador General del Proyecto 911
19:10 – 19:30	Ronda de preguntas (absolución de consultas)
19:25 – 19:35	Recojo de aportes de forma participativa y exposición de aportes para difusión de la Central 911 ante la ciudadanía.
19:35 - 19:40 h	Compromisos
19:40 – 19:50	Foto final del taller informativo y videos

V. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Durante el desarrollo del taller, las principales preguntas y respuestas realizadas fueron las siguientes:

Preguntas y respuestas del taller informativo dirigido a personas afroperuanas

Nº	Preguntas/comentarios	Respuestas
01	Si la emergencia fuera incendio ¿Cómo va ser el procedimiento de atención, si está cerca la comisaría y no a la compañía de bomberos?	Existe un catálogo de incidentes que tipifica y da responsabilidad a las entidades en su atención
02	En relación a la atención de una emergencia de salud, el problema es del MINSA y no EsSalud.	
03	¿Cuándo va a iniciar, en el 2025? ¿Cuánto tiempo va a funcionar? ¿Ustedes tienen personas afroperuanas en operaciones?	Se proyecta su operación para el año 2026. Durante el año 2025 se realizará la marcha blanca del Sistema de Atención de Gestión de Emergencias (SAGE). En relación a los operadores se cuenta con un perfil, y no podría haber discriminación en la contratación.
04	De las entidades Bomberos y Línea 100 responden más que otras líneas.	
05	Nos preocupa que la operación de la Central 911, recaiga en la PNP ¿PRONATEL no puede supervisar a la PNP? Porque tiene que ser un ente más especializado que la PNP. El MTC debería ser el organismo que supervise.	El MININTER está a cargo de la operación a través de la PNP. Como MTC estamos a cargo de la implementación para que cuente con las condiciones necesarias, antes de la operación.
06	¿Cómo detectan las llamadas malintencionadas?	Se cuenta con un protocolo de atención de llamadas malintencionadas. Siendo el operador que tendrá que realizar preguntas filtro, así como verificar en el sistema si son llamadas reiterativas.
07	Tendrán una Central que hable otros idiomas como inglés, francés o chino.	

Elaborado por: PRONATEL, 2024



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Además, se realizó una encuesta sobre las estrategias difusión, obteniéndose las siguientes recomendaciones²⁸:

¿Qué mensajes deberíamos considerar en la difusión de la futura Central 911 para la atención de Lima Metropolitana y Callao?
<ul style="list-style-type: none">- "911 cuida tu vida y atiende tu emergencia"- Frases cortas y específicas- Considero que es imprescindible que los mensajes deben destacar la importancia de cómo este sistema une a otros sectores logrando ser eficientes, eficaz y viable y cómo pretende dar una respuesta inmediata de atención a las emergencias y a las urgencias. Se debe indicar y subrayar que el éxito del servicio también tiene que ver con una adecuada utilización del mismo con mucho más respeto y responsabilidad en su uso. Además, indicar como este servicio brindará seguridad y el bienestar de la localidad. Considero que en la publicidad deben de incluir imágenes de todos los grupos étnicos para que no nos sintamos invisibilizados (afroperuanos, indígenas, amazónicos).- Solo es para llamadas de emergencia o urgencias.- Alerta vida-Sencillo y entendible-911 nos cuida
¿Cómo las organizaciones de personas afroperuanas podrían participar en la difusión de la futura Central 911?
<ul style="list-style-type: none">-Difundiendo la utilidad y uso de la Central 911 a través de sus redes sociales, actividades y contactos.- Empoderamiento y sensibilización-Compartiendo toda la información que se colocara en las redes, realizando también charlas informativas con respecto a este nuevo servicio, y poniéndonos a disposición para apoyar en todo lo que pueda estar en nuestras manos y a nuestro alcance.- Publicidad en sus redes sociales.- En la publicidad con la música negra- Claro depende como sería el objetivo- Mediante Redes Sociales
De existir un siguiente taller informativo para las organizaciones sociales ¿Qué mensajes deberíamos reforzar en la exposición del avance del Proyecto 911?
<ul style="list-style-type: none">- Explicar el Sistema 911 por intermedio de autoridades y funcionarios de países donde el Sistema ya esté funcionando para determinar, casuística, fortalezas y debilidades.- Compromiso responsabilidad- Actualizarnos con respecto a cómo está el proceso, cómo podemos ser parte activa, en sus PPT encontraremos imágenes que nos representen.- Cómo sería el proceso con el tema de las autoridades con el tráfico del país.- No discriminación en la atención de emergencia- Entendible- Infraestructura e inicio del Proyecto

Elaborado por Proyecto 911, PRONATEL (2024)

²⁸ Las respuestas vertidas son las que fueron expresadas en la encuesta.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



b. Presentación



TALLER INFORMATIVO “AVANCES DEL PROYECTO 911”

**Dirigido a organizaciones de personas afroperuanas
Lima Metropolitana y Callao**

(13 de noviembre de 2023)

**Más de
9.9 M
beneficiarios**

DESARROLLO DE LA AGENDA



- Dinámica
- Exposición de los avances del Proyecto 911
- Ronda de preguntas
- Aportes para la difusión de la Central 911 a la ciudadanía de Lima Metropolitana y Callao
- Compromisos

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

PROYECTO 911



Contrato

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL)

Banco
Mundial (BM)

Suscribieron el Contrato de Préstamo N° 9039-PE (16 de julio del 2020) para la Creación de la Central de Emergencia 911



Objetivo del Proyecto

Unificar en un solo número (911) tres entidades de primera respuesta (EPR) y la Línea 100



Beneficiarios



- Más de 9.9 millones de ciudadanos/as
- 43 municipalidades de Lima Metropolitana y 7 municipalidades del Callao

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO 911 PARA AFRONTAR LAS BARRERAS DE LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



Componentes del Proyecto 911





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

BENEFICIOS DE LA FUTURA CENTRAL 911



BENEFICIOS

-  Filtrar y sancionar llamadas mal intencionadas
-  Brindar atención segura y eficiente
-  Usar geolocalización en tiempo real
-  Atender e informar sobre la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar
-  Reducir el tiempo de respuesta y atención



Futura Central de Emergencia 911






PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI



PARTES INTERESADAS

Área de Influencia Social (construcción de la obra)
Entidades Públicas (Ministerios, EPR y otros)
Municipalidad Metropolitana de Lima; Municipalidad Provincial Callao y Municipalidades Distritales
ONG/Colectivos
Organizaciones Sociales Territoriales Lima Metropolitana - Callao

OBJETIVOS

- Informar sobre los avances y beneficios de la Central 911, para que las partes interesadas expresen sus opiniones, así como recoger aspectos claves.
- Articular con las partes interesadas para la efectividad durante la implementación del proyecto 911.
- Promover la participación e información significativa sobre los riesgos, impactos y medidas ambientales y sociales a las partes interesadas del AIS
- Conocer y recoger información sobre las necesidades específicas relacionadas a los grupos en situación de vulnerabilidad para la implementación del proyecto.
- Implementar y difundir el MAQR

GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

- Personas con discapacidad
- Población LGTBQ+
- Población indígena
- Población Afroperuana
- Personas adultas mayores
- Personas migrantes
- Niños, niñas y adolescentes

AVANCES SOBRE LA ARTICULACIÓN Y REUNIONES CON LAS PARTES INTERESADAS



REUNIONES CON PARTES INTERESADAS DEL ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL (CONSTRUCCIÓN DE LA CENTRAL 911)



Municipalidad Distrital de Chorrillos
(11.07.23)



Fuerza Aérea del Perú
(07.08.23)



Aviación del Ejército del Perú
(12.09.23)



Comando de Educación y Doctrina del Ejército
(12.09.23)

REUNIONES CON ENTIDADES PÚBLICAS (MINISTERIOS Y OTROS)



Ministerio de Cultura
(11.07.2023)



Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS)
18.08.23



Reunión técnica Equipo UIP –
PRONATEL y ECU 911
(15.09.23)



Reunión de seguimiento de la articulación MINCUL y PRONATEL
(20.10.2023)



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

RONDA DE PREGUNTAS



APORTES EN LA DIFUSIÓN DE LA FUTURA CENTRAL 911



1. ¿Qué canales o medios de difusión deben utilizarse para informar cuando inicie la operación? Ejemplos
2. ¿Qué mensajes claves deberíamos considerar en la difusión a la ciudadanía sobre la futura Central 911?
3. ¿Cómo las organizaciones de personas afroperuanas podrían participar en la difusión de la futura Central 911

[Encuesta_Taller_informativo_sobre_el_Proyecto_911_\(google.com\)](http://Encuesta_Taller_informativo_sobre_el_Proyecto_911_(google.com))



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

c. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
TelecomunicacionesPRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

16. Mesa de trabajo de experiencias internacionales con otras centrales de emergencia (Costa Rica, Colombia – Medellín y México)

a. Agenda



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
TelecomunicacionesPRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

AGENDA MESA DE TRABAJO DE EXPERIENCIAS INTERNACIONALES: ATENCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE OTRAS CENTRALES DE EMERGENCIA (22 de noviembre de 2023)

I. Organizador:

- Equipo del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" (en adelante Proyecto 911) a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú.

II. Objetivo:

- Conocer y compartir experiencias internacionales de buenas prácticas, retos y resultados en la coordinación de las centrales de emergencia con las líneas de atención a la violencia de género.

III. Modalidad:

- La modalidad será híbrida, para los representantes de otros países de forma virtual y los participantes de Perú de forma presencial.
- Enlace (zoom): <https://us02web.zoom.us/j/82586991327?pwd=QlRtMWtudXJpNkdKMDLM3IrcEJZUT09>

IV. Participantes:

- Equipo técnico del Banco Mundial
- Entidades de Primera Respuesta (EPRs) (Bomberos, Policía Nacional del Perú (PNP), Servicio de Atención Móvil de Urgencias) y Línea 100
- Equipo del Proyecto 911 - PRONATEL
- Representantes de las otras centrales de los países de México, Colombia y Costa Rica.

V. Desarrollo de la agenda:

HORA	TEMA
9:00 a.m. - 9:15 a.m.	Palabras de bienvenida Mag. Sarita Vilchez Castellanos Directora Ejecutiva del PRONATEL Directora de la Unidad de Atención y Protección Programa Nacional AURORA
9:15 a.m. - 9:30 a.m.	Presentación del Proyecto 911
9:30 a.m. - 10:15 a.m.	Exposición del Sistema Integrado de Emergencia y Seguridad de Medellín (Colombia) Ronda de preguntas
10:15 a.m. - 11:05 a.m.	Exposición del Centro Nacional de Información Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (Gobierno de México) Ronda de preguntas
11:05 a.m. - 12:00 p.m.	Exposición del Sistema de Emergencias 911 Costa Rica Ronda de preguntas
12:00 p.m. - 12:40 p.m.	Comentarios y conclusiones Línea 100, Banco Mundial y Proyecto 911
12:40 p.m. - 12:50 p.m.	Diana Arango Especialista social senior en violencia de género para América Latina y el Caribe del Banco Mundial Palabras de cierre



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

b. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

17. Reunión técnica con el Instituto Nacional de Defensa Civil



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

I-673360 -2023

Lima, 04 de enero del 2024

OFICIO N°0019- 2024 - MTC/24.09

Señor:

CARLOS MANUEL YAÑEZ LAZO

Jefe Institucional del Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI

Calle 41 N°894 - Corpac - San Isidro- Lima – Perú

cyanez@indeci.gob.pePresente -

Asunto : Solicito reunión técnica presencial entre los equipos del INDECI y el Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias y urgencias en Lima Metropolitana y el Callao – Proyecto 911".

Ref. : Oficio N°3122-2023-MTC/24.09

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y, a su vez, hacer de su conocimiento que el Banco Mundial y el Estado peruano, ha suscrito un Contrato de Préstamo BIRF N° 9039-PE, con fecha 16 de julio de 2020, para el financiamiento del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao" (en adelante, Proyecto 911), el mismo que está a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL.



Al respecto, y en atención al documento de la referencia, a través del cual se solicitó la revisión de estado situacional del Paso de Servidumbre que forma parte del Proyecto 911 y colinda con el terreno destinado a INDECI y el COEN. Asimismo, debido a que en la actualidad la empresa Puerta de Tierra S.A, viene elaborando el Expediente Técnico para la construcción del Edificio de la Central 911, que en el marco de sus funciones está desarrollando la ingeniería de detalle del paso de servidumbre.

Teniendo en cuenta ello, con la finalidad de analizar la situación de la construcción y administración, solicitamos a su despacho, tenga brindarnos una reunión técnica presencial en sus instalaciones para el día lunes 08 de enero del 2024, que contará con la participación del equipo del Proyecto 911.

Finalmente, para cualquier coordinación o duda sobre el particular mucho agradeceré se sirva comunicarse con la Especialista de Construcción e Infraestructura del Proyecto 911, Ingeniera Janine Almora Carbonel, con correo electrónico jalmora-prov@pronatel.gob.pe y celular 989814750.

Agradezco anticipadamente la atención que le merezca la presente, aprovechando la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
HANS ROMERO MOROTE
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE INGENIERÍA Y OPERACIONES
PRONATEL

HRM/mmr



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



18. Reuniones informativas con las gerencias de la Municipalidad Distrital de Chorrillos

a. Gerencias visitadas

El día 06 de febrero de 2024, se visitaron las siguientes gerencias con el fin de informar sobre los avances de la futura Central de Emergencias 911, así como de la próxima etapa constructiva del edificio 911, y que se contará con el instrumento ASS&PGAS.

N°	Gerencias visitadas
01	Gerencia de Desarrollo Urbano
02	Subgerencia de Participación Vecinal
03	Gerencia de Comunicaciones e Imagen
04	Subgerencia de Movilidad Urbana

b. Galería fotográfica



Sub Gerencia de Movilidad Urbana



Subgerencia de Participación Vecinal



Gerencia de Desarrollo Urbano



Gerencia de Imagen y Comunicaciones



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

19. Reunión con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

a. Oficio remitido



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

I-155603 -2024

Lima, 05 de abril de 2024

OFICIO N° 202-2024-MTC/24

Señora
ÁNGELA TERESA HERNÁNDEZ CAJO
Ministra del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Jr. Camaná 616, Lima
therandez@mimp.gob.pe

Presente .-

Asunto : Solicitud de reunión técnica presencial con representantes del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en el marco del Plan de Participación de Partes Interesadas del Proyecto 911.

Referencia : Informe N°100-2024-MTC/24.09.01

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y a su vez, hacer de su conocimiento que el Banco Mundial y el Estado peruano, suscribieron un Contrato de Préstamo BIRF N° 9039-PE, con fecha 16 de julio de 2020, para el financiamiento del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e Información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao". Proyecto 911, el mismo que está a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL.

Al respecto, es preciso indicar que el marco del proceso de implementación del Proyecto 911 se ha previsto la difusión de la información sobre los beneficios de la futura Central de Emergencias 911, y el acercamiento con grupos en situación de vulnerabilidad.

En ese sentido, se considera necesario sostener una reunión técnica presencial con representantes del Sector a su cargo, detallados en el numeral 2.3 del informe de la referencia y el equipo del Proyecto 911, con el propósito de dar a conocer las etapas, componentes, estado de avance y acciones planificadas, entre otros; razón por la cual, se propone tentativamente llevar a cabo la referida reunión el día jueves 11.04.2024 en las instalaciones de su despacho.

Teniendo en cuenta ello, mucho agradeceré se sirva confirmar la disponibilidad para llevar a cabo la reunión en la fecha propuesta; así como, los participantes que asistan a la misma al siguiente correo electrónico lduenas@pronatel.gob.pe.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Firmado digitalmente por VILCHEZ
CASTELLANOS Sarita Iderley FAU
20594676372 sif
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.04.2024 10:04:55 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
SARITA VILCHEZ CASTELLANOS
DIRECTORA EJECUTIVA
PRONATEL

SVC/sdsb

Av. Paseo de la República 1647 – Lima - Perú
Central telefónica (511) 488-0940(1100)
www.gob.pe/pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
TelecomunicacionesPRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

b. Presentación



PROYECTO
**“Creación de un Sistema de Atención de
Emergencias, Urgencias e Información en Lima
Metropolitana y el Callao 911”**

18.04.24

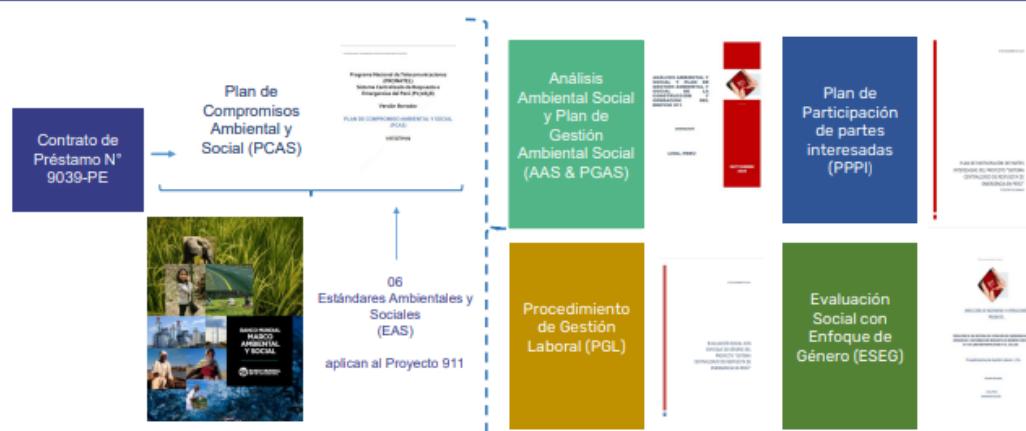
Más de
9.9 M
beneficiariosSistema de Atención de Emergencias,
Urgencias e Información



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL



PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI



PARTES INTERESADAS

Área de Influencia Social (construcción de la obra)
Entidades Públicas (Ministerios, EPR y otros)
Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Provincial Callao y Municipalidades Distritales
ONG/Colectivos

OBJETIVOS

- Informar sobre los avances y beneficios de la Central 911, para que las partes interesadas expresen sus opiniones, así como recoger aspectos claves.
- Articular con las partes interesadas para la efectividad durante la implementación del proyecto 911.
- Promover la participación e información significativa sobre los riesgos, impactos y medidas ambientales y sociales a las partes interesadas del AIS
- Conocer y recoger información sobre las necesidades específicas relacionadas a los grupos en situación de vulnerabilidad para la implementación del proyecto.
- Implementar y difundir el MAQR para la población

GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

- Personas con discapacidad
- Población LGTBQ+
- Población indígena
- Población Afroperuana
- Personas adultas mayores
- Migrantes
- Niños, niñas y adolescentes

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI)

REUNIONES TÉCNICAS CON PARTES INTERESADAS Y OTROS



REUNIONES CON PARTES INTERESADAS DEL ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL (CONSTRUCCIÓN DE LA CENTRAL 911)

Municipalidad Distrital de
Chorrillos
(11.07.23)Fuerza Aérea del Perú
(07.08.23)Aviación del Ejército del Perú
(12.09.23)Comando de Educación y
Doctrina del Ejército
(12.09.23)

REUNIONES CON ENTIDADES PÚBLICAS (MINISTERIOS Y OTROS)

Ministerio de Cultura
(11.07.2023)Consejo Nacional para la Integración de la
Persona con Discapacidad (CONADIS)
18.08.23Reunión técnica Equipo UIP – PRONATEL y ECU 911 (Ecuador)
(15.09.23)

CONCLUSIONES DE LA MESA DE TRABAJO

"EXPERIENCIAS INTERNACIONALES EN LA ATENCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE LAS CENTRALES DE EMERGENCIA DE COSTA RICA, MÉXICO Y COLOMBIA (MEDELLÍN)"



*Conclusiones sobre la operación de sus centrales, de acuerdo a las exposiciones de Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica, Sistema Integrado de Emergencia y Seguridad de Medellín (Colombia) y Sistema de Emergencia 9-1-1 de México.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

TALLER INFORMATIVO "AVANCES DEL PROYECTO 911" ORGANIZACIONES DE PERSONAS AFROPERUANAS DE LIMA METROPOLITANA Y EL CALLAO



Acciones comunicacionales de la Central de Emergencia 911



Objetivo: Informar sobre los avances y beneficios durante la implementación de la Central 911 en Lima Metropolitana y el Callao

Acciones y compromisos de las EPR:

- Compartir notas de prensa y/o comunicados del Proyecto 911 en la página web y redes sociales.
- Acceso a información comunicacional de videos y fotos para **generación de contenido y elaboración de material gráfico**.
- Uso del logo institucional de las entidades de primera respuesta e información para la elaboración del material gráfico
- Relacionamiento para participación en eventos como ferias, charlas y/o intervenciones.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Material gráfico



Tripticos



Brochure



Flyer



Redes sociales



Facebook



Twitter

ARTICULACIÓN ENTRE PRONATEL - MIMP



- Asistencia técnica según requerimiento
- Contar con información estadística sobre las poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- Contar con directorios de ONG, organizaciones sociales territoriales de las poblaciones en situación de vulnerabilidad de Lima Metropolitana y Callao.
- Coordinar las fechas de los talleres informativos dirigidos a personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas migrantes, entre otros.
- Aliado en la estrategia comunicacional del Proyecto 911.
- Solicitud de puntos focales de las direcciones a través de un oficio.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

20. Reunión con el Ministerio del Interior

c. Oficio remitido



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



I-209766-2024

Lima, 02 de mayo de 2024

OFICIO N° 250-2024-MTC/24

Señor

GRAL. (r) WALTER ORTIZ ACOSTA

Ministro del Ministerio del Interior

Plaza 30 de agosto N°150 Urb. Corpac, San Isidro

wortiz@mininter.gob.pe

Presente -

Atención : GRAL. PNP JORGE LUIS ANGULO TEJADA
Comandante General de la POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ
comgen.sec@policia.gob.pe

Asunto : Se reitera solicitud de reunión técnica presencial con representantes del Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú en el marco del Plan de Participación de Partes Interesadas del Proyecto 911.

Referencia : a) INFORME N°0123-2024-MTC/24.09.01
b) OFICIO N°2372-2023-MTC/24.09

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y a su vez, hacer de su conocimiento que el Banco Mundial y el Estado peruano, suscribieron un Contrato de Préstamo BIRF N° 9039-PE, con fecha 16 de julio de 2020, para el financiamiento del Proyecto "Creación de un sistema de atención de emergencias, urgencias e Información, mediante un número único 911 en Lima Metropolitana y el Callao"- Proyecto 911, el mismo que está a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL.

Al respecto, es preciso indicar que el marco del proceso de implementación del Proyecto 911 se cuenta con un Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) en concordancia a los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial. En esa línea, se tiene previsto la difusión de la información sobre los beneficios de la futura Central de Emergencias 911, y el acercamiento a entidades públicas, organizaciones sociales y grupos en situación de vulnerabilidad.

En ese sentido, se considera necesario sostener una reunión técnica presencial con representantes del Sector a su cargo, detallados en el numeral 2.3 del informe de la referencia a) y el equipo del Proyecto 911, con el propósito de dar a conocer las acciones planificadas del Plan de Participación de Partes Interesadas; razón por la cual, se propone tentativamente llevar a cabo la referida reunión el día martes 07.05.2024 en las instalaciones de su despacho.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Teniendo en cuenta ello, mucho agradeceré se sirva confirmar la disponibilidad para llevar a cabo la reunión en la fecha propuesta; al siguiente correo electrónico jduenas@pronatel.gob.pe y/o contacto celular 967937918.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Firmado digitalmente por QUISO
CORDOVA Lenin Frank FAU
20604676372 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/05/2024 15:17:04 -05:00

LENNIN FRANK QUISO CÓRDOVA
DIRECTOR EJECUTIVO
PRONATEL

LFQC/sdsb



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

 **PERÚ** Ministerio de Transportes y Comunicaciones

 **PRONATEL** PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

 **BANCO MUNDIAL**
BIF - AIF | GRUPO BANCO MUNDIAL
América Latina y el Caribe

 **BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024**



PROYECTO
“Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información en Lima Metropolitana y el Callao 911”

13.05.24

Más de 9.9 M beneficiarios

Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información

PROYECTO 911



Objetivo del Proyecto



Unificar en un solo número (911) tres entidades de primera respuesta (EPR) y una entidad de información.



Beneficios

 Filtrar llamadas mal intencionadas

 Geolocalización en tiempo real

 Reducir el tiempo de atención y de respuesta

 Brindar atención segura y eficiente

Edificio de la Central de Emergencia



Área de 4,002.11 m²
Avenida del Sol S/N, distrito de Chorrillos, Lima - Perú
Afectación en uso: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES





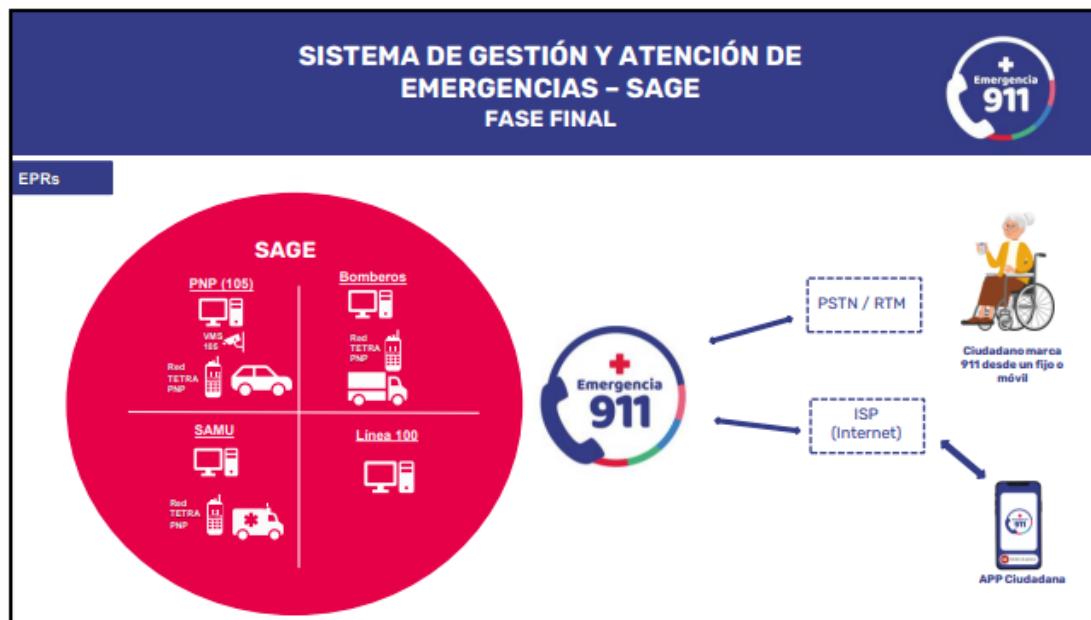
PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

 **PERÚ** Ministerio de Transportes y Comunicaciones

 **PRONATEL** PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

 **BANCO MUNDIAL**
BIF-BIF | GRUPO BANCO MUNDIAL
América Latina y el Caribe

 **BICENTENARIO DEL PERÚ**
2021 - 2024

 **Emergencia 911**

COMPONENTE VI

Gestión del Proyecto 911

Cumplimiento del Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (Convenio de Préstamo N°9039-PE)

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI



PARTES INTERESADAS	OBJETIVOS	GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD
Área de Influencia Social (construcción del edificio)	<ul style="list-style-type: none">Informar sobre los avances y beneficios de la futura Central 911 y recoger opiniones, preocupación o interés sobre el proyecto.	
Entidades Públicas (Ministerios, EPR y otros)	<ul style="list-style-type: none">Articular con las partes interesadas que contribuya en la implementación de los componentes del Proyecto 911.	
Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Provincial Callao y Municipalidades Distritales	<ul style="list-style-type: none">Promover la participación e información significativa sobre los riesgos, impactos y medidas ambientales y sociales a las partes interesadas del área de influencia social de la construcción del edificio 911.	
ONG/Colectivos	<ul style="list-style-type: none">Conocer y recoger información sobre las necesidades de los grupos en situación de vulnerabilidad para mitigarlos durante la implementación del proyecto.	
Organizaciones Sociales Territoriales Lima Metropolitana - Callao	<ul style="list-style-type: none">Difundir el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) para la Población y sus canales.Fortalecer la articulación y gobernanza del Comité de Coordinación	<ul style="list-style-type: none">Personas con discapacidadPoblación LGTBIQ+Población indígenaPoblación AfroperuanaPersonas adultas mayoresMigrantesNiños, niñas y adolescentes



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI)

REUNIONES TÉCNICAS CON PARTES INTERESADAS Y OTROS



ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL (CONSTRUCCIÓN DE LA CENTRAL 911)



Municipalidad Distrital de Chorrillos
(11.07.23)



Fuerza Aérea del Perú (07.08.23)



Aviación del Ejército del Perú
(12.09.23)



Comando de Educación y
Doctrina del Ejército (12.09.23)



Instituto Nacional de Defensa Civil
(12.01.24)

ENTIDADES PÚBLICAS (MINISTERIOS Y OTROS)



Ministerio de Cultura
(11.07.2023)



Consejo Nacional para la Integración de la
Persona con Discapacidad (18.08.23)



Reunión técnica Equipo UIP –
PRONATEL y ECU 911 (Ecuador)
(15.09.23)



Ministerio de la Mujer y Poblaciones
Vulnerables
(18.04.24)

TALLER INFORMATIVO "AVANCES DEL PROYECTO 911" ORGANIZACIONES DE PERSONAS AFROPERUANAS DE LIMA METROPOLITANA Y EL CALLAO



Reunión MINCUL – PRONATEL 11.07.23

Coordinación y seguimiento
05 direcciones y
07 especialistas.
08.08.23 al 05.10.23

Reunión de seguimiento de
la articulación MINCUL –
Equipo Proyecto 911
20.10.23

Articulación
PRONATEL – MINCUL
Oficio N°949-2023-MTC/24
21.07.23

Reunión con la Directora de la
Dirección de Políticas de
Población Afroperuana – MINCUL
06.10.23

TALLER INFORMATIVO
13.11.23 (SALA MINCUL)





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

21. Reunión con la Gerencia de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional del Callao

a. Presentación





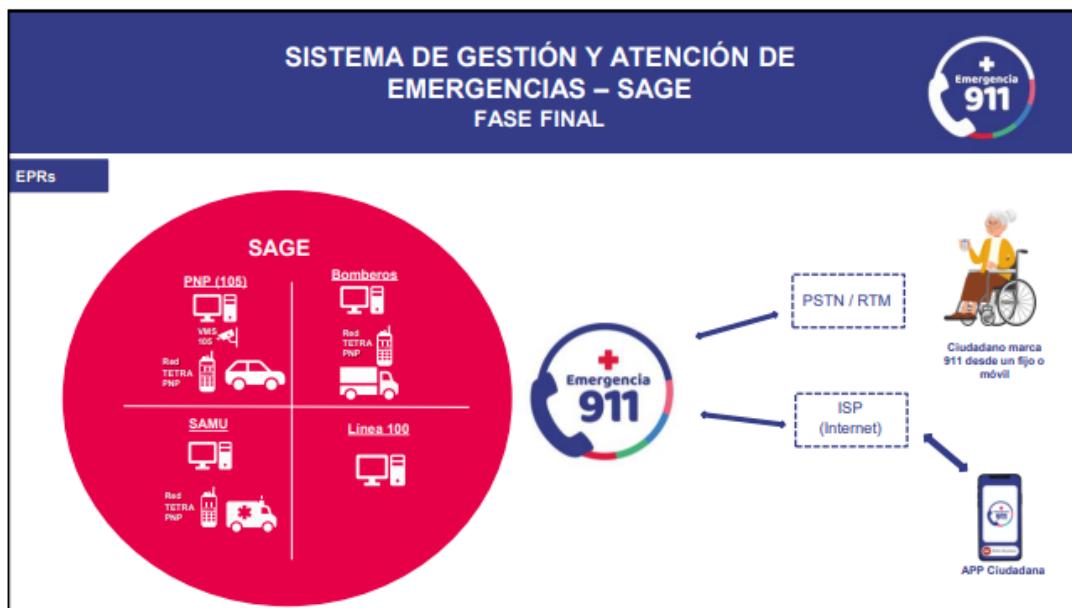
PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

COMPONENTE VI Gestión del Proyecto 911

Cumplimiento del Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (Contrato de Préstamo N°9039-PE)

PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS - PPPI



PARTES INTERESADAS

OBJETIVOS

Área de Influencia Social (construcción del edificio)
Entidades Públicas (Ministerios, EPR y otros)
Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Provincial Callao y Municipalidades Distritales
ONG/Colectivos
Organizaciones Sociales Territoriales Lima Metropolitana - Callao

- Informar sobre los avances y beneficios de la futura Central 911 y recoger opiniones, preocupación o interés sobre el proyecto.
- Articular con las partes interesadas que contribuya en la implementación de los componentes del Proyecto 911.
- Promover la participación e información significativa sobre los riesgos, impactos y medidas ambientales y sociales a las partes interesadas del área de influencia social de la construcción del edificio 911.
- Conocer y recoger información sobre las necesidades de los grupos en situación de vulnerabilidad para mitigarlos durante la implementación del proyecto.
- Difundir el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) para la Población y sus canales.
- Fortalecer la articulación y gobernanza del Comité de Coordinación

GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

- Personas con discapacidad
- Población LGTBQ+
- Población indígena
- Población Afroperuana
- Personas adultas mayores
- Migrantes
- Niños, niñas y adolescentes



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS (PPPI)

REUNIONES TÉCNICAS CON PARTES INTERESADAS Y OTROS



ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL (CONSTRUCCIÓN DE LA CENTRAL 911)



Municipalidad Distrital de Chorrillos
(11.07.23)



Fuerza Aérea del Perú (07.08.23)



Aviación del Ejército del Perú
(12.09.23)



Comando de Educación y Doctrina
del Ejército (12.09.23)



Instituto Nacional de Defensa Civil
(12.01.24)

ENTIDADES PÚBLICAS (MINISTERIOS Y OTROS)



Ministerio de Cultura
(11.07.2023)



Consejo Nacional para la Integración de la
Persona con Discapacidad (18.08.23)



Reunión técnica Equipo UIP –
PRONATEL y ECU 911 (Ecuador)
(15.09.23)



Ministerio de la Mujer y Poblaciones
Vulnerables
(18.04.24)

TALLER INFORMATIVO “AVANCES DEL PROYECTO 911” ORGANIZACIONES DE PERSONAS AFROPERUANAS DE LIMA METROPOLITANA Y EL CALLAO



Reunión
MINCUL -
PRONATEL
11.07.23

Coordinación y seguimiento
05 direcciones y
07 especialistas
08.08.23 al 05.10.23

Reunión de
seguimiento de la
articulación MINCUL –
Equipo Proyecto 911
20.10.23

Articulación
PRONATEL – MINCUL
Oficio N°949-2023-MTC/24
21.07.23

Reunión con la Directora
de la Dirección de Políticas
de Población Afroperuana -
MINCUL
06.10.23

TALLER
INFORMATIVO
13.11.23 (SALA
MINCUL)





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones

 **PRONATEL**
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

b. Galería fotográfica





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ANEXO N°4 - MATRIZ DE ACCIONES COMUNICACIONALES A CARGO DE LA CONTRATISTA DE LA CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO 911

MATRIZ DE ACTIVIDADES COMUNICACIONALES PARA LA CONTRATISTA							
Nº	PARTE INTERESADA	PREOCUPACIÓN O INTERÉS	TEMAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE MENSAJES CLAVE	MENSAJES CLAVE	ACCIONES COMUNICACIONALES	PLATAFORMAS	FRECUENCIA
1	<i>Ejemplo:</i> Junta Vecinal Los Olivos	<i>Ejemplo:</i> En qué los beneficia la Central Emergencias 911	<i>Ejemplo:</i> - Beneficios de la futura Central de Emergencia 911	<i>Ejemplo:</i> 5 BENEFICIOS DE LA FUTURA CENTRAL DE EMERGENCIA 911: - Brindar atención segura y eficiente - Usar geolocalización en tiempo real para saber tu ubicación Reducir el tiempo de respuesta y atención - Filtrar y sancionar llamadas mal intencionadas.	- <i>Ejemplo:</i> Trípticos informativos impresos Flyer digitales Videos informativos	<i>Ejemplo:</i> Página web de La Contratista Redes sociales de La Contratista	<i>De cada acción</i> comunicacional <i>indicar la</i> <i>frecuencia, por</i> <i>ejemplo</i> <i>Una vez al mes</i> (flyer digital)

**PERÚ**Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones**ANEXO N°5 - MATRIZ DE REUNIONES INFORMATIVAS Y DE SEGUIMIENTO DE ACUERDOS**

Nº	Entidad/ Organización	Acuerdo asumido	Responsable	Fecha (Plazo)	Estado del acuerdo asumido		
					Fecha de cumplimiento	Estado	Observaciones
1						- Cumplido	
2						- Pendiente	
3						- En Proceso	
4							
5							
6							
7							
8							



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ANEXO N°6 - MODELO DE ACTA DE REUNIONES INFORMATIVAS

ACTA DE REUNIÓN N°			
Nombre de la empresa:			
Fecha:		Hora:	
Lugar:			
Tema de Agenda			
Desarrollo de la reunión (aspectos resaltantes)			

Acuerdos			
Nº	Acuerdo	Nombre y apellidos (responsable)	Plazo (fecha)

En señal de conformidad, firman los participantes

Participantes			
Nº	Nombres y apellidos	Cargo y entidad	Firma



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
TelecomunicacionesANEXO N°7 MATRIZ DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DEL MAQR PARA LA POBLACIÓN²⁹

REGISTRO DEL CASO						DATOS PERSONALES				
Fecha	Hora	Nº de registro	Medio de recepción: Llamada Telefónica Mensaje WhatsApp Oficina Presencial Formulario virtual Carta	Tipo de caso Queja Reclamo Sugerencia Consulta	Anónimo SI NO	Nombres y apellidos	DNI	Correo electrónico	Teléfono	Indicar el nombre de la Organización/Institución (de ser el caso):

INFORMACIÓN DEL CASO			EVALUACIÓN					
Entidad a la que dirige la consulta, sugerencia, queja o reclamo	Describir la queja, reclamo, sugerencia o consulta (como fue expresada)	Describir tipo (Tema queja, reclamo, sugerencia y/o consulta)	Archivos que sustenten la queja, reclamo, sugerencia o consulta	Fecha	ADMITIDO DENEGADO	JUSTIFICACIÓN	RESPUESTA	

		ATENCIÓN Y DERIVACIÓN					CIERRE DEL CASO			EVIDENCIA DEL CASO	
JUSTIFICACIÓN	RESPUESTA	Fecha de derivación	Área de derivación	Acciones tomadas	Fecha de respuesta del área	Emisión de respuesta titular	Fecha de cierre	Envío de información y cierre del caso	Días de atención	Monto ejecutado para la atención (de corresponder)	Nº de carpeta (escanear y digitalizar todo)

²⁹ Es una matriz en versión Excel, para fines visuales se ha colocado la parte superior.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ANEXO N°8 FICHA DE RECEPCIÓN DE CASO

FORMATO DE RECEPCIÓN N° _____				
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:				
Indicar Nombre del Proyecto:				
REGISTRO DE LA QUEJA O RECLAMO				
Fecha y hora de recepción				
Lugar de registro				
Persona que registra	Nombre			
	Cargo			
Medio de recepción	a) Verbal			
	b) Telefónico			
	a) Escrito	Carta (Número de registro)		
		Correo electrónico		
	d) Oficina Atención Permanente			
e) [Indicar otros medios]				
I. DATOS DE PERSONALES				
¿La persona desea identificarse?	Si	No		
Nombre y apellidos				
Domicilio		Distrito		
Teléfono		Correo electrónico		
[Añadir otra información]				
II. INFORMACIÓN SOBRE EL CASO				
2.1 Tipo de caso				
a. Reclamo		c. Consulta		
b. Queja		d. Otro		
2.2 Tema del caso		2.3 Detalle de la queja o reclamo		
a. [Indicar tema. Por ejemplo: "Aspectos ambientales del Proyecto"]				
b. [Indicar tema]				
2.4. Pedido respecto a la queja o reclamo		(indicar)		
2.5 Documentación entregada por el titular (informes, fotografías, entre otros)		(indicar)		
III. OBSERVACIONES ADICIONALES				
Nombre del responsable de atención		Nombre del titular que presentó la queja o reclamo		
Cargo	Firma	Cargo	Firma	
La información contenida en el presente formato ha sido brindada voluntariamente y autorizada por el arriba firmante. La institución garantiza la confidencialidad de la información registrada y su uso para los fines correspondientes.				
Nota: La copia de este formato se entrega a la persona que presentó la queja o reclamo.				



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ANEXO N°9 FICHA DE CIERRE DE CASO

FORMATO DE CIERRE DEL CASO N° ____			
Indicar Nombre de la Unidad Ejecutora:			
Indicar Nombre del Proyecto:			
Fecha de entrega:			
I. DATOS PERSONALES			
Nombre y apellidos			
Domicilio		Distrito	
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CASO			
IV. RESUMEN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Nombre del responsable de atención		Nombre del titular que presentó la queja o reclamo	
Cargo		Cargo	
Firma		Firma	



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

ANEXO N°10 FORMATO DE ENCUESTA PARA LOS TALLERES INFORMATIVOS A POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD³⁰

Nombres y apellidos *

Tu respuesta

2. Nombre de tu organización social *

Tu respuesta

3. Correo electrónico *

Tu respuesta

4. ¿Qué medio de comunicación sería el adecuado para informar a la ciudadanía sobre el inicio del funcionamiento de la Central de Emergencias 911?

Elegir

5. ¿Qué mensajes deberíamos considerar en la difusión de la futura Central 911 para la atención de Lima Metropolitana y Callao?

Tu respuesta

6. ¿Cómo las organizaciones de personas afroperuanas podrían participar en la difusión de la futura Central 911? *

Tu respuesta

7. De existir un siguiente taller informativo para las organizaciones sociales ¿Qué mensajes deberíamos reforzar en la exposición del avance del Proyecto 911?

Tu respuesta

8. ¿Qué recomendaciones nos brindarías para un próximo taller? *

Tu respuesta

³⁰ Formato referencial, que fue usado para el taller informativo dirigido a organizaciones afroperuanas. Además de este formulario virtual, se plantea tener un formulario en versión impresa para accesibilidad de los participantes.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



ANEXO N°11 - PLAN DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO 911

PLAN DE COMUNICACIONES 2024



PROYECTO:

“CREACIÓN DE UN SISTEMA DE ATENCIÓN
DE EMERGENCIAS, URGENCIAS E
INFORMACIÓN, MEDIANTE UN NÚMERO
ÚNICO 911 EN LIMA METROPOLITANA Y
EL CALLAO”

Actualizado a junio de 2024

Página 1 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



ÍNDICE

1	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1.1	INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.....	3
2	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	4
3	ENFOQUES TRANSVERSALES.....	6
4	BASE LEGAL.....	7
5	OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN	8
5.1	OBJETIVO GENERAL.....	8
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	8
6	PÚBLICO OBJETIVO.....	8
6.1	ENTIDADES PÚBLICAS	8
6.2	ORGANIZACIONES SOCIALES Y NO GUBERNAMENTALES	8
6.3	ENTIDADES Y ORGANIZACIONES DEL ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL DIRECTA DE LA CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO	8
7	FODA COMUNICACIONAL.....	9
7.1.1	FORTALEZAS	9
7.1.2	OPORTUNIDADES	9
7.1.3	DEBILIDADES	9
7.1.4	AMENAZAS	9
8	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.....	10
8.1	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA.....	10
8.1.1	COMUNICACIÓN DIGITAL.....	10
8.1.2	PRENSA.....	11
8.2	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	12
9	INDICADORES Y METAS DE COMUNICACIÓN.....	14
10	MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	17
11	RESPONSABILIDAD	17
12	PRESUPUESTO	17
13	REPROGRAMACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES.....	18



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

1 RESUMEN EJECUTIVO

1.1 INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Con fecha 16 de julio de 2020, la República del Perú y el Banco Mundial, suscribieron el Contrato de Préstamo No 9039-PE, para el financiamiento del Proyecto “Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información Mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y el Callao” (en adelante, el Proyecto 911), el cual viene siendo ejecutado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel).

El Proyecto 911 tiene como objetivo implementar un sistema de comunicación integrado, que operará con un único número de atención de emergencias, urgencias e información. Esta futura central, articulará las centrales de emergencias de la Policía Nacional del Perú (105), el Sistema de Atención Móvil de Urgencia (106), el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (116) y la Línea 100 del Programa Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, las cuales se interconectarán al 911 para hacer uso de las facilidades técnicas brindadas por la plataforma tecnológica.

El objetivo central del Proyecto 911, es la eficiente atención de emergencias, urgencias e información para la población de Lima Metropolitana y el Callao para lo cual se construirá un edificio moderno, donde se instalará un software, equipamiento informático y de comunicaciones, red de comunicaciones, sala de equipos, entre otros, lo cual ayudará a disminuir el índice de llamadas malintencionadas, que llegan a las entidades de primera respuesta y así obtener una mejor atención y mayor articulación entre dichas entidades.

En ese marco, el Proyecto 911 es el responsable de ejecutar las actividades de promoción y sensibilización para conocer el avance del proyecto, el uso adecuado del servicio de emergencia y la reducción de llamadas malintencionadas a través de campañas de sensibilización, tal como lo indica el Manual de Operaciones del Programa (MOP), aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva 097-2020-MTC/24.

Asimismo, al ser un proyecto financiado por el Banco Mundial, el Proyecto 911 se implementa de acuerdo a los Estándares Ambientales y Sociales¹ (EAS), por lo que, deberá enmarcarse al Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PCAS). Entre los instrumentos de gestión ambiental y social que cumple² el proyecto, se cuenta con el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)³, el cual contempla actividades de participación, difusión, promoción y sensibilización durante el avance e implementación del proyecto, antes de su operación.

En ese sentido, el Plan de Comunicaciones 2024, orienta y define las estrategias comunicacionales, las cuales se deberán organizar, programar y desarrollar acciones de difusión de información (prensa y medios digitales), sensibilización (campañas), relaciones públicas y protocolo, según corresponda.

Finalmente, el proyecto debe generar y contar con documentos que contengan lineamientos comunicacionales que permitan viabilizar de manera oportuna y efectiva las campañas de comunicación para la futura Central de Emergencias 911, las cuales deben estar alineadas al Programa Nacional de Telecomunicación y al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

¹ De acuerdo al Marco Ambiental y Social del Banco Mundial son diez EAS y aplican seis para el Proyecto 911

² Evaluación Social con Enfoque de Género (ESEG), Análisis Ambiental Social y Plan de Gestión Ambiental Social (ASS&PGAS), Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) y Procedimientos de Gestión Laboral (PGL).

³ Ver el documento en el siguiente enlace: https://www.pronatel.gob.pe/central911/PPPI_central911_anexos2021.pdf



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Para este año 2024, el presupuesto asignado a la difusión y promoción de Proyecto 911 es de S/ 133,141.00, los cuales estarán destinados al merchandising, creación de las redes sociales, productos audiovisuales, eventos protocolares, entre otros.

2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Términos	Definición
Actividad protocolar:	Es el evento o acción que se realiza según la normativa definida por Cancillería para las precedencias que conciernen al ceremonial del Estado peruano ⁴ .
Carpeta Informativa:	Conjunto de documentos cuyo contenido comprende la ayuda memoria sobre un tema particular, ideas fuerza, programa de actividad, registro fotográfico, listado de autoridades participantes, entre otros según corresponda.
Campaña comunicacional 360°:	Campaña comunicacional en prensa, radio, televisión, ferias, actividades comunicacionales, mailing masivo, publicidad exterior, medios digitales, publicidad exterior, entre otros.
Estándares Ambientales y Sociales	Establecen los requisitos que deben cumplir los prestatarios en relación con la identificación y evaluación de los riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos respaldados por el Banco Mundial.
Estrategias comunicacionales:	Permite establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales previamente concebidas en un proceso investigativo y que determinan metas y objetivos claros para dar soluciones concretas a lo establecido previamente.
Imagen institucional:	Es aquella que propone dotar al Proyecto 911 de una imagen gráfica sólida, coherente, homogénea y diferenciadora.
Llamadas malintencionadas:	Cuando el ciudadano se comunica a la central de emergencias para insultar, ofender, amenazar, realizar bromas u otro acto de indole similar, distrayendo el tiempo del operador.
Material audiovisual	Son imágenes y sonidos (registro fotográfico/drone, grabación, edición y postproducción de video) utilizados para la generación de videos institucionales.
Medios de comunicación tradicionales:	Son conocidos también como medios de comunicación masivos como el caso de los impresos (diarios o revistas) y los medios audiovisuales (radio y televisión).

⁴ Artículo I del Decreto Supremo N.º 100-2005-RE, que aprueba el Cuadro General de Precedencia protocolar para los actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Términos	Definición
Media training:	Se utiliza para preparar a los funcionarios públicos para que aprendan a desenvolverse apropiadamente ante los medios de comunicación.
Merchandising:	Herramienta comunicacional poderosa para promocionar la marca o dar a conocer tus servicios.
Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI):	Es un instrumento de gestión socioambiental que rige el Proyecto 911, de acuerdo al EAS N°10 "Participación de las Partes Interesadas y la Divulgación de la Información". Tiene como objetivo promover la participación de las partes interesadas y la divulgación de la información, considerando el rol y características según tipo de actor; así como recibir opiniones y sugerencias que contribuyan en la implementación del Proyecto 911.
Partes Interesadas	Son las entidades públicas, entidades privadas, sociedad civil, grupos en situación en vulnerabilidad y ciudadanía de Lima Metropolitana y el Callao que puedan tener interés en los beneficios de la futura Central de Emergencias 911. También se considera a la ciudadanía y las entidades que pueden verse afectadas por la construcción del edificio 911 (Área de Influencia Social).
Skateholders:	Son aquellos individuos o grupos que tienen interés e impacto en una organización y/o institución y en los resultados de sus acciones.
Página web y/o landing page	Brindar información general de la empresa a los usuarios que visitan el sitio.
Pieza gráfica:	Se refiere a una composición visual en el diseño, el cual puede ser usado de forma digital o física según la necesidad: banners, boletines, brochures, volantes, trípticos, trámites y mailing, entre otros.
Protocolo:	Es el conjunto de reglas y formalidades que se realizan entre funcionarios/as o autoridades de los Estados para garantizar la buena comunicación, favorecer las relaciones, negociaciones, convenios e intercambios entre las personas, dando una imagen de cortesía, seriedad, respeto y prestigio en los actos que se realicen dentro y fuera de la institución.
Redes sociales:	Son plataformas digitales de intercambio de información institucional y de contenidos multimedia, que generan redes de usuarios informados en tiempo real y de carácter interactivo: Facebook, YouTube, LinkedIn, X, Flickr, Instagram, TikTok y WhatsApp Channel.
Relaciones públicas:	Son los procesos de gestión entre una organización o empresa, que puede ser pública o privada, con el

Página 5 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatal





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Términos	Definición
	objetivo de construir y mantener una imagen positiva y confiable de la institución.
Vocero institucional:	Es el Director Ejecutivo de Pronatel.
Voceros autorizados:	Son los directores de las unidades de organización y asesores, quienes deberán estar expresamente autorizados por la Dirección Ejecutiva para informar y declarar ante los medios de comunicación, en atención a las materias a desarrollar y su ámbito de competencia funcional. Excepcionalmente, podrán ser los coordinadores, gestores o líderes de proyectos y/o especialistas.

3 ENFOQUES TRANSVERSALES

Enfoque de Género⁵: Orienta a identificar las brechas e inequidades entre hombres y mujeres, estereotipos y prejuicios que se atribuyen desde la sociedad. El Proyecto 911, buscará generar acciones comunicacionales que eliminen cualquier tipo discriminación y desigualdad derivadas de la identidad de género. Además, que al contar con la Línea 100 como parte de la Central se tendrá en cuenta mensajes comunicacionales sobre la atención de violencia de género.

Enfoque de Derechos humanos: son inherentes a todos los seres humanos, sin importar su nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición. El Proyecto 911, identificará grupos de población en situación de vulnerabilidad que atraviesan brechas sociales, exclusión y discriminación, con el fin de garantizar que las acciones comunicacionales lleguen a todos los segmentos de la población de Lima Metropolitana y el Callao.

Enfoque de Interculturalidad⁶: Este enfoque permite valorar y respetar la diversidad étnico cultural, reconociendo las diferencias culturales y las diversas poblaciones indígenas o afroperuanas. El Proyecto 911 tomará en cuenta en los mensajes comunicacionales, la pertinencia cultural y la valoración de una ciudadanía intercultural, desde la igualdad de derechos y oportunidades.

Enfoque de Diferencial⁷: Implica tomar en cuenta las diversas necesidades de forma diferenciada de las personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores entre otros. Desde esa mirada, el Proyecto 911 elaborará mensajes y acciones comunicacionales tomando en cuenta las características diferenciadas de estas poblaciones para su acceso a los beneficios de la futura Central de Emergencias 911.

Enfoque Interinstitucional: Desde el Proyecto 911, se cumplirá con los lineamientos que dicta la secretaría de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y la Coordinación de Comunicaciones e Imagen Institucional, debido a que las comunicaciones se deben desarrollar de manera articulada, compartiendo stakeholders y plataformas de comunicación para garantizar que los mensajes lleguen a la mayor cantidad de ciudadanos.

⁵ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2017). Conceptos fundamentales para la transversalización del enfoque de género [Publicación en web]. <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dteg/Folleto-Conceptos-Fundamentales.pdf>

⁶ Ministerio de Cultura (2015). Servicios públicos con pertinencia cultural Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos Parte II: ¿Cómo implementar servicios públicos culturalmente pertinentes? [Publicación en web]. <https://www.culturamexico.gob.mx/wp-content/uploads/2017/07/GUIA-PARA-LA-APLICACIONC3%93N-DEL-ENFOQUE-INTERCULTURAL-PARTE-II.pdf>

⁷ Programa Nacional de Telecomunicaciones (2019). Enfoque Social con Enfoque de Género [Publicación en web]. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/420533/Eval_Social_con_enfoque_de_g%C3%A9nero.pdf



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



4 BASE LEGAL

- Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Ley N° 28278, Ley de Radio y Televisión.
- Decreto Supremo N°005-2005-MTC, Reglamento de la Ley de Radio y Televisión.
- Decreto Supremo N°100-2005-RE, que aprueba el Cuadro General de Precedencias protocolar para los actos y ceremonias que conciernen al Ceremonial del Estado.
- Decreto supremo N° 056-2008-PCM, que dicta normas sobre información a ser consignada en la documentación oficial de los Ministerios del Poder Ejecutivo y los Organismos Públicos adscritos a ellos.
- Resolución de la Secretaría de Comunicación Social N° 001-2019-PCM/SCS, que aprueba el Manual de Estilo de Redes Sociales para el Poder Ejecutivo.
- Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01, que aprueba la Directiva N° 004-2020-MTC/01 “Lineamientos en materia de Comunicaciones e Imagen Institucional para el sector de Trasportes y Comunicaciones”.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 102-2021-MTC/24, que aprueba la conformación de Coordinaciones y sus respectivas funciones al interior de las unidades de organización del Pronatel.
- Resolución de Secretaría de Comunicación Social N.º 02-2023-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N.º 003-2022-PCM/SCS “Lineamientos para la creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de las entidades del Poder Ejecutivo”.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N°015-2023-MTC/24 que aprueba el Texto actualizado de la Directiva N°001-2022-MTC/24 Lineamientos que regulan las comunicaciones e Imagen Institucional del Programa Nacional de Telecomunicaciones, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 015-2022-MTC/24.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 018-2023-MTC/24, que aprueba el texto actualizado de la Directiva N.º 006-2022-MTC/24 “Lineamientos para elaboración, aprobación, actualización y difusión de documentos normativos del Programa Nacional de Telecomunicaciones – Pronatel”.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 132-2023-MTC/24, que aprueba la versión actualizada del Anexo N.º 1 Coordinaciones Internas de las Unidades de Organización del Programa Nacional de Telecomunicaciones de la Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 102-2022-MTC/24.
- Resolución Ministerial N° 023-2024-MTC/01 que aprueba el “Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones”.

Las normas legales antes referidas incluyen sus respectivas modificatorias, ampliatorias y conexas, y de ser el caso, sus normas complementarias.

Página 7 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 485-0940
www.gob.pe/Pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

5 OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diffundir y sensibilizar sobre el avance del proyecto de la Central de Emergencias 911 que unificará a través del número 911 las líneas de las EPR y La Línea 100 para la atención de emergencias, a través de los diversos medios de comunicación masiva y plataformas comunicacionales, a fin de posicionarse en la población beneficiaria de Lima Metropolitana y el Callao.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Informar de manera transparente y oportuna sobre los avances del Proyecto 911 en sus seis (06) componentes⁸, durante la etapa de preconstrucción, construcción y operación del mismo.
- Informar sobre los beneficios de la Central de Emergencias 911 a las partes interesadas, así como recoger sus consultas y sugerencias.
- Identificación de la Central 911 como número único de emergencias y su importancia y beneficios.
- Promover un uso adecuado y apropiado de la Central 911.
- Construir mensajes comunicacionales de forma articulada con las EPR y La Línea 100 sobre la operación de la futura Central 911

6 PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo del Plan de Comunicaciones incluye a la ciudadanía de Lima Metropolitana y el Callao, sin embargo, también se han identificado otros públicos objetivos:

6.1 ENTIDADES PÚBLICAS

- Entidades de Primera Respuesta y la Línea 100 (entidades que conforman el Comité de Coordinación como la PNP, Bomberos, SAMU y la Línea 100).
- Ministerios del Perú relacionados al Proyecto 911.

6.2 ORGANIZACIONES SOCIALES Y NO GUBERNAMENTALES

- Organizaciones sociales de Lima Metropolitana y el Callao, que tienen representación de la población en situación de vulnerabilidad como: personas adultas mayores, mujeres, niños/as, adolescentes, población indígena, personas afroperuanas, migrantes, población LGTBIQ+ y personas con discapacidad.⁹

6.3 ENTIDADES Y ORGANIZACIONES DEL ÁREA DE INFLUENCIA SOCIAL DIRECTA DE LA CONSTRUCCIÓN DEL EDIFICIO¹⁰

- Entidades públicas¹¹ (Aviación del ejército, Base área las Palmas, INDECI-

⁸ I. Infraestructura física, II. Plataforma Integral, III. Protocolos de atención, IV. Interconexión con Sistema de Videovigilancia de la Policía Nacional del Perú, V. Uso y Apropósito de la Plataforma 911 y VI. Supervisión de la Inversión, Gestión del Programa, Estudios técnicos del Programa.

⁹ De acuerdo a la Evaluación Social con Enfoque de Género se identifican las poblaciones vulnerables, ver el siguiente enlace: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/420533/Eval_Social_con_enfoque_de_g%C3%A9nero.pdf

¹⁰ Las acciones a realizar se encuentran en la Tabla N°2. Además, es de precisar que La Contratista a cargo de la construcción entre las medidas sociales y ambientales tendrá que implementar un Plan de Gestión Social y Comunicacional.

¹¹ Estas entidades públicas se encuentran en el PPPI.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



- COEN, entre otros (de acuerdo al PPPI).
- Organizaciones de juntas vecinales, propietarios, comercio, entre otros.

7 FODA COMUNICACIONAL

7.1.1 FORTALEZAS

- Recursos económicos para la promoción y difusión de las actividades del proyecto.
- Instrumentos de gestión socioambiental en concordancia a los EAS del BM que rigen la implementación del Proyecto 911.
- Equipo especializado para cada área de trabajo dentro del proyecto.
- Reducción de tiempo de respuesta de las llamadas, una vez que opere la central de emergencias.
- Articulación con EPR para manejar un solo mensaje comunicacional del proyecto.
- Asistencia técnica de los especialistas del Banco Mundial para la ejecución del proyecto en todas sus etapas.

7.1.2 OPORTUNIDADES

- Es un proyecto único y novedoso en Lima Metropolitana y el Callao, en su primera etapa, que permitirá atender las emergencias y urgencias de toda la población, así como también a la población en situación de vulnerabilidad¹² (personas adultas mayores, mujeres, niñas, niños y adolescentes, LGTBIQ+, personas afroperuanas, migrantes, entre otros).
- Atención de manera permanente y gratuita de la Central 911.

7.1.3 DEBILIDADES

- Alta rotación del equipo de trabajo.
- Baja credibilidad de la población en la atención de las llamadas de urgencias y emergencias de las Entidades de Primera Respuesta (EPR).
- Baja confianza en las instituciones públicas en el país.
- Limitada difusión y promoción del proyecto ya que está en etapa de ejecución.
- Retraso en temas administrativos por la burocracia de la entidad pública que se hace cargo del Proyecto 911.

7.1.4 AMENAZAS

- Limitada gestión para la ampliación del proyecto de parte de los ministerios involucrados en el proyecto.
- Alta rotación de los representantes del Comité de Coordinación del Proyecto 911 para las coordinaciones continuas con el Proyecto 911.
- Mercado limitado de equipos de telecomunicaciones para la central de emergencias.
- Inestabilidad política en el país, que impacta en el avance y promoción del proyecto.
- Rebrote o aparición de alguna enfermedad o virus que genere una pandemia y postergue y/o retraso la construcción de la Central Única 911.

¹² De acuerdo a la Evaluación Social con Enfoque de Género del Proyecto 911 se identifican las poblaciones vulnerables, ver el siguiente enlace:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/420533/Eval_Social_con_enfoque_de_g%C3%A9nero.pdf



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



8 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Las estrategias comunicacionales priorizadas en el Plan de Comunicaciones 2024 para el Proyecto 911, están alineadas a los ejes comunicacionales del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), del Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) y los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial (BM), para garantizar la sostenibilidad de su buena imagen y reputación en la opinión pública.

Además, las intervenciones -que se ejecutarán- involucran a diversos actores públicos y privados para un trabajo integral, con la finalidad de generar contenidos para diferentes plataformas y concretar la implementación de la campaña comunicacional 360° (que comprende: prensa, radio, televisión, ferias, activaciones comunicacionales, *mailing* masivo, publicidad exterior, medios digitales, publicidad exterior, entre otros) para el año 2025.

En este contexto, el proyecto ejecutará diferentes acciones comunicacionales durante el año 2024 de acuerdo al avance de los seis (06) componentes¹³ del proyecto, por lo que, se trabajará en la campaña comunicacional con el nombre “Central de Emergencias 911”, con el objetivo de: i) difundir las etapas del proyecto que están en ejecución, ii) resaltar el trabajo articulado entre las entidades de primera respuesta de la Línea 100 (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables), Línea 105 (Policía Nacional del Perú), Línea 106 (Ministerio de Salud) y Línea 116 (Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú) e iv) informar el próximo inicio de operaciones de la Central de Emergencia 911 (marcha blanca).

Asimismo, se plantean acciones comunicacionales para las partes interesadas (ver Tabla N.º 2), con el fin de crear y mantener una relación constructiva, que contribuya en aspectos de mejora durante la ejecución y la divulgación de la información del Proyecto 911.

En tal sentido, para continuar con una ordenada difusión, se pondrá en marcha las siguientes gestiones:

8.1 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

8.1.1 COMUNICACIÓN DIGITAL

Con el objetivo de tener un mayor alcance y posicionamiento en la comunidad digital de nuestro país, en el mes de setiembre de 2024, se crearán las redes sociales institucionales de la Central de Emergencia 911: Facebook, X, Instagram y LinkedIn, entre otras, siempre teniendo en consideración el objetivo de cada red social y la llegada a sus nuevas audiencias. Asimismo, se gestionarán las autorizaciones respectivas ante la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y/u otras entidades que se requieran.

Los contenidos que se utilizarán en estas plataformas digitales deberán mantener un lenguaje ágil, dinámico, moderno y cercano hacia los usuarios.

En ese sentido, las publicaciones, que se realizarán desde la Central de Emergencia 911, estarán articuladas e integradas con las entidades de primera respuesta e información como: Policía Nacional del Perú (PNP), El Cuerpo General de Bomberos del Perú (CGBP), Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) y la Línea 100 para un mayor posicionamiento de la Central de Emergencia 911¹⁴.

¹³ I. Infraestructura física, II. Plataforma integral, III. Protocolos de atención, IV. Interconexión con Sistema de Videovigilancia de la Policía Nacional del Perú, V. Uso y apropiación de la plataforma 911 y VI. Supervisión de la inversión, Gestión del programa, Estudios técnicos del programa.

¹⁴ De acuerdo al Capítulo III. Marco Institucional del Programa del MOP del Proyecto 911, menciona la conformación y



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
TelecomunicacionesPRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

Una vez implementadas las redes sociales se desarrollarán y difundirán las campañas digitales, con un enfoque multisectorial, que promoverá la participación de los ministerios, organizaciones sociales, municipalidades distritales de Lima y el Callao, empresas privadas, entre otros, para ello se usarán las siguientes herramientas digitales:

- ✓ **Redes sociales.** - La futura Central de Emergencias 911 deberá contar con redes sociales, ya que actualmente las instituciones públicas y privadas tienen contacto directo con la ciudadanía a través de las redes sociales, haciendo necesario tener presencia en el mundo digital. En ese sentido, se tiene que generar contenido atractivo para tener un mayor alcance y así captar la atención de la ciudadanía. El resultado generará que la futura Central de Emergencias 911 construya una imagen confiable y segura para toda la ciudadanía. Esta actividad deberá llevarse a cabo de acuerdo a la línea de tiempo del proyecto y antes de la marcha blanca de la futura Central de Emergencias 911.
- ✓ **Creación de contenidos para redes sociales.** Elaboración de contenido digital, como flyers para talleres y charlas, infografías, piezas gráficas coyunturales, comunicados, historias, videos informativos (reels), entre otros.
- ✓ **Contenido en la página web.** - Durante el año 2024, se están realizando gestiones para crear y diseñar el portal web de la Central de Emergencia 911. Es importante que el contenido sea breve, directo y fácil de entender. Es preciso mencionar que las publicaciones serán de carácter informativo.

8.1.2 PRENSA

- ✓ **Prensa escrita.** - El uso de esta herramienta ayudará a conectar con el público lector del país, para ello, se deberá tener en cuenta qué tipo de imagen y textos se utilizará en la elaboración de las notas de prensa, la cual deberá ser impactante para generar la atención de los lectores.

Durante las etapas de preconstrucción y construcción de la futura Central de Emergencia 911, se continuará promoviendo la comunicación, a través de la elaboración de notas de prensa, comunicados, gestión de medios, comunicación digital, entrevistas con voceros del equipo, entre otros. Esto ayudará a obtener mayor visibilidad antes del lanzamiento oficial.

- ✓ **Gestión de medios.** Las entrevistas en medios de comunicación serán agendadas con anticipación, previa aprobación y siguiendo las directivas en materia de vocería de Pronatel y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Los voceros designados deberán pasar por media training, a cargo de la comunicadora del proyecto y/o de personal de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional del MTC, así se garantizará un manejo adecuado de la entrevista. El vocero deberá contar, previamente, con una cartilla de preguntas y respuestas, para posicionar discursos institucionales potentes y uniformes.
- ✓ **Conferencia de prensa.** Se realizará una conferencia de prensa de acuerdo a la necesidad del Proyecto 911, para ello se establecerán

funciones del Comité de Coordinación

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatel



Página 11 | 25



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



los siguientes lineamientos:

- **Definición del mensaje.** Se deberá definir los mensajes clave que se desean enviar a la ciudadanía, el objetivo es presentar o anunciar un acontecimiento relevante de interés.
 - **Programación de fecha y hora.** Se determinará una fecha y una hora, de preferencia a las 07:00 horas o a mediodía, cuando los medios periodísticos puedan transmitir la conferencia de prensa. Además, deberá considerarse los acontecimientos en la sociedad para la elección de la fecha y así la conferencia sea exitosa.
 - **Elección del sitio.** La primera conferencia de prensa será en el lugar donde se realizará la actividad.
 - **Seguimiento de los medios de comunicación.** Una vez que se realice la invitación, se hará seguimiento a los medios para su asistencia.
 - **Desarrollo de carpeta de prensa.** Se elaborará una carpeta que contenga lo siguiente: Ayuda Memoria, Nota de prensa (deberá contener un link o QR de fotos y nota de prensa para el uso de los medios cuando reboden la información), fólder, lapicero, cuaderno de notas y otros, todo ello deberá estar brandeado con logo de la Central de Emergencia 911, de Pronatel y del MTC.
- ✓ **Talleres y charlas informativas.** Dirigida a la población del área de influencia del Proyecto 911, quienes son los potenciales impactados con el desarrollo del proyecto, sobre todo durante la etapa de preconstrucción y construcción.

8.2 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Todas las intervenciones de comunicación externa que se realicen para la Central de Emergencia serán replicadas en nuestros canales internos (WhatsApp y Mailyng), con el objetivo de lograr una mayor participación de los funcionarios como aliados estratégicos, para que puedan hacer réplica de las acciones mediáticas de difusión en sus redes sociales personales, generando confianza, motivación y compromiso hacia Pronatel.

La comunicación interna resulta fundamental para fortalecer la cultura organizacional, la identidad corporativa, así como el sentido de pertenencia de los servidores públicos hacia la institución que integran, por ellos, nos guiamos de la Misión Institucional de Pronatel:

“Asegurar la provisión de infraestructura y servicios de transportes y comunicaciones a toda la población, de manera segura, sostenible, inclusiva y competitiva, orientada a la integración y desarrollo nacional”¹⁵

Al respecto y para lograr un proceso eficaz, se desarrollarán acciones para generar confianza a los integrantes del equipo, **basadas en el reconocimiento del Código de Ética y Conducta de Pronatel** teniendo como valores¹⁶ éticos de la organización: excelencia, integridad, compromiso institucional y personal, vocación de servicio y colaboración y compañerismo, entre otros.

¹⁵ Plan Estratégico Institucional 2020-2026 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado con Resolución Ministerial N.º 307-2022-MTC/01.

¹⁶ “Código de Ética del Programa Nacional de Telecomunicaciones”, Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 078-2020-MTC/24 con fecha 26 de junio de 2020 ACTUALIZAR Link: <https://www.gob.pe/institucion/Pronatel/normas-legales/733933-078-2020-mtc-24>



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



Para ello, se promoverá una comunicación asertiva, que genere una cultura participativa del personal, principalmente en fechas trascendentales y conmemorativas dentro de la institución. Asimismo, se colocarán y actualizarán los paneles informativos del avance del Proyecto 911 que se encuentran en Pronatel para informar a los funcionarios de la institución sobre el avance del proyecto. Además, se participará en las actividades que organiza el área de Recursos Humanos de Pronatel para visibilizar el Proyecto 911.

De esta manera, se respaldará el trabajo que desarrollará el Equipo 911 en favor de la población de Lima Metropolitana y el Callao, dado que indirectamente se convierten en voceros no oficiales de la entidad, al transmitir mediante el “boca a boca” los mensajes claves de la central.

Adicionalmente, se conmemorarán fechas importantes como cumpleaños, aniversario de integración al equipo, festividades especiales y logros profesionales y personales de los integrantes del Equipo 911, brandear con frases y material informativo que identifique el Proyecto 911, fomentar la participación del equipo del Proyecto 911 en las actividades que realiza el Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel), entre otras actividades que se plantearán durante el avance del proyecto.

Página 13 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

9 INDICADORES Y METAS DE COMUNICACIÓN

Tabla n.º 1: Acciones, indicadores y metas de comunicación externa del Proyecto 911

n.º	Acciones	Presupuesto	Indicadores	Metas (año)	Fuente de verificación
2	Difusión del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR): ¹⁷ WhatsApp, correos electrónicos (Pronatel_rp911@Pronatel.gob.pe y Pronatel_rt911@Pronatel.gob.pe) y teléfono fijo	SI	N.º de correos	4	Informe de acuerdo al numeral 9 del presente Plan de comunicacionales 2024
3	Elaboración de documentos internos de gestión (TDR para contratación de productos comunicacionales, contenido institucional, generación de contenido de la página Web, programación del <i>landing page</i> , adquisición del dominio de la Web)	NO	N.º de documentos	12	
4	Gestión de medios para voceros	NO	N.º de entrevistas	3	
7	Producción audiovisual (en coordinación con comunicaciones)	NO	Cantidad de videos	3	
9	Creación de contenidos para redes sociales	NO	N.º piezas gráficas	12	
10	Publicaciones en redes sociales a través del Pronatel	NO	N.º de publicaciones	15	
12	Coordinación con el Programa Nacional Aurora del MIMP, PNP, Bomberos y SAMU para apoyar acciones de difusión del Proyecto 911	NO	N.º de coordinaciones	4	
14	Gestionar las publicaciones en la web de Pronatel	NO	N.º de publicaciones	8	
15	Elaboración de flyer para la web	NO	N.º de flyer en redes sociales	6	
16	Elaboración de los folletos	SI	Cantidad de folletos	3	
17	Elaboración de notas de prensa	NO	N.º de notas de prensa	12	
20	Elaboración e impresión de dipticos	SI	Cantidad de folletos	1	
21	Elaboración e impresión de trípticos	SI	Cantidad de trípticos	1	
22	Elaboración e impresión de afiches	SI	Cantidad de afiches	1	
23	Elaboración de merchandising (vasos cerámicos, USB, bolsas, stickers, lápiceros de metal, mochilas, tomatodos, entre otros)	SI	Cantidad de productos	1	
27	Continuar con el trámite para la programación de la página web del Proyecto 911 con PCM	SI	N.º de procesos	2	
35	Acciones comunicacionales para conferencia de prensa (esto dependerá de la linea de tiempo y del avance del Proyecto 911)	SI	Conferencia de prensa	1	

¹⁷ Sobre su procedimiento revisar el Plan de Participación de Partes Interesadas del Proyecto 911



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Tabla n.º 2: Indicadores, metas y productos de comunicación en el marco del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) del Proyecto 911

Nº	Tema	Acciones Comunicacionales	Presupuestado	Indicadores	Meta	Fuente de verificación
1	Informar a la ciudadanía del área de influencia social de la construcción del edificio sobre el MAQR Población	Elaboración e impresión del brochure	SI	Nº de brochure	2 millares	Informe de acuerdo al numeral 9 del presente Plan de comunicaciones 2024
2	Informar a los trabajadores del área de influencia social sobre el MAQR Trabajadores, información del proyecto	Elaboración e impresión del brochure	SI	Nº de brochure	2 millares	
		Elaboración e impresión del tríptico	SI	millares de trípticos	2 millares	
		Elaboración e impresión de afiches	SI	Nº afiches	500	
3	Informar a la población del AIS sobre los hitos del proyecto y beneficios	Elaboración e impresión del tríptico.	NO	Cantidad de trípticos	2	Informe de acuerdo al numeral 9 del presente Plan de comunicaciones 2024
		Elaboración de merchandising.	SI	Cantidad de merchandising entregado por cada parte interesada	De acuerdo al avance del proyecto	
4	Desarrollo del Taller Participativo en el AIS sobre el Análisis Ambiental y Social y Plan de Gestión Ambiental y Social de la Construcción ASS&PGAS	Elaboración de notas de prensa.	NO	Nota de prensa	2	Informe de acuerdo al numeral 9 del presente Plan de comunicaciones 2024
		Elaboración de encuestas dirigidas a la ciudadanía del AIS sobre los canales de comunicación local.	NO	Encuestas aplicadas	2	
		Elaboración de merchandising	SI	Cantidad de merchandising entregado por cada parte interesada	De acuerdo al avance del proyecto	
		Gestionar las publicaciones en las redes sociales de Pronatel con el área de comunicaciones.	NO	Publicaciones en redes sociales de Pronatel	4	
5	Informar a la población del área de influencia social (AIS) sobre los hitos del proyecto y beneficios	Elaboración e impresión del tríptico.	SI	Nº de trípticos	2 millares	Informe de acuerdo al numeral 9 del presente Plan de comunicaciones 2024
		Elaboración de merchandising.	SI	Cantidad de merchandising entregado por cada parte interesada	De acuerdo al avance del proyecto	
		Gestionar las publicaciones en las redes sociales de Pronatel con el área de comunicaciones.	NO	Nº publicaciones en redes sociales de Pronatel	4	
		Revisión gráfica de las presentaciones Power Point según público objetivo.	NO	PPT	6	
		Elaboración de notas de prensa.	NO	Notas de prensa	2	
6	Desarrollar reuniones con Otras partes Interesadas Ministerios, municipalidades, ONG, organizaciones sociales de Lima Metropolitana y el Callao	Elaboración y entrega de merchandising.	SI	De acuerdo a la asistencia de la ciudadanía en el taller y/o reunión que se realizará	De acuerdo al avance del proyecto	Informe de acuerdo al numeral 9 del presente Plan de comunicaciones 2024
		Gestionar las publicaciones en las redes sociales de Pronatel con el área de comunicaciones.	NO	Publicaciones en redes sociales de Pronatel	6	

Página 15 | 25



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Nº	Tema	Acciones Comunicacionales	Presupuestado	Indicadores	Meta	Fuente de verificación
7	Desarrollar focus group con organizaciones sociales para Recabar opiniones e información para la estrategia comunicacional	Revisión gráfica de las presentaciones Power Point según público objetivo.	NO	PPT	2	
		Elaboración de la guía de preguntas clave para las ONG que trabajan con grupos en situación en vulnerabilidad.	NO	Nº de guías	2	
		Elaboración de la guía de entrevistas grupales para organizaciones sociales que representan a grupos en situación en vulnerabilidad.	NO	Nº de guías	2	
8	Gestionar aportes y sugerencias de las entidades públicas (gobierno nacional) sobre las comunicaciones dirigidas a grupos en situación de vulnerabilidad de Lima Metropolitana y el Callao.	Revisión gráfica de las presentaciones Power Point, insumos y otros según corresponda.	NO	PPT	2	Informe de acuerdo al numeral 9 del presente Plan de comunicaciones 2024
9	Ejecutar sesiones del Comité de Coordinación EPR: PNP, SAMU, Bomberos y LÍNEA 100	Revisión gráfica de las presentaciones Power Point, según público objetivo	NO	4 PPT	De acuerdo al avance del proyecto	
		Elaboración de notas de prensa	NO	Notas de prensa	4	
		Elaboración de merchandising	SI	De acuerdo a la asistencia de la ciudadanía en el taller y/o reunión que se realizará	De acuerdo al avance del proyecto	
		Gestionar las publicaciones en las redes sociales de Pronatel con el área de Comunicaciones	NO	Publicaciones en redes sociales de Pronatel	4	

Página 16 | 25



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

10 MONITOREO Y EVALUACIÓN

Para identificar las debilidades y fortalezas de las intervenciones, se realizará un monitoreo permanente de las acciones de comunicación, a través de dos informes al año (julio y diciembre del año 2024).

11 RESPONSABILIDAD

El Proyecto 911, a través de la responsable de Comunicaciones, lidera la ejecución del Plan de Comunicaciones 2024 de acuerdo al Manual de Operaciones y Funciones (MOP).

12 PRESUPUESTO

Tabla n.º 3: Presentación de presupuesto en actividades comunicacionales

Actividades	Presupuesto	Fuente de Financiamiento
Merchandising	S/ 45,704.00	ROOC - RO
Impresión de materiales informativos (Trípticos, brochure) para las partes interesadas	S/. 20 600	RO
Registro del denominativo de la Futura Central de Emergencias 911.	S/ 534.99.00	RO
Creación de las redes sociales del PROYECTO bajo aprobación del MTC	S/ 12,000.00	ROOC - RO
Servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911	S/20.000	ROOC - RO
Backing institucional	S/ 2,837.00	RO
Servicio de producción para montaje y desmontaje de evento protocolar de colocación de la primera piedra	S/ 22,000.00	ROOC- RO
Landing page	S/ 10,000.00	ROOC - RO
TOTAL	S/ 133,141.00	ROOC - RO

Página 17 | 25



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



13 REPROGRAMACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES

El Proyecto “Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información Mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y el Callao”, durante el ejercicio presupuestal del año 2024, podrá reprogramar y/o flexibilizar el Plan de Comunicaciones, en función del avance de la implementación del Proyecto “Creación de un Sistema de Atención de Emergencias, Urgencias e Información Mediante un Número Único 911 en Lima Metropolitana y el Callao”.

El presente documento, responde a las necesidades del Proyecto 911 durante el periodo del año 2024. En ese sentido se actualizará el Plan de Comunicaciones para el año 2025.

Página 18 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



PRONATEL
PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

Anexos

Página 19 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Tabla n.º 04: Actividades comunicacionales del Proyecto 911 - año 2024

Año 2024					
Nº	Mes	Día	Actividades	Canales	Estado de cumplimiento
1	Enero	SEMANA II	Publicar sobre los hitos sobre el avance del Proyecto	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Ejecutado
		SEMANA III	Gestionar la adquisición del merchandising	Se elaboró informe y TDR	Ejecutado
		SEMANA IV	Cerrar el Plan de Comunicaciones para el año 2024-2025	Remitir a la Coordinación de Comunicaciones e Imagen Institucional de Pronatel.	En proceso
2	Febrero	SEMANA I	Publicar sobre los canales de atención del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)	Elaboración de notas de prensa entrevistas para difusión en las redes sociales de Pronatel. (Facebook, X, Instagram y LinkedIn)	Ejecutado
		SEMANA II	¿Qué es la Central de Emergencia 911?	Elaboración de notas informativas, entrevistas para difusión en las redes sociales de Pronatel (Facebook, X, Instagram y LinkedIn)	Ejecutado
			Visitar las actividades sobre la sensibilización a la ciudadanía del Área de Influencia Social de la obra	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Reprogramado
			Gestionar el proceso de contratación del landing page	Realizar el seguimiento para que concrete la programación del landing page y esta pueda ser publicada en las redes sociales de Pronatel el	En proceso (etapa de notificación para iniciar el desarrollo del landing page)
			Gestionar el registro del denominativo de la Futura Central de Emergencia 911	Elaborar el reiterativo sobre los documentos que se realizaron en el año 2023	Reprogramado – en curso
		SEMANA III	Publicar sobre el inicio del proceso de ejecución de obra	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web de Pronatel y medios de comunicación de Lima	Reprogramado
		SEMANA IV	Publicar sobre los avances de la Central de Emergencia 911	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Ejecutado

Página 20 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 489-0940
www.gob.pe/Pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Año 2024						
Nº	Mes	Día	Actividades	Canales	Estado de cumplimiento	
3	Marzo	SEMANA I	Publicar sobre el avance e implementación de la futura Central de Emergencia 911. Gestiones para el proceso del <i>landing page</i>	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Ejecutado	
			Actualización de los términos de referencia (TDR) para el servicio de productos audiovisuales sobre el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911.	Elaboración de documentos e informes para la contratación del servicio de productos audiovisuales	Ejecutado	
			Publicar la supervisión del proceso de la obra de la Central de Emergencias 911.	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Ejecutado	
		SEMANA II	Realizar el seguimiento la contratación del Merchandising.	Elaboración de documentos e informes para el merchandising	Ejecutado El proceso de contratación del Merchandising se está gestionando	
			Aprobar los TDR para el servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911.	Elaboración de documentos e informes	En proceso	
		SEMANA III	Presentar la apertura de los sobres de las propuestas técnicas para el proceso de adjudicación de la plataforma del Sistema de Atención y Supervisión de Gestión de Emergencias (SAGE)	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Ejecutado	
		SEMANA IV	Informar sobre la primera sesión del Comité de Coordinación para ver los avances del Proyecto 911.	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Ejecutado Se realizó en marzo	
		SEMANA I	Gestionar la contratación del <i>merchandising institucional</i> .	Diseño y diagramación del material informativo	Reprogramado	
4	Abril		Publicar sobre los beneficios de la futura Central de Emergencias 911.	Gestión del proceso de contratación (revisión del material, seguimiento del proceso, coordinar con el proveedor)	Reprogramado	
			Ejecutar la ceremonia protocolar para la presentación y exhibición de la maqueta de la futura Central de Emergencias 911.	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web de Pronatel y medios de comunicación de Lima	Reprogramado	
			Entrevista a dos representantes (Línea 100 y SAMU) de las EPR sobre el avance de la futura Central de Emergencias 911.	Entrevistas	Ejecutado Se realizó en el mes de mayo	

Página 21 | 25

Av. Pasco de la República 1645 – Lima - Perú
Centro Telefónico (01) 488-0940
www.gob.pe/PRONATEL





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Año 2024					
Nº	Mes	Día	Actividades	Canales	Estado de cumplimiento
5	MAYO	SEMANA I	Ejecutar la ceremonia protocolar del registro del denominativo de la Futura Central de Emergencias 911. <i>(Se reprogramará)</i>	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel.	Se reprogramó
		SEMANA II	Visitar para grabar videos en el terreno de la futura Central de Emergencia 911 <i>(Se reprogramará)</i>	Elaboración y difusión de notas de prensa sobre esta actividad, las cuales serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel.	Reprogramó
		SEMANA III	Evento protocolar sobre la exhibición y develación de la maqueta de la Central de Emergencias 911	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel.	Se reprogramó
		SEMANA IV	Organizar y gestionar la Misión de Supervisión del Banco Mundial.	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel.	Se ejecutó
6	Junio	SEMANA I	Cierre de la Misión de supervisión del Banco Mundial	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel.	Se ejecutó
		SEMANA II	Entrevista a la ciudadanía sobre el impacto de la futura Central de Emergencia 911	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Se reprogramó
			Gestionar la segunda sesión del Comité de Coordinación del Proyecto 911.	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Se reprogramó
			Se realizó la carpeta para la firma del contrato entre Pronatel y Mininter	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Se reprogramó
		SEMANA III	Entrevistar a dos representantes (Bomberos y PNP) de las EPR sobre el avance de la futura Central de Emergencia 911 / Reuniones con el Comité de Coordinación para generar contenido para el Proyecto 911.	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	Se reprogramó
		SEMANA IV	Publicar sobre la reglamentación del Proyecto de Ley del 911	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel.	En proceso
	Julio	SEMANA I y II	Gestionar el proceso de la creación de las redes sociales del proyecto bajo aprobación de PCM.	Elaboración de informe y gestionar la contratación del servicio	En proceso

Página 22 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Año 2024					
Nº	Mes	Día	Actividades	Canales	Estado de cumplimiento
7		SEMANA III	Organización y ejecución de la ceremonia protocolar para la firma del contrato para la ejecución de la obra	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web de Pronatel y medios de comunicación de Lima	En proceso
			Ejecución del Taller Informativo en el AIS sobre el Análisis Ambiental y Social y Plan de Gestión Ambiental y Social de la Construcción ASS&PGAS ASS&PGAS.	Difundir sobre la ejecución del Taller informativo en el Área de Influencia Social (AIS) a través de las redes sociales y página web del Pronatel.	En proceso
		SEMANA IV	Gestionar el proceso de la creación de las redes sociales del PROYECTO bajo aprobación de PCM	Elaborar la documentación necesaria	En proceso
8	Agosto	SEMANA I	Ejecutar el inicio de ejecución del servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911 (Ceremonia protocolar para colocar la primera piedra de acuerdo para la construcción de la futura del 911). Organizar la ejecución de la ceremonia protocolar de la colocación de la primera piedra.	Revisar los entregables de la contratación de la creación de las redes sociales, supervisar y recepcionar los productos comunicacionales para su posterior publicación en la página web y redes sociales de Pronatel	En proceso
		SEMANA II	Publicar sobre los beneficios de la futura Central de Emergencia 911.	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web de Pronatel y medios de comunicación de Lima	En proceso
		SEMANA III	Taller para sensibilizar sobre el avance del Proyecto 911 dirigido a personas con discapacidad	Elaboración de flyer sobre la futura Central de Emergencia 911. Difusión a través de las redes sociales y página web del Pronatel.	En proceso
		SEMANA III	Ejecución del servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911.	Hacer seguimiento del material audiovisual que se grabará para la producción de los videos.	En proceso
9	Setiembre	SEMANA I	Informar sobre el estado de la obra de la futura Central de Emergencia 911	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	En proceso
		SEMANA II	Publicar sobre el buen uso de la línea telefónica de la futura Central de Emergencia 911. Ejecución del servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911 (de acuerdo al avance del proyecto).	Diseño de pieza gráfica para difusión en las redes sociales del Pronatel (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn)	En proceso

Página 23 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

Año 2024					
Nº	Mes	Día	Actividades	Canales	Estado de cumplimiento
10	Octubre	SEMANA III	Taller para sensibilizar sobre el avance del Proyecto 911 dirigido a niñas, niños y adolescentes	Elaboración de flyer sobre la futura Central de Emergencia 911 Difusión a través de las redes sociales y página web del Pronatel.	En proceso
		SEMANA III	Publicar sobre el buen uso de la línea telefónica de la futura Central de Emergencia 911 Ejecución del servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911 (de acuerdo al avance del proyecto)	Diseño de pieza gráfica para difusión en las redes sociales del Pronatel (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn)	En proceso
		SEMANA IV	Ejecución del servicio de foto y video para grabar el avance de la construcción del 911.	Seguimiento a la actividad, revisión y validación de guiones propuestos.	En proceso
11	Noviembre	SEMANA II	Publicar el avance de la construcción de la Central de Emergencias 911	Notas de prensa Diseño de pieza gráfica para difusión en las redes sociales del Pronatel (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn)	En proceso
		SEMANA III	Ejecución del servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911 (de acuerdo al avance del proyecto)	Se programará la grabación de los videos durante la construcción de la futura Central de Emergencias 911	En proceso
		SEMANA I	Publicar sobre la Misión de Supervisión del Banco Mundial	Elaboración de 1 video y notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel	En proceso
		SEMANA II	Publicar avances e hitos de la futura Central de Emergencia 911. Ejecución del servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911 (de acuerdo al avance del proyecto)	Elaboración y difusión de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel. Se programará la grabación de la construcción de la futura Central de Emergencias 911	En proceso
		SEMANA III	Ejecución del servicio de foto y video para grabar el avance de la construcción del 911	Se programará la grabación de la construcción de la futura Central de Emergencias 911	En proceso
		SEMANA III	Taller para sensibilizar sobre el avance del Proyecto 911 dirigido a población indígena	Elaboración de flyer sobre la futura Central de Emergencia 911 Difusión a través de las redes sociales y página web del Pronatel.	En proceso

Página 24 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatel



Año 2024					
Nº	Mes	Día	Actividades	Canales	Estado de cumplimiento
12	Diciembre	SEMANA IV	Organizar evento protocolar para la firma del contrato SAGE Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer	Elaboración de videos y notas de prensa que serán difundidas en la página web de Pronatel y medios de comunicación de Lima	En proceso
		SEMANA I	Beneficios sobre el Sistema de Atención de Gestión de Emergencias SAGE	Elaboración de notas de prensa que serán difundidas en la página web y redes sociales de Pronatel.	En proceso
		SEMANA II	Ejecución del servicio audiovisual para el avance de la construcción del edificio de la Central de Emergencia 911 (de acuerdo al avance del Proyecto)	Se programará la grabación de la construcción de la futura Central de Emergencias 911	En proceso
		SEMANA III	Resultados de año 2024 sobre el avance de la futura Central de Emergencia 911	Se realizará una memoria sobre los avances y resultados del Proyecto 911.	En proceso
		SEMANA IV	Publicaciones por fiestas de fin de año (navidad y año nuevo)	Notas de prensa Diseño de pieza gráfica para difusión en las redes sociales del Pronatel (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn)	En proceso

De la Tabla N.º 04 de los anexos, se desprenden las acciones comunicacionales y/o actividades comunicacionales que se han considerado en el Plan de Comunicaciones, las cuales se actualizarán de acuerdo al avance e implementación del Proyecto 911.

Página 25 | 25

Av. Paseo de la República 1645 – Lima - Perú
Central telefónica (01) 488-0940
www.gob.pe/Pronatel





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y ComunicacionesViceministerio
de ComunicacionesPrograma Nacional de
Telecomunicaciones

ANEXO N°12 FORMATO DE ENCUESTA PARA EL TALLER INFORMATIVO EN EL AIS

1. CARACTERÍSTICAS DEL ENCUESTADO (A)				
Nombre y apellidos				
Edad			Sexo	
Distrito			Urb.	
Discapacidad	b) Si	c) No	Tipo	
Ocupación actual (opcional)				
2. SOBRE EL PROYECTO				
2.1 ¿Conoce en qué consiste el proyecto a cargo de ejecutar e implementar la futura Central de Emergencia 911?				a) Si b) No
2.2 Medios por los cuales se enteró del Proyecto				
1. Radio	2. Tv	3. Material informativo	4. Pag Web	5. Otro
<i>Independientemente de la respuesta, brindar información respecto al proyecto: ubicación, etapas y objetivos. Además, se muestra el plano impreso donde se encuentra ubicado el terreno del Proyecto 911.</i>				
2.3 Participación (marcar)				
1.	Participó en algún taller o reunión		3.	Visitó la Pág. Web, Facebook
2.	Recibió la visita de personal del Proyecto		4.	Otros
2.4 Grado de satisfacción con el evento en el que participación				
a) Muy satisfecho	b) Satisfecho	c) Medianamente Satisfecho	d) Insatisfecho	e) Muy Insatisfecho
¿Por qué?				
2.5 ¿Conoce los Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR)?				a) Si b) No
2.6 ¿Ha presentado alguna vez una queja y/o reclamo sobre el Proyecto?				a) Si b) No
2.5 ¿Recibió respuesta de la queja o reclamo realizado?				
2.6 Opinión sobre el actual mecanismo de atención de quejas y reclamos				
3. PERCEPCIÓN SOBRE EL PROYECTO				
3.1 ¿Cuáles son sus preocupaciones sobre la construcción del Edificio 911?				
8.2	¿Qué recomendaciones daría en relación a esas preocupaciones?			
4. SOBRE EL TALLER INFORMATIVO				
4.1 De realizar un taller informativo sobre el avance y beneficios de la futura Central de Emergencia 911 ¿Qué horarios son más factibles para ud.?				
4.2 ¿Qué otros representantes de su organización deberían ser invitados?				
4.3 ¿Qué información le gustaría que se aborde sobre el Proyecto 911?				
4.4 ¿Por qué medio le gustaría recibir la invitación para el taller participativo?				
4.5 ¿Conoce alguna organización social u otro actor qué deberíamos tomar en cuenta?				
4.6 ¿Qué espera Ud. como ciudadano sobre la puesta en marcha de la Central de Emergencia 911?				



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Comunicaciones

Programa Nacional de
Telecomunicaciones



ANEXO 13 - INSTITUCIONES COMPETENTES PARA RECIBIR DENUNCIAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO³¹

Nº	Instituciones	Función	Teléfono	Página Web
1	Centro de Emergencia Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Brinda servicios especializados y gratuitos de atención integral para las víctimas de violencia contra la mujer, que incluye orientación legal, defensa judicial, consejería psicológica y asistencia social. Mayoritariamente, se encuentran ubicadas dentro de las dependencias policiales (comisarías). Los CEM son proveedores de servicios especializados a quienes derivarían los casos de violencia de género y agresión sexual	Central telefónica (01) 4197260	www.gob.pe/mimp
2	Policía Nacional del Perú	A través de las comisarías intervienen en la recepción y tramitación de las denuncias, así como en la investigación de delitos.	Central de Emergencias 105 Ubicación de Comisaría Ministerio del Interior (mininter.gob.pe)	www.policia.gob.pe

³¹ No es limitativo recurrir a otras instancias como fiscalías especializadas en familia, poder judicial, juzgados de paz entre otros.