

## Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI)

- ✓ Promueve la participación ciudadana (vecinos, juntas vecinales, entre otros) que se encuentran alrededor de la futura Central de Emergencia.
- ✓ Brinda información sobre los riesgos, impactos y las medidas que se implementarán durante la construcción de la obra.

## ¿Qué es el Mecanismo de Atención de Quejas y reclamos (MAQR)?

- ✓ Atiende quejas, reclamos o consultas.
- ✓ Asegura la accesibilidad a la información, atención y respuesta de sus inquietudes.
- ✓ Permite resolver las consultas de las partes interesadas de manera transparente.

### MAQR

Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para la población



### Canales de atención:

- Whatsapp: 967937918
- pronatel\_rp911@pronatel.gob.pe

Ingresar tus quejas y reclamos a través del QR:



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**PRONATEL**  
PROGRAMA NACIONAL DE  
TELECOMUNICACIONES

BICENTENARIO  
PERÚ  
2024



Sistema de **atención de emergencias**, urgencias e información, mediante un número único 911



### PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

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



[www.gob.pe/pronatel](http://www.gob.pe/pronatel)



## ¿Cuál es el objetivo?

Unificar en un solo número tres (03) entidades de primera respuesta (EPR) y una (01) entidad de información.

## ¿Quién lo implementa?

El proyecto es implementado a través de Pronatel, con financiamiento del Banco Mundial (BM).

+ S/ 184 millones de inversión

## ¿A quiénes beneficiará?

+ de 9.9 millones de personas de 50 municipalidades de Lima Metropolitana y Callao.

## Edificio de la Central de Emergencia 911



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



## ¿Cuáles son los 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

## Avance del 911

2023

- Elaboración de expediente técnico.
- Convocatoria del Sistema de Atención y Gestión de Emergencias (SAGE).

2024

- Construcción del edificio de la Central de Emergencia 911.

2025

- Edificio de la Central 911 concluido.
- Implementación del SAGE.
- Capacitación a los operadores de la Central de Emergencia 911.

## ¿Quiénes integrarán el 911?

PNP  
(105)

BOMBEROS  
(116)

SAMU  
(106)

LÍNEA 100  
(100)

Protección a la comunidad ante una emergencia.



Atención en incendios, accidentes de tránsito, rescate, entre otros.



Atención de emergencia o urgencias médicas.



Orientación sobre violencia y/o abuso sexual.



## ¿Qué instrumento de gestión ambiental y social se está implementando?



Analís Ambiente y Social y Plan de Gestión Ambiental y Social (AAS & PGAS).

Establece medidas para evitar o mitigar los impactos ambientales y sociales adversos que se puedan generar por la ejecución del proyecto.

Accede al contenido del AAS & PGAS a través del QR:

