



**PERÚ**

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Comunicaciones

# **Marco Normativo del Sistema de Comunicaciones en Emergencia en el Perú**

**Patricia Carreño Ferre**  
**Viceministerio de Comunicaciones**  
**Julio, 2012**

---



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

# Emergencia

- El 15 de Agosto de 2007 se produjo un terremoto de 7.9º (Mercali modificada) cuyo epicentro se ubicó en las costas de Ica, afectando principalmente las zonas de Chincha, Cañete, Pisco, Ica y diversas localidades del departamento de Huancavelica.
- El sismo además de numerosas pérdidas humanas, generó daños diversos en las viviendas y en los servicios públicos de transporte, energía, agua, telecomunicaciones.
- Los daños afectaron la infraestructura de comunicaciones y la normal prestación de los servicios de telefonía fija y móviles en diversas localidades del país.





# Emergencia







PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

# Acciones inmediatas

## REUNIÓN DE EMERGENCIA

El 16 de agosto de 2007, el Ministerio convocó a una reunión de emergencia con las empresas de telecomunicaciones, con el fin de adoptar medidas inmediatas para el restablecimiento del servicio y contar con la información situacional de la infraestructura dañada y afectada. En dicha reunión, se acordó:

- Crear una red de emergencia para Autoridades.
- Restablecer el servicio en zonas afectadas a través de instalación de antenas móviles o VSATs, así como grupos electrógenos y/o baterías nuevas.
- Brindar el servicio telefónico de manera gratuita en las zonas afectadas.
- Instalar infraestructura en aquellas zonas donde el servicio se hubiere afectado así como en aquellas zonas que carecían del servicio de telefonía.



# Acciones inmediatas

## SERVICIO TELEFÓNICO GRATUITO

- Teléfonos públicos gratuitos en las zonas de Chincha, Ica y Pisco.
- Operadores habilitaron líneas gratuitas en sus centros de atención.
- 100 Líneas móviles a disposición de los pobladores de Ica, Pisco y Chincha. Dicho servicio fue prestado por personal del MTC a través de terminales móviles de las empresas.
- Llamadas gratuitas desde la red de operadores rurales.

## INFRAESTRUCTURA

- Instalación de antenas VSAT.

## APOYO DE RADIOAFICIONADOS

Apenas se produjo el terremoto, un grupo de radioaficionados se movilizó con unidades móviles a Pisco, Ica y Chincha, facilitando las comunicaciones con el Sistema Nacional de Defensa Civil.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

# Acciones posteriores

## I. Se creó el Sistema de Comunicaciones en Situaciones de Emergencia (2007)

Establece el marco de actuación que deben seguir las empresas antes, durante y después de acontecida una emergencia. Está conformado por:

- Red Especial de Comunicaciones en Situaciones de Emergencia-RECSE
- Lineamientos de Prevención.
- Lineamientos de Actuación en situaciones de Emergencia.
- Lineamientos de Actuación en las Zonas Afectadas.

Asimismo, se reguló un marco promotor de los servicios de Radioaficionados

## II. Se contrató el servicio móvil por satélite para 100 Altas autoridades del Estado (2009)



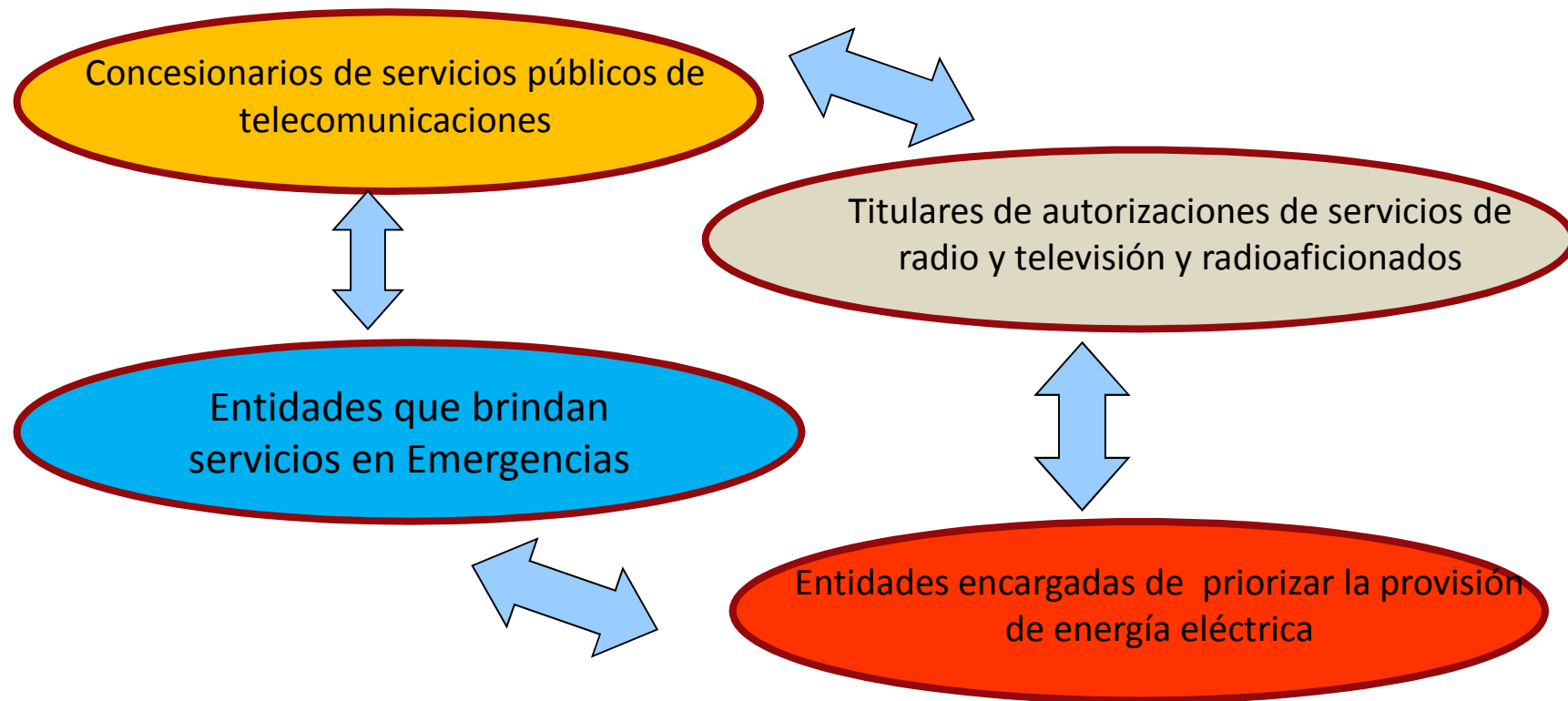
PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

# Marco normativo general del Sistema de Comunicaciones en Emergencias

# Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias

Norma aprobada en octubre del 2010, y, cuyo ámbito de aplicación y observancia obligatoria en todo el territorio nacional, está a cargo de:





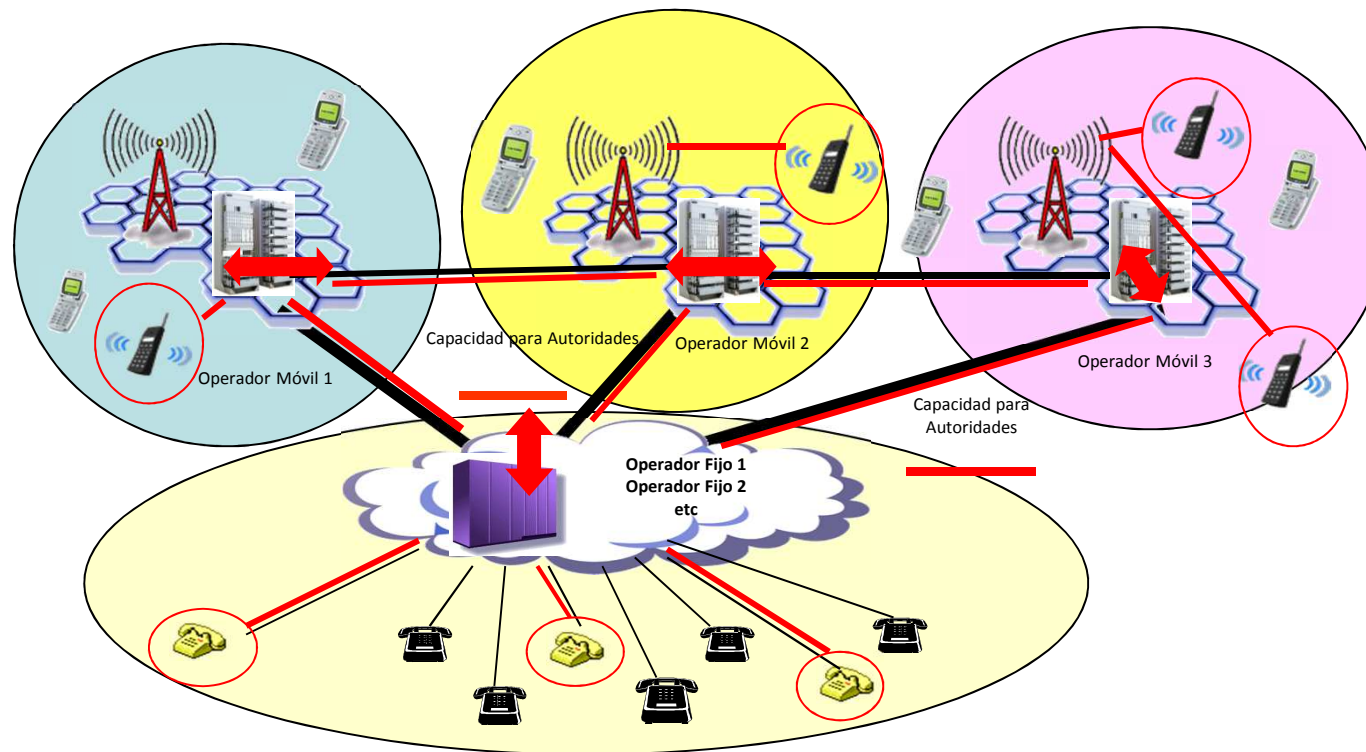
# 1. Sistema de comunicaciones entre autoridades del Estado

## a) Red Especial Terrestre de Comunicaciones en Emergencia - RECSE

- Brinda trato prioritario a las comunicaciones fijas y móviles que se cursen entre Altas Autoridades y entre las líneas telefónicas que interconectan las Estaciones de Sismografía del Instituto Geofísico del Perú. Para ello, los operadores han reservado en forma gratuita y permanente una capacidad de red y establecido los mecanismos de priorización en cada llamada.
- Altas Autoridades beneficiarias: El Presidente de la República, el Primer y Segundo Vicepresidente de la República, el Pdte. del Consejo de Ministros, Ministros y Viceministros de Estado, Presidentes Regionales, Pdte. del Congreso, Director General de la Policía Nacional del Perú, Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, Director de Hidrografía y Navegación, Jefe del Dpto. de Oceanografía de la Marina de Guerra del Perú, Comandante y Vice Comandante del Cuerpo General de Bomberos, el Jefe del INDECI, el Director de Sismología del IGP, entre otros.

# 1. Sistema de comunicaciones entre autoridades del Estado

## a) Red Especial Terrestre de Comunicaciones en Emergencia - RECSE



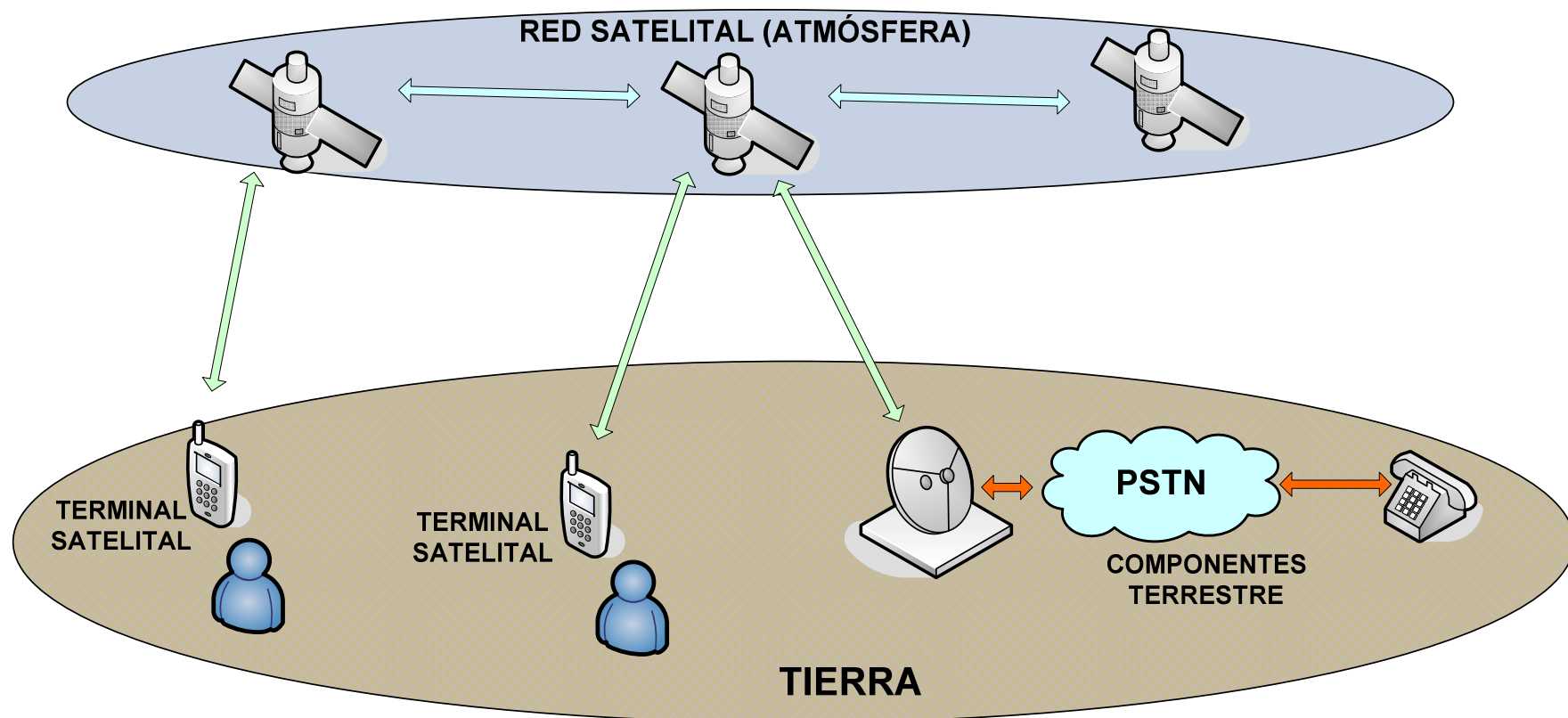
# 1. Sistema de comunicaciones entre autoridades del Estado

## b) Red Especial Satelital de Comunicaciones en Emergencias - REDSAT

- Sistema de comunicaciones de respaldo, en caso que las redes convencionales de telefonía fija y móvil no estuvieran disponibles.
- Provisión del servicio de Telefonía Móvil Satelital para cien (100) Altas Autoridades del Estado.
  
- Principales características:
  - ✓ Cobertura en todo el territorio del Perú.
  - ✓ Posibilidad de realizar y recibir llamadas entre equipos satelitales, y hacia/desde teléfonos fijos y móviles de cualquier destino nacional e internacional.
  - ✓ Posibilidad de acceder a Internet a través de una PC
  - ✓ Bolsa de minutos anuales para los 100 equipos satelitales.

# 1. Sistema de comunicaciones entre autoridades del Estado

## b) Red Especial Satelital de Comunicaciones en Emergencias - REDSAT



## 2. Sistema de comunicaciones a ser utilizado por los usuarios

### 1. Mensajes Cortos de Texto (SMS)

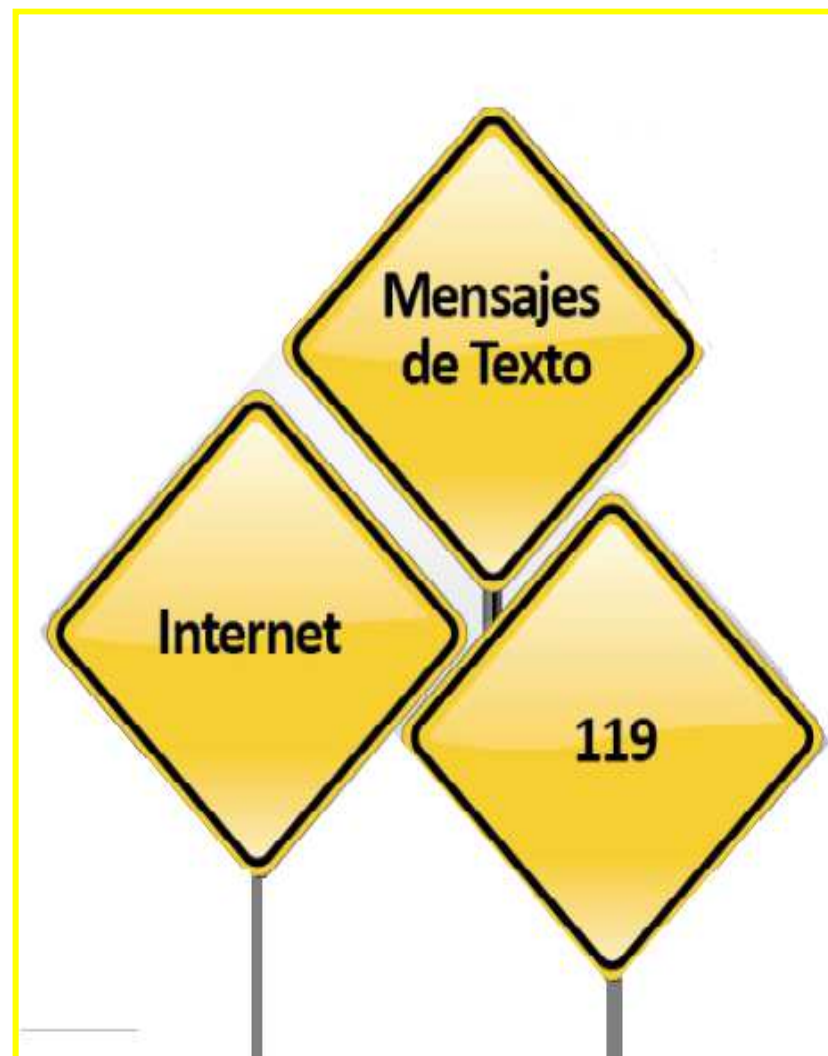
- a. Redactar un mensaje breve que ayude a saber cómo estas:.
- b. Guardarlo como borrador o plantilla en el celular, y emplearlo en una Emergencia.

### 2. Uso de las comunicaciones vía Internet

A través de cuentas de correo electrónico o redes sociales.

### 3. Mensajería de Voz – Número 19

En la zona de desastre, marcar el 119 - servicio de emergencia para Mensajería de Voz, para dejar/recuperar un mensaje de voz.





# Si estás en la zona de desastre...!

## ¿Cómo debo marcar para acceder al servicio 119?

- Acuerda, previamente con tu familia el número al que van a llamar.



Para **dejar** grabado un mensaje de voz a un celular, marca

**119 + 1 + Número celular elegido**  
(GRABAR)



Para **escuchar** el mensaje de voz grabado de un celular, marca

**119 + 2 + Número celular elegido**  
(ESCUCHAR)

- También puedes dejar / escuchar un mensaje utilizando el 119 desde un teléfono fijo, solo deberás emplear el mismo procedimiento de marcación, anteponiendo al número de teléfono fijo el código de departamento.
- Infórmate en [www.mtc.gob.pe](http://www.mtc.gob.pe) ó con tu operador de servicios.

### 3. Lineamientos de Prevención

- Obligación de las entidades que brindan atención en emergencias:  
Las Entidades que ofrecen atención a través de números gratuitos: 105 (Policía), 115 (Defensa Civil), 116 (Bomberos), 118 (Guardacostas), entre otros, deberán dimensionar las líneas de acceso a sus centrales, a fin de ofrecer una atención eficiente.
- Simulacros  
Los Operadores de los servicios de telefonía fija y/o móvil, Radioaficionados y Radiodifusores, bajo la coordinación del INDECI, realizarán de manera conjunta, por lo menos un simulacro con una periodicidad semestral. El INDECI elaborará una Guía para el Desarrollo de Simulacros.

### 3. Lineamientos de Prevención

- **Campañas permanentes de difusión** del uso adecuado de los servicios públicos de telecomunicaciones, a cargo del Estado, los operadores móviles y fijos y los titulares de los servicios de radio y televisión.



**COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA EN CASO DE TERREMOTO O DESASTRES NATURALES**

**ESCRIBE primero y evita LLAMAR**

**Uso de Mensaje de Texto**  
1. Escribe un mensaje de texto  
2. Guárdalo en borrador

**Uso de Internet**  
Evita llamar, usa servicios de mensajería instantánea o correo electrónico.

**¿Cómo debo marcar para acceder al servicio 119?**

- Accede gratuitamente por la línea de emergencia al servicio 119.
- Para **dejar grabado** un mensaje de voz en un celular, marca **119 + +** Presiona cuando tengas tiempo.
- Para **escuchar** el mensaje de voz grabado de un celular, marca **119 + +** Presiona cuando tengas tiempo.

También puedes llamar / escuchar un mensaje utilizando el 119 desde un teléfono fijo, solo debes marcar al número correspondiente de emergencia, dependiendo al número de la línea fija al código de departamento.

Informate en [www.mtc.gov.pe](http://www.mtc.gov.pe) o con tu operador de servicios.

Las empresas: operadores y **PERU** Ministerio de Transportes y Comunicaciones



Ministerio de Transportes y Comunicaciones - Windows Internet Explorer

<http://www.mtc.gov.pe/portal/inicio.html>

**Uso de los Servicios de Telecomunicaciones en una Emergencia**

- Envía un mensaje de texto desde tu celular
- Utiliza internet
- Si estás en la zona de emergencia, marca el 119 y deja un Mensaje de Voz

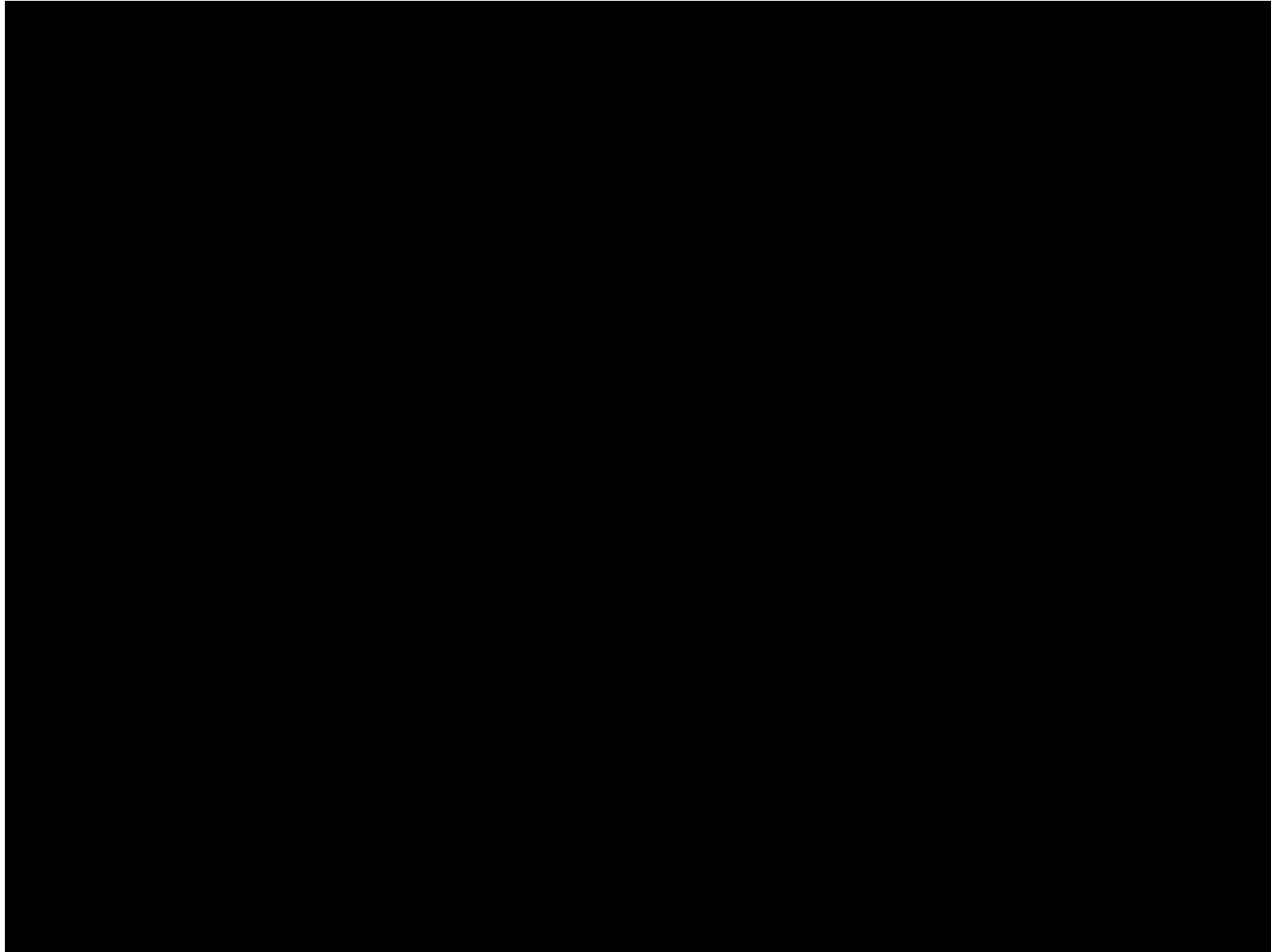
COMUNICACIÓN EN EMERGENCIA MENSAJERÍA DE VOZ GRATUITA AL 119 PREGUNTAS FRECUENTES MARGO NORMATIVO

# Spot Radial y Televisivo:



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones



## 4. Lineamientos de Actuación ante una Emergencia

- Activación del Sistema de Comunicaciones de Emergencias  
Comunicada la emergencia por el INDECI, los Operadores de los servicios de telefonía fija y/o móvil activarán de forma inmediata:
  - A nivel nacional, la RECSE y el Servicio de Emergencia para Mensajería de Voz - 119.
  - En las Zonas Afectadas: Las llamadas gratuitas y SMS gratuitos.
- El Sistema deberá permanecer activo como mínimo 48 horas, siguientes de comunicada la Emergencia.
- Asistencia y difusión de los Radiodifusores  
Durante las 48 horas posteriores de recibida la comunicación de una emergencia, transmitirán la información proporcionada por el INDECI para orientar a la población (información será enviada por correo electrónico u otros medios que el INDECI establezca).  
La citada información podrá ser transmitida por los Radiodifusores a través del SISTEMA CLOSED CAPTION (banners) y en cuanto se encuentre disponible, a través del sistema de alerta de emergencia EWS (Emergency Warning Systems) del estándar ISDB-T.



## 4. Lineamientos de Actuación ante una Emergencia

- Cooperación de los Radioaficionados  
Los Radioaficionados colaborarán prestando apoyo en las Zonas Afectadas, en coordinación con el MTC y el INDECI.
- Prioridad en la provisión de servicios de energía eléctrica  
En los casos de racionamiento del servicio de energía eléctrica como resultado de una Emergencia, se priorizará el abastecimiento de dicho servicio para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y para la operación de los medios de radiodifusión sonora y por televisión de propiedad del Estado.

## 5. Lineamientos de Actuación en las Zonas afectadas por una Emergencia

- Zonas afectadas  
El INDECI comunicará al MTC, y a los Operadores, radiodifusores y radioaficionados las Zonas Afectadas por una Emergencia.  
Las comunicaciones entre el INDECI y los Operadores se realizarán a través de terminales satelitales.  
Las comunicaciones con los radiodifusores se cursará a través de correo, o a través del sistema dispuesto por el INDECI; la comunicación con los radioaficionados se realizará a través de los servicios de radiocomunicaciones en HF en la frecuencia de socorro, alarma y seguridad atribuida.  
La comunicación entre el INDECI y el MTC a través de la RECSE o REDSAT, según corresponda.
- Llamadas gratuitas utilizando las redes y terminales preexistentes que se encuentren operativos, por un período mínimo de 48 horas.
- Instalación de nueva infraestructura  
Los operadores fijos y móviles pondrán a disposición del Ministerio, los terminales para la realización de llamadas y envíos de SMS gratuitos, para su distribución en las Zonas afectadas.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

# Agenda Pendiente

# 1. Implementación del Número Único de Emergencia Nacional

El Plan Técnico Fundamental de Numeración de Perú (RS No. 022-2002-MTC), dispuso la atribución de numeraciones cortas de tres (3) dígitos para la prestación de Servicios Especiales Básicos de Emergencia, los cuales *no son tarifados* a los usuarios:

NÚMERO	SERVICIO DE EMERGENCIA
105	Emergencia Policía
106	SAMU – Servicio de Atención Móvil de Urgencia – Ministerio de Salud
110	Emergencia Policía (Red Vial Nacional)
115	Defensa Civil
116	Emergencia Bomberos
117	Emergencia Es Salud
118	Emergencia - Guardacostas

Asimismo, se *previó* contar con un número único de emergencias a nivel nacional:

NÚMERO	SERVICIO DE EMERGENCIA
<b>111</b>	<b>Emergencia Nacional</b>

# 1. Implementación del Número Único de Emergencia Nacional

## Objetivos:

Unificar los distintos números de emergencia, a fin de facilitar la recordación a la población.

Disminuir el tiempo de respuesta para la atención de una emergencia.

Gestionar las emergencias de forma proactiva.

Mejorar la coordinación entre las entidades frente a una emergencia.

Consolidar información para la toma de decisiones y el control de una emergencia por la Autoridad competente.

Generar el manejo eficiente de los recursos institucionales.

## Implementación y Operación:

Nos encontramos gestando un proyecto normativo que establezca las pautas de implementación y operación.



## 2. Implementación de un Sistema de Alertas de Emergencias

Dada la necesidad de informar oportunamente a la población, sobre la ocurrencia de una emergencia local y/o nacional; a efectos de coadyuvar en las acciones y medidas de previsión, se ha considerado prioritario para el Estado, contar con un sistema de alertas de emergencias a nivel nacional.

El sistema de alertas a implementarse debe ser masivo y tener la potencialidad de difundir la alerta a través de las distintas redes y/o sistemas existentes (redes móviles celulares, radio, televisión, Internet, entre otras).

En Perú nos encontramos gestando la normativa técnica y económica que viabilice la implementación y operación de este sistema de alertas de emergencia a nivel nacional.



**PERÚ**

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Viceministerio  
de Comunicaciones

# **Marco Normativo del Sistema de Comunicaciones en Emergencia en el Perú**

**Patricia Carreño Ferre**  
**Viceministerio de Comunicaciones**  
**Julio, 2012**

---