

A vertical strip of four images on the left side of the slide. From top to bottom: a person sitting at a desk, a satellite dish, a close-up of fiber optic cables, and a person in a control room with a large screen displaying a grid of symbols.

# **Experiencias en la implementación de un protocolo de emergencia a nivel nacional**

**Julio Porcel Vera**  
**Lima, Perú**

**Guatemala, noviembre de 2012**

## Eventos de desastres recientes en el Perú

- Incendio en Mesa Redonda, 2001, 277 muertos
- Incendio de la discoteca Utopía, 2007, 29 muertos
- Terremoto en el sur chico del Perú el 15 de agosto de 2007
- Efectos de estos eventos en las telecomunicaciones:
  - Daños, entre otros, a la infraestructura de telecomunicaciones
  - Congestión de las redes de comunicación
  - Algunas centrales telefónicas se bloquearon y/o colapsaron al superar la demanda su capacidad de procesamiento
- Efectos de estos eventos en el Sistema de información
  - No hubo una comunicación certera inmediata. A la hora del terremoto, el entonces presidente Alan García declaró que el terremoto no había tenido consecuencias que lamentar. Sin embargo hubo una gran cantidad de muertes e ingentes daños materiales. Al día se iría contra los sistemas de comunicación.
  - No había una red de comunicaciones de emergencia.
  - Incluido los protocolos de emergencia de las empresas operadoras de telecomunicaciones, tenían pasos como “Llamar por teléfono (móvil) al supervisor (...)”, cuando no había forma de comunicarse por los problemas indicados.

## Necesidades inmediatas

- Establecer una red de emergencia que no sea vulnerable en casos de desastres.
  - Los principales sectores de gobierno liderados por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), ahora cuentan con teléfonos satelitales para estos casos.
  - El Ministerio de Transportes y Comunicaciones estableció el número de emergencia 119, que las empresas operadoras deben activar en casos de emergencia. Este sistema permite la comunicación en diferido vía mensajes de voz.
- Establecer protocolos de supervisión para que las redes cuenten permanentemente con los respaldos correspondientes.
  - La Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, estableció el Grupo de Emergencia, cuyo alcance es la intervención en casos de afectación de los servicios de telecomunicaciones durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año (24 x 7 x 365).

# Grupo de Emergencia (GE)

- Los integrantes elegibles del GE están conformado por:
  - El Gerente de Fiscalización y Supervisión
  - Los subgerentes y adjuntos
  - Los supervisores de experiencia (supervisores principales y supervisores especialistas)
  - Los supervisores de las Oficinas Desconcentradas (OD) a nivel nacional
  - Los abogados de la Gerencia para el soporte legal de ser necesario
- El GE está conformado por:
  - El coordinador del Grupo, que se elige del Gerente, los subgerentes y adjuntos.
  - Dos profesionales denominados Supervisor de Turno Principal y Supervisor de Turno Alternativo, generalmente ingenieros elegidos de los supervisores así como del Gerente, subgerentes y adjuntos, cuando no les corresponde la coordinación.
  - Un abogado, elegido de los abogados de la Gerencia.
  - Los supervisores de las OD, participan en todos los turnos.
  - En semanas especiales como el día de la madre, navidad o año nuevo, este grupo se refuerza con dos supervisores más.
- El GE se establece en turnos semanales
- Se ha establecido un protocolo que regula las acciones del GE

## Grupo de Emergencia (GE)

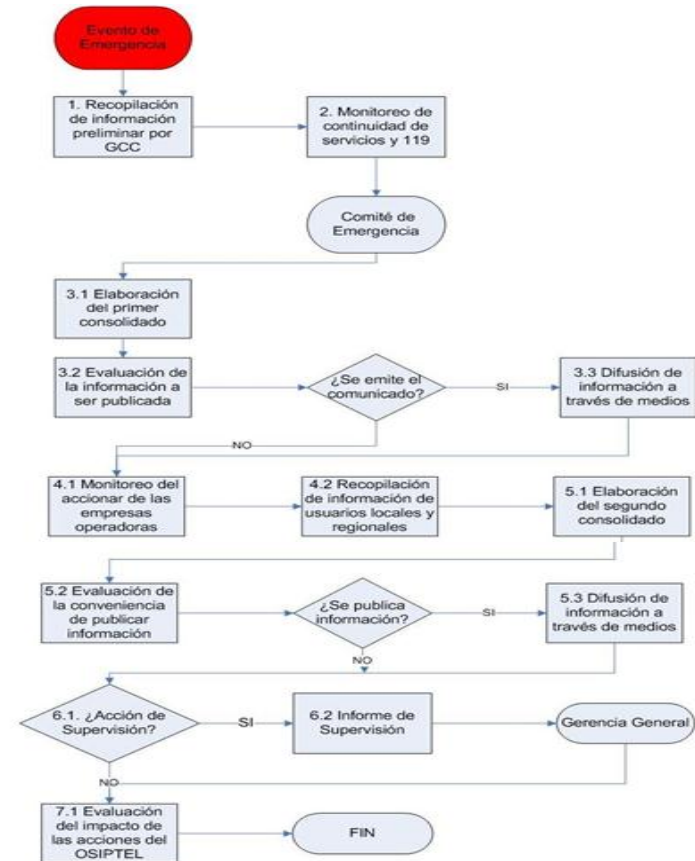
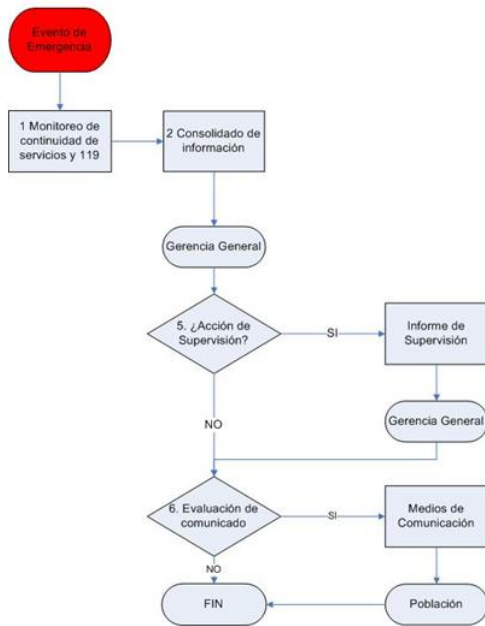
- El GE está funcionando desde hace dos años. En este tiempo ha tenido importantes logros:
  - Detección más precisa de la extensión de las afectaciones masivas a los servicios de telecomunicaciones, tanto en servicios afectados, como en extensión afectada.
  - Participación activa en los casos de emergencia, como el que hubo a raíz del terremoto en el norte del Japón el 11 de marzo de 2011.
  - Participación de los diferentes simulacros, lo que ha permitido mejorar el nivel de conciencia y compromiso de actuación en estos casos.
  - Las empresas operadoras han mejorados sus servicios, en especial en diversas zonas críticas a nivel nacional. Casos típicos son: Ucayali (Pucallpa), Cajamarca (Chota) y Ayacucho, sin contar con innumerables casos pequeños.
  - Las Empresas Operadoras han elaborado planes de mejora de sus redes de transporte que incluye el despliegue de Redes de Fibra Óptica a nivel nacional. Que cuenta con anillos para el respaldo correspondiente.

# Protocolo de Emergencia Nacional

- A pedido del Presidente del Consejo Directivo, en agosto de 2012 se inició la elaboración del *“Protocolo que regula la participación del OSIPTEL en casos de emergencias producidas por eventos que afecten la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú”*
- Su objetivo es *“Establecer los procedimientos institucionales a seguir en casos de emergencias producidas por eventos que afecten la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, con el propósito de investigar la magnitud del evento, velar por la celeridad de la reposición del servicio y mantener informados a los usuarios a través de comunicaciones objetivas y educativas.”*
- Ha establecido tres niveles de emergencia:
  - Nivel 1 está constituido por sismos de niveles III y IV de la escala MM o eventos naturales o artificiales equivalentes.
  - Nivel 2 está constituido por sismos de niveles V y VI de la escala MM o eventos naturales o artificiales equivalentes.
  - Nivel 3 está constituido por sismos de niveles VII de la escala MM o superiores o desastres naturales o artificiales de efectos equivalentes.

# Protocolo de Emergencia Nacional

- Se ha establecido dos protocolos de actuación:
  - Protocolo para actuación en casos de emergencia 1 y 2
  - Protocolo para actuación en casos de emergencia 3



# Protocolo de Emergencia Nacional

- En adición se está verificando los protocolos de emergencia de las empresas operadoras, debido a que son ellos quienes tienen que restablecer los servicios en caso de haber sido afectados por los eventos de emergencia.
- El alcance es nacional e involucra a todas las Oficinas Desconcentradas.
- Se ha considerado el Plan de Emergencia Nacional con el que cuenta INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil), y se mantendrá la coordinación necesaria.
- Se requiere coordinación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)



## Conclusiones y Recomendaciones

- Es necesario iniciar lo más pronto las medidas de prevención que permitan estar preparados para enfrentar desastres, para reducir y/o mitigar los efectos negativos de estos eventos.
- La actuación práctica del grupo de emergencia del OSIPTEL en los últimos dos años, ha permitido generar mas conciencia para afrontar en casos de emergencias reales.
- Luego del terremoto del 15 de agosto de 2007, se constató que el internet mediante ADSL, funcionaba casi con total normalidad, y se constituyó en un medio de comunicación alternativo.
- En casos de emergencia se debe habilitar los servicios de VoIP desde los smartphones, para que los usuarios se puedan comunicar utilizando diversos operadores como Skype.
- Luego de los eventos antes descritos, el INDECI ha establecido reglas muy estrictas que deben ser observadas obligatoriamente por entidades públicas y privadas. La implementación paulatina de estas reglas, está generando mayor conciencia en la población, para estar adecuadamente preparados para casos de desastres.

## Conclusiones y Recomendaciones

- Se hace necesario concordar el Protocolo de Emergencia con el Convenio de Tampere del cual el Perú es suscriptor, pero no se ha tomado en cuenta al elaborar el protocolo.
- Se debe establecer las conexiones necesarias con la entidad de las NU encargada de responder de primera intención en casos de desastres.
- Se debe establecer los procedimientos expeditivos de internamiento temporal en casos de emergencia en coordinación con las autoridades de aduanas.
- Se debe promover y llevar a cabo la comunicación entre países para intercambiar experiencias, que ayuden a implementar sistemas robustos de actuaciones en casos de emergencia.
- Se requiere atacar frontalmente el cambio climático, para reducirlo a niveles sustentables.



- Información Institucional
- Transparencia
- Sector Telecomunicaciones
- Normas y Regulaciones
- Supervisiones y Sanciones
- Procedimiento de Reclamos
- Solución de Controversias
- TUPA
- Oportunidades Laborales
- Consejo de Usuarios
- Campañas de Comunicación

<http://www.osiptel.gob.pe>



**ORIENTACIÓN A USUARIOS**



**INFORMACIÓN A EMPRESAS**



**ESTADÍSTICAS INVESTIGACIONES PUBLICACIONES**



**NUESTRAS OFICINAS LIMA Y PROVINCIAS**



**SERVICIOS EN LÍNEA DEL OSIPTEL**



TE ORIENTA

Agenda de Actividades

Agosto 2009						
L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

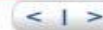
Vínculos de Interés



Sala de Prensa

**Compensan a usuarios por promoción Quintuplica**

En este momento 122,493 usuarios de todo el país que hicieron uso de la recarga que ofrecía Telefónica Móviles en las primeras versiones de la promoción "Tod...



- Notas de Prensa
- Boletín Electrónico
- Noticias Nacionales
- Noticias Internacionales

Novedades

Proceso de Elección

- Código de Ética