

Comunicación en Emergencia en caso de Terremoto o Desastres Naturales

### 1. Escribe primero y evita llamar

Uso de Mensaje de Texto:

- Te recomendamos tener mensajes pregrabados en tu celular ¡es muy fácil!
- Redacta un mensaje de texto
- Guárdalo como borrador

Uso de Internet:

- Evita llamar, puedes comunicarte a través de una cuenta de correo electrónico o redes sociales.
- Si estás en zona de desastre marca el 119.

### 2. Mensajería de voz en situaciones de emergencia

Claro te recuerda que en caso de situaciones de emergencia o desastres naturales podrás registrar un mensaje de voz de corta duración en la casilla de voz de cualquier usuario de Claro, para lo cual deberás llamar al número 119 (llamada sin costo), conforme al procedimiento que se señala a continuación:

A. Para DEJAR GRABADO un mensaje de voz:

- A un número telefónico del servicio de telefonía fija:  
Deberás marcar el número 119 seguido del número 1, luego el código de departamento al cual pertenece el teléfono fijo y el número telefónico fijo en cuya casilla de voz se registrará el mensaje.
- A un número telefónico del servicio de telefonía móvil:  
Deberás marcar el número 119 seguido del número 1 y finalmente el número telefónico móvil en cuya casilla de voz se registrará el mensaje

B. Para RECUPERAR el mensaje grabado de voz:

- De un número telefónico del servicio de telefonía fija:  
Deberás marcar el número 119 seguido del número 2, luego el código de departamento al cual pertenece el teléfono fijo y el número telefónico fijo en cuya casilla de voz se registrará el mensaje.
- De un número telefónico del servicio de telefonía móvil:  
Deberás marcar el número 119 seguido del número 2 y finalmente el número telefónico móvil en cuya casilla de voz se registrará el mensaje.

Consideraciones

- La mensajería de voz en situaciones de emergencia o desastres naturales solo aplica en zonas que han sido declaradas como zonas de emergencia por las autoridades correspondientes.
  - El registro de los mensajes solo aplica para llamadas al número 119 efectuadas dentro de la zona declarada como de emergencia.
  - La recuperación de los mensajes solo aplica para llamadas al número 119 efectuadas fuera de la zona declarada como de emergencia y dentro del territorio peruano.
  - Para la recuperación de los mensajes, las llamadas al número 119 podrán ser realizadas desde la red de cualquier operador que tenga implementada y habilitada la funcionalidad de mensajería en situaciones de emergencia.
  - Las llamadas al número 119 no aplican para llamadas originadas / terminadas fuera del país.
-

### 3. Sistema de mensajería de alerta temprana de emergencia (SISMATE)

#### ¿Qué es el SISMATE?

Se trata de una plataforma tecnológica que será implementada en los próximos meses por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), la cual permitirá el envío inmediato, a través de los teléfonos celulares, de mensajes de alerta con la finalidad de orientar a la población antes, durante y después de la ocurrencia de un desastre natural o una situación de emergencia en un área geográfica determinada.

Una vez implementada dicha plataforma, los mensajes de alerta serán enviados a las personas que se encuentren en las zonas geográficas que serán determinadas por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI).

Es importante tener en cuenta que los mensajes de alerta únicamente podrán ser recibidos por aquellos teléfonos celulares que cuenten con las configuraciones necesarias para tal efecto, lo cual dependerá del fabricante de tu equipo.

#### ¿Cómo sé si mi teléfono podrá recibir mensajes de alerta?

Durante los meses de febrero a junio de 2018, el fabricante de tu teléfono celular enviará mensajes de actualización del sistema operativo de tu equipo, para que de manera remota se habiliten las configuraciones necesarias requeridas para que puedas recibir los mensajes de alerta, una vez que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) habilite la plataforma del SISMATE.

Por ello, es importante que una vez que recibas dicho mensaje descargues e instales la actualización del sistema operativo, para que tu teléfono celular pueda recibir los mensajes de alerta; en caso contrario, tu equipo no podrá recibir los mensajes. La posibilidad de configuración remota dependerá del fabricante de tu teléfono celular.

Para saber si tu teléfono celular recibirá los mensajes de alerta, haz clic [aquí](#).

En caso tuvieras algún inconveniente al momento de realizar la instalación de la actualización del sistema operativo enviada por el fabricante de tu teléfono celular, acércate al área de Servicio Técnico de nuestros Centros de Atención al Cliente, para poder brindarte mayor orientación. En el siguiente link podrás conocer la ubicación de nuestros puntos de atención [aquí](#).

Para mayor información acerca del SISMATE y sus características, ingresa [aquí](#).

---