

San José, 04 de julio de 2025  
CTP-DE-PI-COM-0019-2025

## **Actuar del CTP en casos de incendios en autobuses y canales para presentar denuncias**

- **El CTP explica cómo actúa en casos de incendios y cómo usted puede presentar una denuncia.**
- **La seguridad en autobuses es una prioridad. Conozca las acciones del CTP y cómo colaborar.**

El Consejo de Transporte Público (CTP) recuerda a la ciudadanía que se cuenta con procedimientos establecidos para atender casos de incendios en unidades de autobús, así como con canales disponibles para presentar denuncias relacionadas con la seguridad del servicio.

### **Protocolo de actuación ante unidades siniestradas:**

Cuando se reporta un incendio en una unidad de transporte público, el CTP activa un protocolo técnico que incluye los siguientes pasos:

- Verificación de que la unidad esté registrada en el sistema del CTP.
- Solicitud al Benemérito Cuerpo de Bomberos de una constancia oficial del incidente.
- Emisión de una prevención a la empresa operadora, donde se solicita una explicación de los hechos y la entrega de documentos que evidencien el cumplimiento con los requisitos legales aplicables, tales como pólizas vigentes, inspección técnica vehicular (ITV), plan de evacuación, entre otros.

En caso de que la unidad esté registrada como transporte público, se realiza una visita de fiscalización en un plazo no mayor a 72 horas hábiles posterior al evento. Esta visita permite revisar la unidad siniestrada, el plan de mantenimiento de la empresa y una muestra proporcional del resto de las unidades en operación.

Posteriormente, la jefatura o el técnico asignado elabora un informe técnico que se remite a la Dirección Ejecutiva. Esta instancia evalúa la



San José, 04 de julio de 2025  
CTP-DE-PI-COM-0019-2025

situación y emite un informe final que se traslada a la Junta Directiva del CTP para los efectos correspondientes.

### **Denuncias por seguridad en el servicio de autobuses:**

El CTP pone a disposición de las personas usuarias varios canales para presentar denuncias relacionadas con situaciones que afecten la seguridad en el servicio de transporte público.

- **Denuncia virtual:** Se puede realizar por medio del Módulo de Inconformidades disponible en el sitio web ingresando directamente al enlace <https://www.ctp.go.cr/inconformidades>
- **Denuncia presencial:** También puede presentarse de forma física en la sede central en San José o en cualquiera de nuestras oficinas regionales, donde una persona funcionaria le asistirá en el proceso.
- **Denuncia vía telefónica para personas adultas mayores:** Las personas adultas mayores tienen la opción de llamar a la línea de emergencias 9-1-1 para presentar su denuncia.

### **Requisitos para interponer una denuncia:**

Al presentar la denuncia en línea, el sistema solicitará la siguiente información:

**Datos personales:** Tipo y número de identificación, nombre completo, edad, correo electrónico y si desea confidencialidad.

**Datos de la denuncia:** Categoría (ruta regular, servicios especiales, taxi, perifoneo), tipo de denuncia (por ejemplo, incumplimiento del operador), número de placa de la unidad (dato indispensable), fecha, hora y lugar del incidente, así como una descripción detallada de los hechos.

Una vez ingresada la denuncia, el sistema la notifica automáticamente al operador, con copia a la persona usuaria denunciante. Conforme al artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, el



San José, 04 de julio de 2025  
CTP-DE-PI-COM-0019-2025

operador cuenta con un plazo de 10 días hábiles para brindar su respuesta.

El CTP reitera su compromiso con la fiscalización del servicio público de transporte, con el objetivo de resguardar la seguridad de las personas usuarias y velar por el cumplimiento de la normativa vigente.

Licda. Valeria Castro Otero  
Periodista  
Proyección Institucional  
Consejo de Transporte Público  
Correo Electrónico: [comunicacion@ctp.go.cr](mailto:comunicacion@ctp.go.cr)

