



**Departamento de Control Interno y Gestión del Riesgo
(Gestión del riesgo de emergencias, desastres y riesgo social).**

**Reporte de incidentes al Sistema de Emergencias 9-1-1 para los centros laborales del
Ministerio de Educación Pública (MEP).**

1. Las disposiciones establecidas en el presente documento son para ser aplicadas por las personas funcionarias ubicadas en los centros educativos, direcciones regionales de educación y dependencias de oficinas centrales.
2. Las llamadas al 9-1-1 o reportes a través de la APP Emergencias 9-1-1 CR, se hacen en caso de fuerza mayor, para reportar situaciones de emergencia que afectan la vida de las personas o provoquen daños materiales y/o ambientales y se requiera la participación de primeros respondedores, se detallan seguidamente algunos escenarios de amenazas de origen natural, socio-natural y antrópicas (causada por el ser humano):
 - a) Sismos, inundaciones, deslizamientos, vulcanismo y brotes de enfermedades epidémicas.
 - b) Incendios forestales.
 - c) Incendios estructurales, contaminación industrial, desechos tóxicos y disturbios.
 - d) Riesgo social:
 - Manifestaciones de violencia físicas, sexuales, violencia por terceros, intereses contrapuestos.
 - Cuando una persona estudiante, funcionaria o visitante ingresa un arma o amenaza de tiroteo o sustancia psicoactiva al centro educativo, dirección regional o edificio de oficinas centrales.
 - Cuando una persona estudiante, funcionaria o visitante amenaza de tiroteo en cualquier instalación del Ministerio.
 - Cuando una persona estudiante o funcionaria presenta una crisis por tentativa de suicidio.
 - Cuando se presenten accidentes en el centro educativo, dirección regional o edificio de oficinas centrales que requieran traslado médico de la persona estudiante, funcionaria o visitantes, por lesiones que pongan en riesgo la vida.
3. Las llamadas al 9-1-1 aplican solo en casos de emergencia, de ningún modo hacer llamadas para “dejar constancia” de algún evento que sucedió y que no requiera la presencia de primeros respondedores.
4. La persona funcionaria del MEP no solo debe llamar al 9-1-1 para indicar: “quiero activar el protocolo” debe brindar la información completa, tener claro lo que va a solicitar al 9-1-1, si se trata de respuesta inmediata (servicios que brinda la Cruz Roja, Bomberos o Policía) o si se trata de consultas (Orientación por parte del PANI u otra



- institución). En ambos casos se les agradece comunicar las solicitudes de manera concreta.
5. La persona funcionaria del MEP que posea la información del evento crítico, se recomienda que realice la llamada de solicitud de ayuda, sin que tenga que esperar la intervención de un tercero autorizado, lo cual se debe instruir con anticipación por el jerarca del centro laboral (despacho, dirección, departamento o unidad) en el caso de los centros educativos, la persona directora instruirá al respecto; también podrán realizar las llamadas las personas docentes que posean información y se encuentren cerca del evento (preferiblemente los representantes del Comité Institucional para la Gestión del Riesgo).
 6. Las llamadas deben realizarse preferiblemente desde teléfonos móviles cerca o propiamente en el lugar del evento.
 7. La persona funcionaria del MEP quien realiza la llamada, debe estar preparada para brindar la siguiente información:
 - a) Dirección exacta del centro laboral (centro educativo, dirección regional de educación o dependencia de oficinas centrales) preferible en el formato provincia, cantón, distrito, señas o puntos de referencia utilizando puntos cardinales.
 - b) Nombre y apellidos, debe identificarse como persona funcionaria del MEP.
 - c) Número de teléfono desde el que llama (en caso de que lo soliciten).
 - d) Contestar las preguntas del operador, que varían según el tipo de evento.
 8. Cuando corresponda el operador del 9-1-1 brindará a la persona funcionaria del MEP las indicaciones de soporte para la atención del evento que se presenta, esto mientras se coordina con las instituciones vinculadas y articuladas al Sistema de Emergencias 9-1-1 que se desplazarán al lugar.
 9. Será responsabilidad de la persona funcionaria del MEP que llama al 9-1-1, mantener el dispositivo telefónico libre por si le devuelven la llamada, además debe colaborar con las respuestas a las preguntas que se realizan, o brindar más información en los casos en que sea requerido.
 10. La persona funcionaria del MEP podrá realizar cuando corresponda, las llamadas al 9-1-1 consultando por los recursos (ambulancia, personal policial, estación de bomberos, entre otros). Además, puede solicitar el número de incidente para que lo tenga de referencia si deben volver a llamar o si deben registrarlo en alguna documentación interna.
 11. La persona funcionaria del MEP puede hacer el reporte a través de la APP Emergencias 9-1-1 CR, más información en los siguientes enlaces:

Google Play:

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.datasoftla.app911_cr&pcampaignid=web_s_hare

Huawei App Gallery:



https://appgallery.cloud.huawei.com/ag/n/app/C109310893?locale=es_US&source=appshare&subsource=C109310893&shareTo=com.android.bluetooth&shareFrom=appmarket&shareIds=722e1261be4e444ba575cdae9df9a0a4_com.android.bluetooth&callType=SHARE

Apple App Store:

<https://apps.apple.com/cr/app/emergencias-9-1-1->

12. En los casos en donde se deba trasladar a una persona menor de edad al centro médico por parte de Cruz Roja (o algún servicio prehospitalario) deberá ser acompañado por un adulto responsable (personal docente o administrativo, considerar los integrantes en los Comités Institucionales para la Gestión del Riesgo) sin que esto atrase el traslado del mismo, mientras se espera la llegada de algún familiar del paciente, será responsabilidad de las personas funcionarias del MEP alertar a los familiares del traslado.
13. Si por algún motivo luego de la llamada inicial no requieren el recurso solicitado, deberán llamar de nuevo al 9-1-1 e informarlo para cancelarlo.
14. Es de suma importancia contar con el registro actualizado de las personas funcionarias del centro laboral y en el caso de los centros educativos del estudiantado (madres, padres o encargados) tales como número de teléfono, condiciones de salud de las personas funcionarias y estudiantado, entre otros datos relevantes, ya que esto permitirá brindar la información completa al operador del 9-1-1.
15. Cuando se deba notificar ejercicios de simulacro sobre amenazas de origen natural, socio-natural o antrópica (causada por el ser humano) hacerlo al correo: simulacros@911.go.cr y seguir los siguientes pasos:
 - a) Utilizar el correo institucional de la persona funcionaria del centro laboral del MEP correspondiente.
 - b) Adjuntar un oficio suscrito por la persona directora del centro educativo o el máximo jerarca del centro laboral (despacho, dirección, departamento o unidad).
 - c) Preferiblemente que sea un representante del Comité Institucional para la Gestión del Riesgo que haga el reporte o el máximo jerarca del centro laboral.
 - d) Copiar a la asesora y enlace de coordinación del Departamento de Control Interno y Gestión del Riesgo, con base en la distribución descrita en la Circular DVM-PICR-DPI-DCIGR-0001-2026, disponible en el siguiente enlace: <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2026-01/DVM-PICR-DPI-DCIGR-0001-2026.pdf>
 - e) Es necesario que esta notificación se remita con al menos 48 horas de anticipación.

Datos requeridos para la notificación de simulacros:

- f) Nombre del centro laboral (centro educativo, dirección regional de educación y dependencia de oficinas centrales) y de la persona encargada del evento, con los teléfonos donde localizarlo en caso necesario.



- g) Día, hora, duración y cantidad aproximada de personas que participan en el evento.
- h) Tipo evento que realizarán: evacuación ante la amenaza de origen natural, socio-natural o antrópica (causada por el ser humano).
- i) Dirección exacta del evento, preferible bajo el formato: provincia, cantón, distrito y señas con puntos cardinales.
- j) Si participan o no instituciones de primera respuesta (coordinado directamente).
- k) La persona encargada debe llamar a la línea 9-1-1 al menos 15 minutos antes para avisar el inicio del simulacro, luego al terminar el evento debe volver a llamar para notificar la finalización del simulacro.

Recursos didácticos que coadyuvan al reforzamiento de los procedimientos operativos de respuesta ante emergencias:

Síntesis para el abordaje de amenazas y eventos críticos en centros educativos públicos y privados del país:

<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2026-01/SintesiscrisisCDE.pdf>

Guía metodológica y conceptual SEGURED:

<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2025-11/GuiaConceptualMetodologicaSEGURED-2025.pdf>

Pautas de atención y actuación para diferentes manifestaciones de violencia, bullying, vulnerabilidad y riesgo en los centros educativos del sistema educativo costarricense:

https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2026-02/Pautas%20de%20actuaci%C3%B3n_compresionado.pdf

Guía de actuación y abordaje ante diferentes manifestaciones de violencia, riesgo o vulnerabilidad que se presenten entre estudiantes que viajan en el servicio de transporte remunerado:

[MEP y Consejo de Transporte Público refuerzan abordaje de violencia en transporte estudiantil | Ministerio de Educación Pública](#)

Más información en gestión del riesgo para centros educativos, direcciones regionales de educación y oficinas centrales en: <https://www.mep.go.cr/gestion-riesgo>

Fuente sitio web: <https://www.911.go.cr/simulacros/>

Elaborado por el Departamento de Control Interno y Gestión del Riesgo del MEP.

Revisado por:

El Sistema de Emergencia 9-1-1.

La Contraloría de Derechos Estudiantiles del MEP.

La Dirección de Planificación Institucional del MEP.

Fecha de actualización: 11 de mayo, 2026.