



Sistema de Control de Emergencias – Cruz Roja Mexicana

“Manual Despacho de servicios de emergencia”

SISTEMA DE CONTROL DE EMERGENCIAS

Índice

1. Introducción.....	3
2. Objetivos.....	4
3. Acceso al Sistema.....	5
4. Creación de guardia.....	5
4.1. Asignación de personal de base (gestión de emergencias).....	6
4.2. Asignación de tripulaciones.....	7
4.3. Almacenar guardia.....	8
5. Gestión de información.....	9
5.1. Finalizar tripulaciones.....	9
5.2. Cancelar tripulaciones.....	10
5.3. Activación de tripulaciones.....	11
6. Vehículos operativos.....	12
6.1. Vehículos pendientes.....	13
6.2. Mapa de Georreferencia.....	13
6.3. Ubicación de las unidades.....	13
6.4. Estado de los vehículos.....	15
7. Recepción de llamada.....	17
7.1. Tipo de servicio.....	18
7.2. Servicio de emergencia.....	18
7.3. Datos del servicio de emergencia.....	19
7.4. Despachar la emergencia.....	21
7.5. Asignación de unidad.....	22
7.6. Llamada de seguimiento.....	22
7.7. Asignación de unidad al servicio.....	24
7.8. Actualizar las etapas del servicio.....	25
7.9. Comentarios del servicio y la tripulación.....	26
7.10. Finalizar el servicio.....	27
8. Traslado programado.....	29
9. Cierre de servicios.....	31
10. Ubicación del FRAP Digital en el SCE.....	33
11. Extracción del PDF del FRAP Digital.....	35
12. Carga de combustible.....	36
13. Soporte Técnico.....	38
Glosario.....	39



1. Introducción

El **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** de **Cruz Roja Mexicana** es una herramienta innovadora y eficiente diseñada para mejorar la atención prehospitalaria y la gestión de emergencias. Orientado específicamente para los paramédicos, el **SCE** ofrece una serie de beneficios significativos que impactan positivamente en la calidad del servicio y en la institución en general.

Para los paramédicos, el **SCE** brinda una interfaz amigable y de fácil uso que les permite registrar de manera ágil y precisa los datos del paciente y las intervenciones realizadas durante las emergencias. Gracias a la plataforma móvil, los paramédicos pueden acceder a la información crítica en tiempo real y recibir indicaciones precisas para cada situación, lo que les permite tomar decisiones informadas y actuar con mayor eficiencia.

Los pacientes también se ven beneficiados por el **SCE**, ya que el registro digital de datos garantiza una atención médica más completa y detallada. Los paramédicos pueden acceder al historial del paciente y proporcionar un tratamiento más personalizado y adecuado a sus necesidades. Además, el uso de la plataforma móvil permite una comunicación fluida con los hospitales y centros de atención, agilizando el proceso de traslado y mejorando la coordinación del cuidado médico.

A nivel institucional, el **SCE** representa una solución integral que optimiza la gestión de recursos, la logística de las ambulancias y el seguimiento de las operaciones en tiempo real. La recopilación de datos detallados permite a la **Cruz Roja Mexicana** analizar las estadísticas de atención, identificar tendencias y áreas de mejora, y tomar decisiones basadas en datos con el objetivo de optimizar los servicios de emergencia.

En resumen, el **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** de **Cruz Roja Mexicana** es una herramienta poderosa que impulsa la eficiencia operativa, mejora la calidad de la atención médica para los pacientes y fortalece la toma de decisiones estratégicas en la institución. Al aprovechar la tecnología y la digitalización de datos, el **SCE** se posiciona como una herramienta fundamental para el equipo de paramédicos y un factor clave en la misión de la Cruz Roja Mexicana de salvar vidas y mejorar la salud de la sociedad.

En las siguientes secciones se detalla cómo usar el **SCE** de manera eficiente.

Al ingresar al **Sistema de Control de Emergencias (SCE)**, se inicia la gestión integral de la información operativa a través del **Módulo de Operaciones**. Este módulo concentra las herramientas necesarias para administrar los recursos y coordinar la atención de servicios de emergencia de manera eficiente.

Las secciones que lo conforman son las siguientes:

- **Ubicación de las unidades:** muestra en tiempo real la localización de las unidades operativas, facilitando la asignación y el seguimiento de los servicios.
- **Radioperador:** permite asignar, actualizar, registrar y coordinar las comunicaciones operativas entre las unidades y el centro de despacho.
- **Telefonista:** gestiona las llamadas entrantes y el registro de los reportes de emergencia, asegurando una atención oportuna y organizada.
- **Guardias:** administra la información del personal operativo en turno, incluyendo la asignación de roles y disponibilidad.
- **Vehículos:** concentra la información técnica y administrativa de las unidades, que se asignaron a la operación en las últimas 72 horas.
- **Cierre de servicios:** permite finalizar los reportes operativos una vez concluida la atención, asegurando la trazabilidad y registro completo del servicio.
- **Histórico de FRAP's:** facilita la consulta de los formatos de registro de atención prehospitalaria (FRAP) generados, permitiendo su análisis y seguimiento.
- **SCI (Sistema de Comando de Incidentes):** brinda las herramientas para coordinar y administrar la respuesta ante eventos especiales o masivos bajo el enfoque del Sistema de Comando de Incidentes.

De esta manera, el Módulo de Operaciones permite centralizar la información operativa, optimizar los procesos de despacho y fortalecer la capacidad de respuesta ante emergencias y eventos especiales.



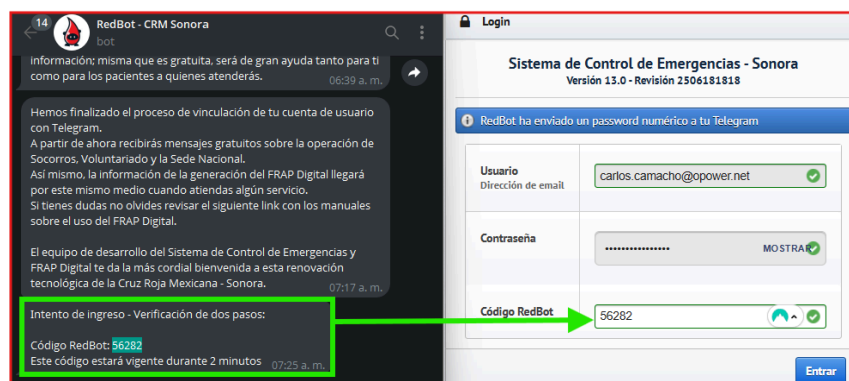
2. Objetivos.

1. Comprender el propósito y la funcionalidad del **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** como una herramienta integral para el control operativo de **Cruz Roja Mexicana**.
2. Desarrollar habilidades para configurar guardias, asignar roles y facultades temporales a los usuarios, y gestionar la información de emergencias y tripulaciones en el **SCE**.
3. Adquirir el conocimiento necesario para aplicar destrezas en la navegación del Sistema y utilizar eficientemente las herramientas contenidas en el módulo de operaciones.

3. Acceso al Sistema

El proceso general para ingresar al Sistema es el siguiente:

1. Es necesario haber creado una cuenta en el Sistema previamente.
2. Realizar el cambio de la contraseña generada automáticamente.
3. La cuenta debe estar activa.
4. Habilitar la verificación de dos pasos.
5. Contar con la vinculación a “RedBot” por Telegram.



4. Creación de guardia

La creación de una guardia es una actividad que generalmente realiza **el Jefe de guardia**. Sin embargo, en el **SCE**, cualquier usuario con perfil administrativo puede llevar a cabo esta tarea.

La creación de una guardia permite al usuario asignado al rol de guardia participar en el desarrollo de la operación, lo que incluye la atención de servicios, recepción de notificaciones Telegram, generar un “**FRAP Digital**” y consultar el apoyo de la **Inteligencia Artificial (IA)**.

Para iniciar la creación de la guardia, primero es necesario contar con la información básica requerida. Posteriormente, se debe seleccionar el módulo “**Operaciones**” e ingresar a la sección de “**Guardias**”. Desde ahí, se procede a realizar la “Creación de la guardia”, se registra la información operativa de cada turno para brindar acceso a los participantes en la operación.

Lista de guardia de las últimas 24 horas

Guardia

Buscar: Registros mostrados: 10

Sede	Jefe de guardia	Turno	Creada por	Tripulaciones
Cuautla	GONZALEZ ARROYO, IRVIN EDGAR	Turno A (07:00:00 - 06:59:00)	GONZALEZ ARROYO, IRVIN EDGAR	MOR-021, MOR-022, MOR-023, MOR-025, MOR-054, MOR-054
Cuernavaca	SANCHEZ JUAREZ, JONATHAN YORDAN	Guardia A (07:00:00 - 06:59:00)	OCAMPO FUENTES, JAVIER	MOR-049, MOR-058, MOR-044, MOR-058
Jojutla	GONZALEZ CALDERON, ANA LOURDES	Turno A (07:00:00 - 07:00:00)	CAMPOS ESTRADA, EMILIANO	MOR-013

Mostrando 1 a 3 de 3 registros

Primera 1 Última

+ Crear una nueva guardia

1. Selecciona el botón “**Crear una Guardia**” y llena el formulario que aparece con la información solicitada, recuerda guardar para salvar la información.

La información se actualiza de forma automática al pulsar el botón guardar, de forma progresiva se habilitarán el resto de los formularios donde se registrará la información de personal y unidades.

Crear una guardia - Paso 1 - Configuración inicial

Información

Turno: Matutino (07:00 - 15:00)

Jefe de guardia: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES

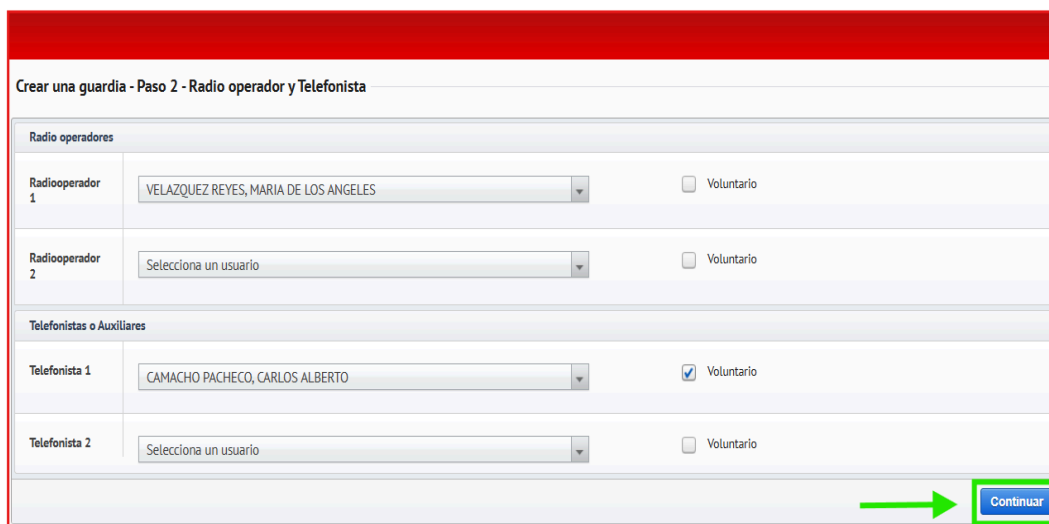
☒ Voluntario

Continuar

4.1. Asignación de personal de base (gestión de emergencias).

Una vez recopilada la información básica de la guardia, se procede a seleccionar al personal de base que será responsable de la recepción de llamadas, la administración y seguimiento de cada una de las etapas de los servicios.

Si no se cuenta con suficiente personal, se puede otorgar la posición de jefe de guardia telefonista y radioperador a un mismo responsable, sin olvidar que sus facultades de acceso solo estarán activas durante la duración del turno.



4.2. Asignación de tripulaciones.

Las tripulaciones son agrupaciones lógicas de personal asignadas a una única unidad. Para establecer una tripulación, primero seleccionamos la unidad y luego agregamos al personal que formará parte de ella.

Es fundamental verificar que la unidad no esté registrada en vehículos operativos y también se encuentre en vehículos pendientes en la **“Consola de radio”**. Esta duplicidad puede impedir que el número de la unidad que se quiere agregar no se muestre en la lista desplegable al generar una nueva Guardia.

Una vez creada una tripulación recuerde guardar para salvar la información y repita el proceso para la creación de cada tripulación, estas pueden ser conformadas por cualquier persona que se encuentre registrada en el **SCE**.

Crear una guardia - Paso 3 - Tripulaciones

Nueva tripulación	
Vehículo	CDMX-80 (Ambulancia)
Tipo de vehículo	Urgencias avanzadas
Base	B1
Vale de combustible	no
Unidad disponible para traslados programados <small>Traslados solicitados por aseguradoras o convenios</small>	Si
Operador del vehículo	CAMACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO <input checked="" type="checkbox"/> Voluntario
Jefe de servicio	VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES <input checked="" type="checkbox"/> Voluntario
Auxiliar 1	RODRIGUEZ ROMERO, RUBEN <input checked="" type="checkbox"/> Voluntario
Auxiliar 2	Selecciona un usuario <input type="checkbox"/> Voluntario

[Continuar](#)

Finalizar la creación de la guardia sin tripulaciones

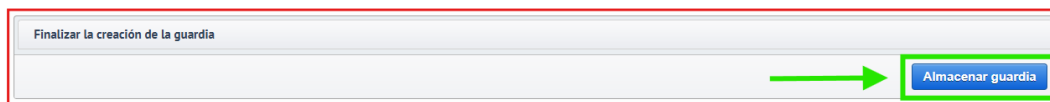
[Almacenar guardia](#)

Tripulaciones almacenadas

Ambulancia	
CDMX-80	Editar Borrar
Nissan, Cargo Van 2013	
	B1 (Base 1)
	Urgencias avanzadas
	Si
	no
	43370
	CAMACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO
	VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES
	RODRIGUEZ ROMERO, RUBEN

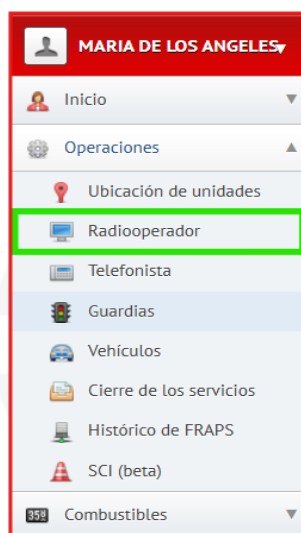
4.3. Almacenar guardia.

Una vez que se ha reunido toda la información necesaria, incluyendo el turno correspondiente, el **Jefe de Guardia**, la Delegación (información básica), la asignación del personal de base y la creación de tripulaciones, procedemos a almacenar la guardia. Es esencial realizar este paso, ya que si olvidamos **“Almacenar la guardia”**, no dispondremos de la información necesaria para iniciar el manejo del **SCE**, y solo tendríamos los datos de la guardia que está por concluir.



5. Gestión de información

Una vez creada la guardia, el siguiente paso es ingresar a la Sección de “Radioperador”, esta página contiene la información completa sobre la distribución de personal.



Se debe actualizar la información de los vehículos que estuvieron participando en la operación del turno que ha finalizado, de esta forma el personal recién asignado a la guardia tendrá las facultades de operar el Sistema o tener acceso al FRAP Digital, durante el desarrollo del turno.

5.1. Finalizar tripulaciones

Al iniciar el turno, verifica que las **unidades operativas** hayan finalizado correctamente sus actividades. Para ello, selecciona cada vehículo individualmente y registra el kilometraje y el porcentaje de combustible con el cual finalizan su operación. A continuación, ingresa la cantidad de litros de combustible que se cargaron durante o al finalizar la operación. Una vez completada esta información, presiona el botón “**Finalizar tripulación**” para confirmar el cierre de la actividad.

Importante: Si no se han cargado los FRAP's digitales de la totalidad de servicios asignados, **no se podrán finalizar las actividades de la tripulación.**

Si la unidad se encuentra en atención de un servicio de emergencia, debemos esperar a que la unidad quede disponible y regrese a base para actualizarla y finalizar las actividades de la tripulación. No olvidemos generar el FRAP correspondiente a este servicio para poder liberarla.

5.2. Cancelar tripulaciones

Verifica que no se encuentren “**Vehículos Pendientes**” de guardias pasadas, puedes consultar la información de las tripulaciones en la sección de “**Guardias**”, para corroborar el personal que se encuentra por iniciar turno; para realizar la cancelación de la tripulación, selecciona el vehículo y cuando veas la información en la parte central de la “**Consola de radio**”, selecciona el botón de editar, en la parte inferior de la información encontrarás el botón de “**Cancelar tripulación**”, haz clic en el botón y de esta manera se realizará la cancelación.

Importante: El campo de “Vehículos Pendientes” debe mantenerse limpio, sin mostrar registros de unidades provenientes de guardias anteriores. Esto garantiza que únicamente se visualicen los vehículos activos correspondientes a la guardia que se genera al inicio del turno, evitando confusiones y asegurando la correcta administración del parque vehicular operativo.

5.3. Activación de tripulaciones

Una vez que se han finalizado las actividades de la tripulación que están terminado su turno, deberás activar las tripulaciones de la guardia recién creada. Para ello, selecciona el número de la unidad en el apartado de “Vehículos pendientes”, verifica que los datos de inicio sean correctos, y registra el kilometraje y el porcentaje de combustible de la unidad. Finalmente, haz clic en el botón “Activar tripulación” para completar el proceso.



Vehículos operativos

Unidad	Base	Estado	Delegación
CDMX-54	312	Entregando	Ciudad de México
CDMX-44	B15	Disponible	Ciudad de México
CDMX-115	312	Atendiendo	Ciudad de México
CDMX-02	WESTHILL SANTA FE	No disponible	Ciudad de México
CDMX-14	AUDITORIO	No disponible	Ciudad de México
CDMX-15	CONADE	No disponible	Ciudad de México
CDMX-25	CNAR	No disponible	Ciudad de México

OP-001 (En espera - 17:01 hrs)

Operaciones

Para usar esta unidad primero debes activarla.

Activar unidad

Km Inicial: 1000 Combustible Inicial: 100

Activar tripulación

Llamadas por asignar

Id	Info	Medio	Colonia
16:49	1	Enfermo	Imperial, Miguel Hidalgo
16:36	1	Caldo	San Mateo, Azcapotzalco
16:14	1	Enfermo	Perisodista, Miguel Hidalgo
16:33	1	Enfermo	Granada, Miguel Hidalgo
16:18	1	Enfermo	Plutarco Elías Calles, Miguel Hidalgo
15:02	1	Choque	Boque de Chapultepec I Sección, Miguel Hidalgo
14:17	1	Intoxicación	Los Marcanos, Miguel Hidalgo
13:33	1	Enfermo	Tanubaya, Miguel Hidalgo
13:32	1	Probable EVG	Legaria, Miguel Hidalgo
13:29	1	Caldo	Anáhuac I Sección, Miguel Hidalgo
12:57	1	Probable EVG	Un Hogar Para Nosotras, Miguel Hidalgo
11:44	1	Incendio	Aconores, Miguel Hidalgo
11:31	1	Enfermo	8 de Agosto, Benito Juárez

Información

Delegación: 1
Vehículo: OP-001 (Ambulancia)
Base: LUNARIO (A. PASEO DE LA REFORMA 50)
Jefe de guardia: CAMACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO
Operador: ALDANA SOLIS, ERIKA VIANEY
Jefe de servicio: CAMACHO LOPEZ, LUIS ALFREDO

6. Vehículos operativos

En este campo se puede observar el listado de los vehículos que están activos dentro de la guardia, dichos vehículos tienen estatus que dependen del transcurso de una emergencia.

Para consultar la información de estos vehículos se debe pulsar sobre el número económico de la unidad, al seleccionar se mostrará en la parte central de la pantalla los campos con los que se registra información de una unidad específica.

<div> </div> Vehículos operativos				
Unidad		Base	Estado	Delegación
CDMX-54		312	Entregando	Ciudad de México
CDMX-44		B15	Disponible	Ciudad de México
CDMX-115	Escena: 14:58	312	Atendiendo	Ciudad de México
CDMX-02		WESTHILL SANTA FE	No disponible	Ciudad de México
CDMX-14		AUDITORIO	No disponible	Ciudad de México
CDMX-15		CONADE	No disponible	Ciudad de México
CDMX-25		CNAR	No disponible	Ciudad de México
OP-001		LUNARIO	Disponible	Ciudad de México

6.1. Vehículos pendientes

En este campo se visualiza la lista de vehículos registrados que aún no están activos. Es necesario activarlos para que cambien su estatus de **"En espera"** a **"Disponible"**. Una vez activados, se trasladarán a la categoría de **"Vehículos operativos"**.

Cuando se crea una nueva guardia, los vehículos añadidos durante el proceso se mostrarán en este campo. Además, si son agregados desde la "Consola de radio", también aparecerán aquí.

Vehículos pendientes					
Unidad		Unidad		Unidad	
CDMX-24					

6.2. Mapa de Georreferencia

La herramienta de georreferencia permite visualizar en tiempo real la ubicación de las unidades activas dentro del **Sistema de Control de Emergencias (SCE)**. A través de esta herramienta, los usuarios pueden consultar la posición exacta de cada unidad que se encuentra en cobertura, facilitando la coordinación y respuesta eficiente ante situaciones de emergencia. Esta funcionalidad es clave para optimizar la gestión de recursos y asegurar que las unidades están estratégicamente ubicadas para atender las necesidades en el menor tiempo posible.

The screenshot displays the SCE system interface. On the left, there are two tables: 'Vehículos operativos' and 'Vehículos pendientes'. The central part is a map of Mexico City with various vehicle icons and labels like 'CDMX-01', 'CDMX-02', etc. On the right, there's a 'Llamadas por asignar' section with a list of calls and their details, and an 'Información' section with operator and vehicle data.

6.3. Ubicación de las unidades

La Sección de **"Ubicación de Unidades"** es una herramienta diseñada para proporcionar una referencia precisa de la ubicación actual de las unidades, especialmente útil para aquellas que no cuentan con un rastreador satelital. Esta funcionalidad se basa en el **"GPS Asistido"**, que permite al Sistema realizar cálculos avanzados y aplicar algoritmos específicos. Utilizando el registro del último movimiento de la unidad, el Sistema estima su referencia aproximada.

dentro de un radio definido por el cálculo matemático de la posible geolocalización, proporcionando una solución eficaz para el seguimiento de unidades en tiempo real.

Vehículos operativos

Unidad	Base	Estado	Delegación
CDMX-54	312	Entregando	Ciudad de México
CDMX-44	815	Disponible	Ciudad de México
CDMX-115	Enzona 09:46	Atendiendo	Ciudad de México
CDMX-02	WESTHILL SANTA FE	No disponible	Ciudad de México
CDMX-14	AUDITORIO	No disponible	Ciudad de México
CDMX-15	CONADE	No disponible	Ciudad de México
CDMX-25	CINAR	No disponible	Ciudad de México
OP-001	LUNARIO	Disponible	Ciudad de México

Vehículos pendientes

Unidad	Unidad	Unidad
CDMX-24		

Llamadas por asignar

Id	Info	Motivo	Colonia
18:40	1	Enfermo	Irtección, Miguel Hidalgo
18:36	1	Caldo	San Mateo, Azcapotzalco
18:14	1	Enfermo	Periodista, Miguel Hidalgo
15:33	1	Enfermo	Granada, Miguel Hidalgo
15:18	1	Enfermo	Pidaro Elias Calles, Miguel Hidalgo
15:02	1	Choque	Boque de Chapultepec 1 Sección, Miguel Hidalgo
14:17	1	Intoxicación	Los Mancanos, Miguel Hidalgo
13:33	1	Enfermo	Tacubaya, Miguel Hidalgo
13:32	1	Probable EVC	Lugarra, Miguel Hidalgo
13:29	1	Caldo	Anihuac 1 Sección, Miguel Hidalgo
12:57	1	Probable EVC	Un Hogar Para Nosotros, Miguel Hidalgo
11:44	1	Incendio	Ancures, Miguel Hidalgo
11:31	1	Enfermo	8 de Agosto, Benito Juárez

Ubicación calculada

OP-001 (Ambulancia) - Disponible
Delegación: OPower Desarrollo

Latitud: 19.4336394
Longitud: -99.1871364
Precisión: 1000 m

Última ubicación conocida: Polanco V Sección, Miguel Hidalgo, Ciudad de México

Corresponde a: LUNARIO (A. PASEO DE LA REFORMA 50)

Última actualización: Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 17:03 hrs

Información

Delegación: 1
Vehículo: OP-001 (Ambulancia)
Base: LUNARIO (A. PASEO DE LA REFORMA 50)
Jefe de guardia: CAMACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO
Operador: ALDAMA SOLIS, ERIKA VANIEY
Jefe de servicio: CAMACHO LOPEZ, LUIS ALFREDO

Al ingresar a esta Sección, los usuarios encontrarán un monitor de pantalla completa que permite visualizar la ubicación de las unidades, facilitando el monitoreo y la gestión operativa.

Base B2

Descripción: Base 2
Dirección: Roma Norte, Cuauhtémoc, Ciudad de México
Delegación: Ciudad de México

Latitud: 19.414275
Longitud: -99.158594



6.4. Estado de los vehículos

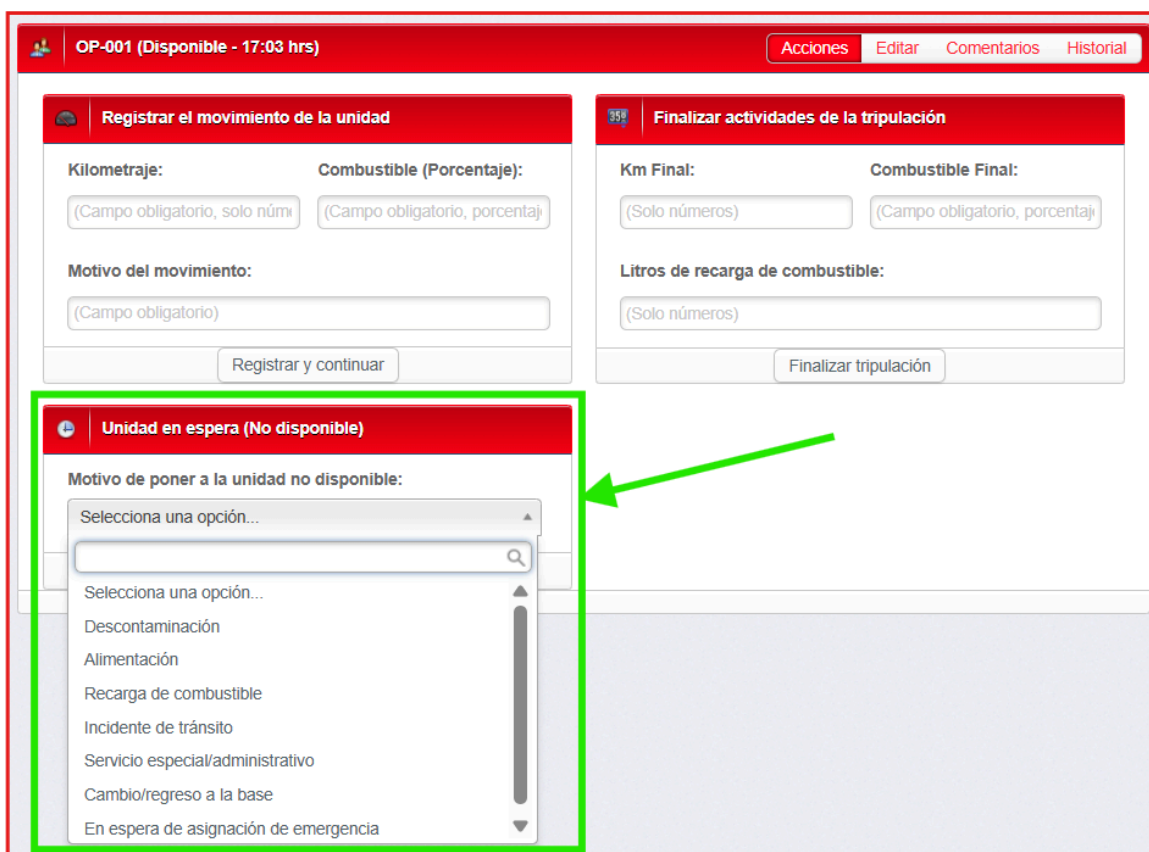
En relación a la información de los **"Vehículos operativos"** dentro del Sistema, es importante realizar la selección de **"Unidad en espera"** (no disponible) cuando sea necesario. Para ello, encontrarás diversas opciones que explican el motivo por el cual se asigna el estatus **"No disponible"** temporalmente. Estas opciones son las siguientes:

1. Descontaminación.
2. Alimentación.
3. Recarga de combustible.
4. Incidente de tránsito.
5. Servicio especial/administrativo.
6. Cambio/regreso a la base.
7. En espera de asignación a emergencia.

Para seleccionar una unidad **"No disponible"**, sigue estos pasos:

- Identifica los vehículos que están operativos
- Pulsa sobre el número económico de la unidad que desees actualizar
- Despliega el menú desplegable **"Combo Box"**
- Selecciona el motivo por el cual la unidad se encuentra como "No disponible".

En el momento que se actualiza la página de forma automática, **el icono de la bandera junto al número económico de la unidad cambiará de color a violeta**, indicando que esa unidad no puede ser asignada a una emergencia en ese momento.



Recuerda la importancia de mantener actualizado el **“Estado de los vehículos operativos”** para una mejor coordinación y eficiencia en tus operaciones.

Icono	Estatus
	Disponible
	En ruta para atender
	Atendiendo
	Trasladando
	Entregando
	No disponible
	La tripulación ha sobrepasado el tiempo limite para la actividad

Una vez que la unidad esté nuevamente operativa, podrás habilitarla seleccionándola y presionando el botón **“Activar tripulación”**. En ese momento, el icono de la bandera cambiará de color violeta a verde, indicando la unidad vuelve a estar **disponible para asignaciones de emergencias**.

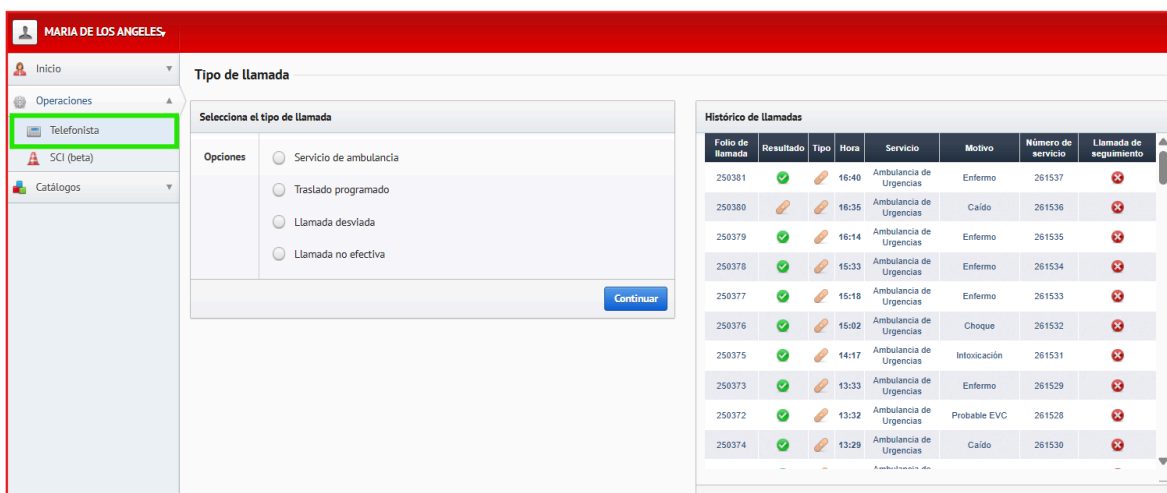
 CRUZ ROJA MEXICANA				
Vehículos operativos				
Unidad		Base	Estado	Delegación
CDMX-54		312	Entregando	Ciudad de México
CDMX-44		B15	Disponible	Ciudad de México
CDMX-115		312	Atendiendo	Ciudad de México
CDMX-02		WESTHILL SANTA FE	No disponible	Ciudad de México
CDMX-14		AUDITORIO	No disponible	Ciudad de México
CDMX-15		CONADE	No disponible	Ciudad de México
CDMX-25		CNAR	No disponible	Ciudad de México
OP-001		LUNARIO	Disponible	Ciudad de México

7. Recepción de llamada.

El **SCE** ha sido diseñado con el objetivo de proporcionar múltiples beneficios, por ejemplo:

1. Agilizar el registro de la información: Con el **SCE**, podemos clasificar rápidamente las solicitudes recibidas en servicios de emergencia, “**Traslados programados**” u otros. El Sistema nos permite recabar la información necesaria utilizando sus diversas opciones.
2. Recabar toda la información necesaria: El **SCE** nos permite recopilar de manera eficiente los datos del solicitante, información detallada del servicio requerido y la ubicación exacta del mismo.
3. Optimizar la respuesta de las unidades: Gracias a la información completa y precisa que proporciona el **SCE**, nuestras unidades de atención pueden responder de manera más rápida y efectiva. Conociendo los detalles específicos del servicio, podemos brindar una mejor atención y una respuesta más ágil en cuanto a tiempo y recursos.

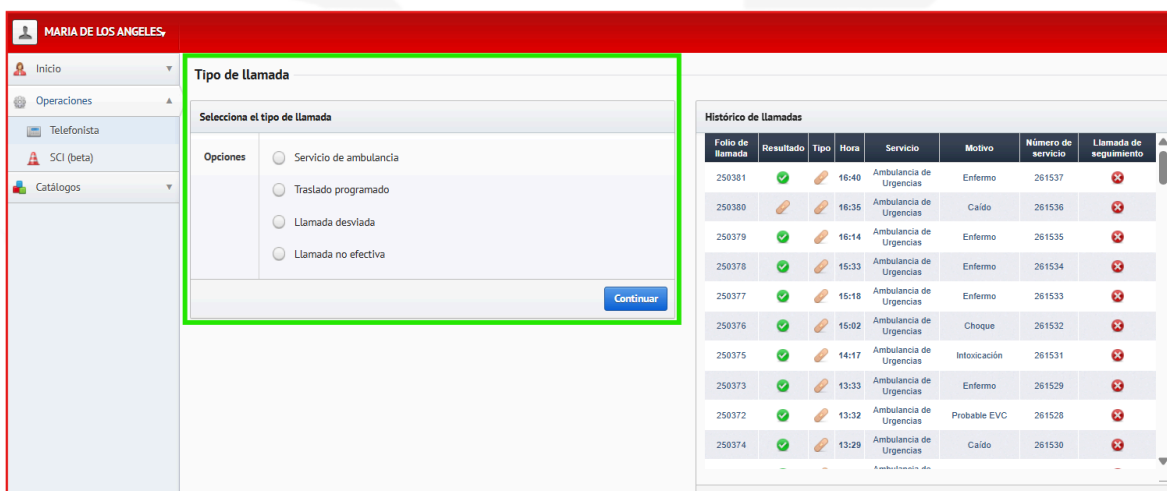
Para iniciar con la administración de las emergencias, debes ingresar a la sección de “Telefonista” en esta sección se recopilan los datos completos de las solicitudes.



Folio de llamada	Resultado	Tipo	Hora	Servicio	Motivo	Número de servicio	Llamada de seguimiento
250381	✓	🔧	16:40	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261537	✗
250380	🔧	🔧	16:35	Ambulancia de Urgencias	Caldo	261536	✗
250379	✓	🔧	16:14	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261535	✗
250378	✓	🔧	15:33	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261534	✗
250377	✓	🔧	15:18	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261533	✗
250376	✓	🔧	15:02	Ambulancia de Urgencias	Choque	261532	✗
250375	✓	🔧	14:17	Ambulancia de Urgencias	Intoxicación	261531	✗
250373	✓	🔧	13:33	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261529	✗
250372	✓	🔧	13:32	Ambulancia de Urgencias	Probable EVC	261528	✗
250374	✓	🔧	13:29	Ambulancia de Urgencias	Caldo	261530	✗

7.1. Tipo de servicio

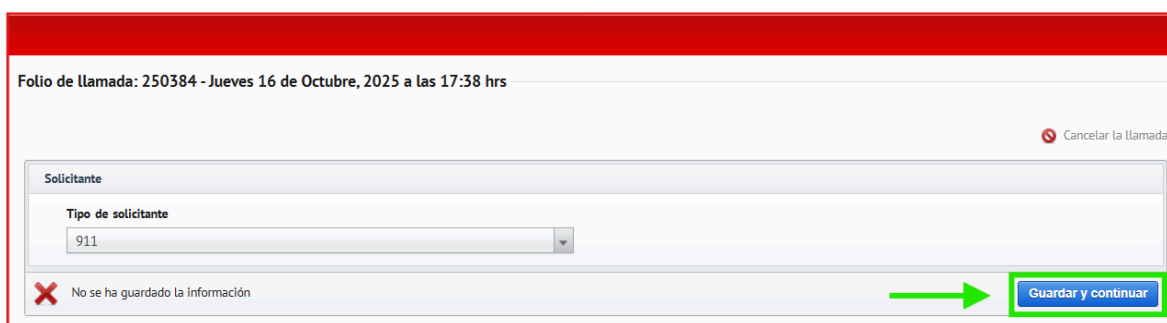
Confirma el tipo de solicitud del servicio: Al momento de recibir la llamada deberás de verificar si es **“Servicio de emergencia”** o **“Traslado programado”**, en caso de no ser ninguna de las dos opciones selecciona **“Llamada desviada”** o **“Llamada no efectiva”** según sea el caso y guarda la información.



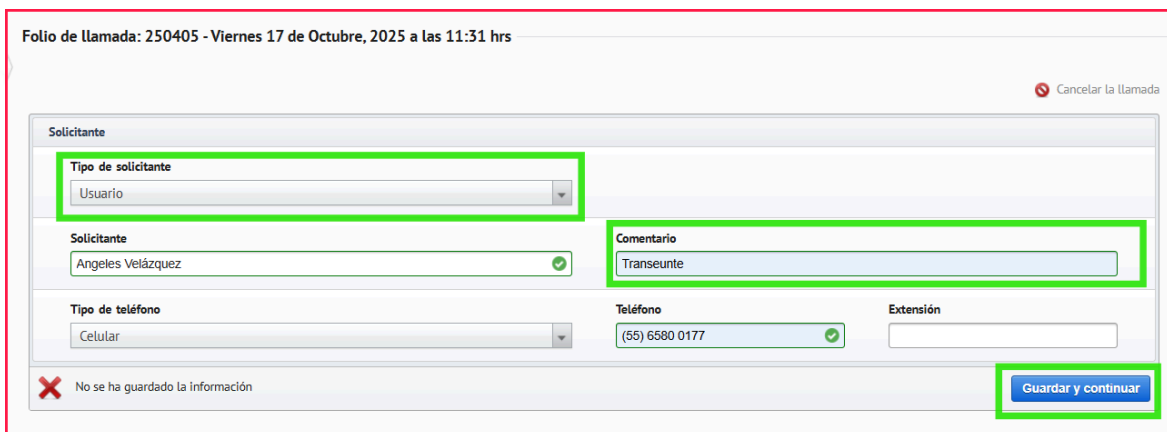
Folio de llamada	Resultado	Tipo	Hora	Servicio	Motivo	Número de servicio	Llamada de seguimiento
250381	✓	🔧	16:40	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261537	✗
250380	🔧	🔧	16:35	Ambulancia de Urgencias	Caldo	261536	✗
250379	✓	🔧	16:14	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261535	✗
250378	✓	🔧	15:33	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261534	✗
250377	✓	🔧	15:18	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261533	✗
250376	✓	🔧	15:02	Ambulancia de Urgencias	Choque	261532	✗
250375	✓	🔧	14:17	Ambulancia de Urgencias	Intoxicación	261531	✗
250373	✓	🔧	13:33	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261529	✗
250372	✓	🔧	13:32	Ambulancia de Urgencias	Probable EVC	261528	✗
250374	✓	🔧	13:29	Ambulancia de Urgencias	Caldo	261530	✗

7.2. Servicio de emergencia.

Si la solicitud la realiza el 911, otra unidad o se trata de un paciente presentado, el Sistema ya está configurado de tal manera que no es necesario registrar más información del solicitante. Si es solicitada por **“Usuario”** o **“Aseguradora”** registrar toda la información.

Si el servicio es solicitado por usuario o aseguradora, registrar la información completa, nombre del solicitante, tipo y número de teléfono.



7.3. Datos del servicio de emergencia.

Al obtener esta información, podrás determinar la prioridad del servicio, la necesidad de recursos adicionales y la cantidad de unidades requeridas para brindar una cobertura adecuada. Obtener la dirección exacta y puntos de referencia es crucial para mejorar la ubicación y, por consiguiente, optimizar el tiempo de respuesta. Con estos datos precisos, podremos proporcionar una atención más efectiva y oportuna ante cualquier emergencia.

Operador del 911 - Ambulancia de Urgencias
Cancelar la llamada

Información

Solicitante: Operador del 911
 Teléfono: (55) 1473 1596 (Celular)
 Comentario:

Detalles del servicio

Folio de llamada: 250384
 Servicio: Ambulancia de Urgencias
 Estatus de la llamada: Pendiente
 Registrado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES
 Fecha de registro: Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 17:38 hrs
 Modificado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES
 Fecha de modificación: Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 17:40 hrs

Emergencia

Motivo de la emergencia

Enfermo (10310)

Clasificación general

Cardiovascular

Prioridad reportada
Amarilla (Segunda)

Cantidad de lesionados
1

Ubicación del lesionado

Recostado sobre la banqueta

Lugar de ocurrencia

Parque

Listo! Los elementos de la sección han sido actualizados y almacenados correctamente

Dirección del servicio

Calle
Parque México

Entre la calle
Av Sonora

Estado
Ciudad de México

Código postal
06100

y la calle
Av México

Municipio
Cuauhtémoc

Ciudad
Ciudad de México

Número exterior
s/n

Referencia 1
Opcional

Cotonia
Hipódromo

Latitud
19.4142889

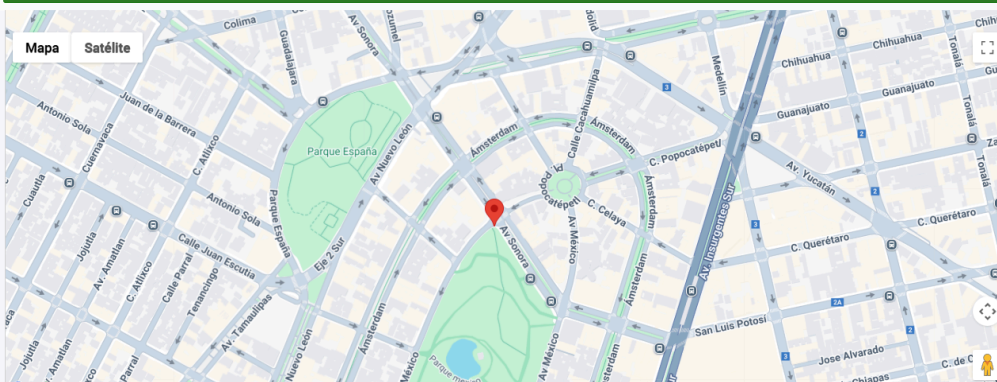
Número interior
Opcional

Referencia 2
Opcional

Longitud
-99.1689446

Listo! Los elementos de la sección han sido actualizados y almacenados correctamente

Mapa **Satélite**



La información de la llamada ha sido almacenada

Comentarios de la emergencia

Comentarios

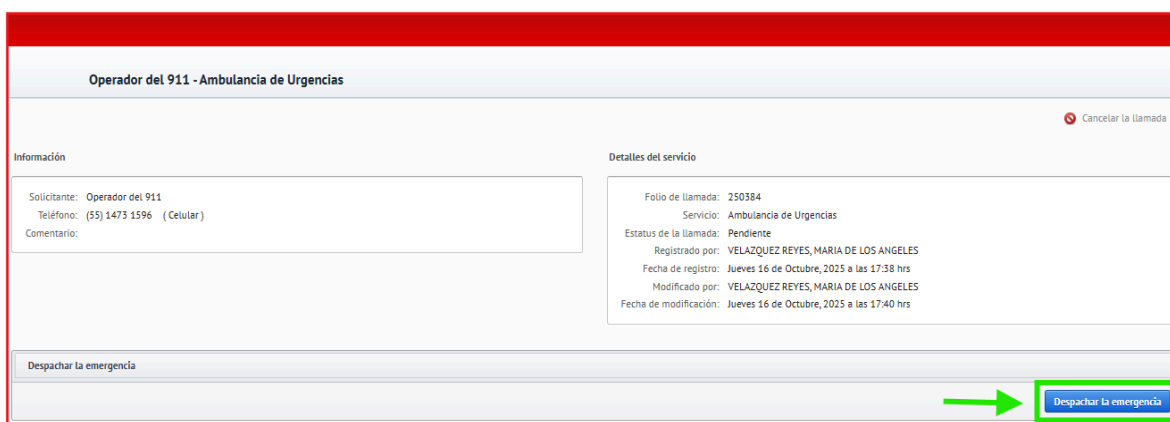
VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES escribió el Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 18:47 hrs :
 Reportan que deambulaba y se desvaneció de su plano de sustentación

Ingresar tu comentario...

Agregar comentario

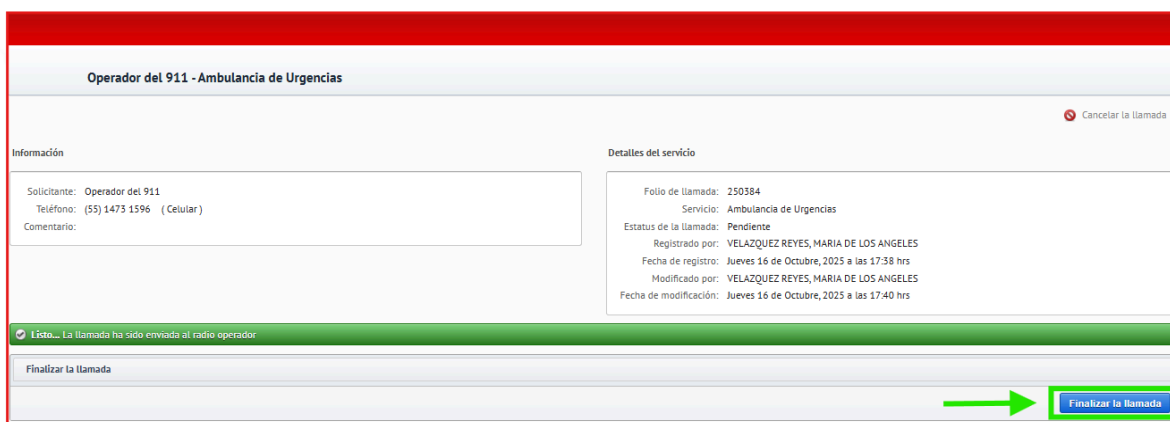
7.4. Despachar la emergencia.

Al registrar la información completa del servicio, el siguiente paso es **"Despachar el servicio"**, así la información se guarda y aparece en la sección de **"Radio Operador"** (consola de radio o área de trabajo) para darle seguimiento.



The screenshot shows the 'Operador del 911 - Ambulancia de Urgencias' interface. It has a red header bar. Below it, there's a section for 'Información' and 'Detalles del servicio'. The 'Información' section contains fields for 'Solicitante: Operador del 911', 'Teléfono: (55) 1473 1596 (Celular)', and 'Comentario:'. The 'Detalles del servicio' section contains fields for 'Folio de llamada: 250384', 'Servicio: Ambulancia de Urgencias', 'Estatus de la llamada: Pendiente', 'Registrado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES', 'Fecha de registro: Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 17:38 hrs', 'Modificado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES', and 'Fecha de modificación: Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 17:40 hrs'. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Despachar la emergencia' which is highlighted with a green box and a green arrow pointing to it.

Una vez despachada la emergencia, se actualiza automáticamente la página y se debe finalizar la llamada, de esta forma aseguramos que el envío de información se realiza de forma correcta y los datos se pueden visualizar en la sección de **"Radiooperador"** en la lista de **"Llamadas por asignar"** para su seguimiento.



The screenshot shows the 'Operador del 911 - Ambulancia de Urgencias' interface after the emergency has been dispatched. It has a red header bar. Below it, there's a section for 'Información' and 'Detalles del servicio'. The 'Información' section contains fields for 'Solicitante: Operador del 911', 'Teléfono: (55) 1473 1596 (Celular)', and 'Comentario:'. The 'Detalles del servicio' section contains fields for 'Folio de llamada: 250384', 'Servicio: Ambulancia de Urgencias', 'Estatus de la llamada: Pendiente', 'Registrado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES', 'Fecha de registro: Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 17:38 hrs', 'Modificado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES', and 'Fecha de modificación: Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 17:40 hrs'. At the bottom left, there is a green bar with a checkmark and the text 'Listo... La llamada ha sido enviada al radio operador'. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Finalizar la llamada' which is highlighted with a green box and a green arrow pointing to it.

7.5. Asignación de unidad

Una vez que se despacha el servicio, verificamos en la Sección de “**Radio Operador**” que aparezca como servicio pendiente en el área de “**Llamadas por asignar**”, aparecerá marcado con el **icono de una estrella** el servicio que acabas de generar, selecciónalo, verifica y selecciona la unidad que se encuentre más cercana al servicio, de acuerdo a la información que proporciona el GPS y asígnala.

Llamadas por asignar				
	Hora	Info	Motivo	Colonia
	18:04	1 	Convulsión	Santo Tomas, Miguel Hidalgo
	17:44	1 	Golpeado / Agresión física	México Nuevo, Miguel Hidalgo
	17:38	1 	Enfermo	Hipódromo, Cuauhtémoc
	17:34	1 	Enfermo	Polanco II Sección, Miguel Hidalgo

Icono	Estatus
	Nueva
	En ruta para atender
	Atendiendo
	Trasladando paciente
	El servicio se ha finalizado
	Llamada cancelada

7.6. Llamada de seguimiento.

Una vez despachado el servicio, en la sección “**Telefonista**” se debe de realizar la **llamada de seguimiento** con la finalidad de obtener toda la información sobre el estado del paciente, en la sección de “**Telefonista**” se encuentra el “**Histórico de Llamadas**”, selecciona la llamada recién generada, pulsa sobre el icono del **reloj** el cual te dará acceso al formulario, completa y guarda. De esta manera el radioperador transmitirá la información a la tripulación de la unidad, **es importante realizar la llamada antes de que la unidad arribe a la ubicación de la emergencia.**

OPERADOR DEL 911 - Ambulancia de Urgencias

Finalizar la edición de la llamada previamente creada

Información

Solicitante: OPERADOR DEL 911

Teléfono: (55) 1473 1596 (Celular)

Comentario:

Detalles del servicio

Folio de llamada: 250384

Servicio: Ambulancia de Urgencias

Estatus de la llamada: Activa

Registrado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES

Fecha de registro: Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 17:38 hrs

Modificado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES

Fecha de modificación: Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 19:37 hrs

0 Linda... La llamada ha sido enviada al radio operador

Finalizar la llamada

Finalizar la llamada

Unidades asignadas

Emergencia

Motivo de la emergencia

Enfermo (10310)

Prioridad reportada

Amarilla (Segunda)

Cantidad de lesionados

1

Clasificación general

Cardiovascular

Ubicación del lesionado

Recostado sobre la banqueta

Lugar de ocurrencia

Parque

1 Listo... Los elementos de la sección han sido actualizados y almacenados correctamente.

7.7. Asignación de unidad al servicio.

Una vez que hayas seleccionado el servicio este aparecerá en la pantalla central con toda la información registrada en los formularios de la Sección “**Telefonista**”, confirma la emergencia y en “**Asignar emergencia**” a la unidad podrás visualizar las opciones de unidades más próximas a la ubicación, con el apoyo del GPS el **SCE** realiza el cálculo de tiempo estimado de arribo (TEA) de las unidades, selecciona, guarda y registra el Kilometraje y porcentaje de combustible de la unidad que asignaste a la emergencia.

Al momento de seleccionar la unidad para la asignación del servicio, el Sistema envía de forma automática una notificación a través de **RedBot** a los tripulantes registrados de dicha unidad, informando sobre la asignación del servicio. Solo los colaboradores que tengan su cuenta del **SCE** vinculada correctamente al **RedBot** podrán recibir estas notificaciones en tiempo real.

Operaciones

☐ Emergencia confirmada

Asignación	Estado	Servicio
OP-001	En ruta para atender (ETA: 1 min @ 0 kms) (Aproximadamente)	261545

Asignar emergencia a la unidad:
 CDMX-54 (Ambulancia) (TEA: 15 mins @ 6.08 kms) ...

Estado de la emergencia:
 Activa

Guardar

7.8. Actualizar las etapas del servicio.

Cada vez que actualizas las “**Etapas del servicio**” se guardan las horas de cada acción y al final del servicio contarás con la cronometría completa del servicio, recordemos la importancia de optimizar el tiempo de respuesta a la atención de servicios y el **SCE** nos permite registrar cada una de las etapas del servicio , siendo las siguientes:

1. Recepción de Llamada
2. Despacho del servicio
3. Arribo a la ubicación
4. Inicio de Traslado
5. Llegada al Hospital
6. Entrega-Recepción del paciente

OP-001 (Rumbo a una emergencia - 19:10 hrs)

Acciones
 Comentarios
 Historial

Operaciones

Causas para finalizar la emergencia:
 Selecciona una causa para finalizar...

Fase de la emergencia

☐ Salida a la emergencia (19:10 hrs)
☒ Llegada / Atendiendo
☐ Trasladando
☐ Llegada al hospital

Actualizar emergencia

Llamada

Ver información completa de la llamada

Colonia: Hipódromo
 Municipio o delegación: Cuauhtémoc
 Motivo de la llamada: Enfermo
 Cantidad de lesionados: 1

7.9. Comentarios del servicio y la tripulación.

El **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** permite registrar comentarios relevantes relacionados con el servicio.

Para ello, selecciona el servicio correspondiente, ingresa a la pestaña **“Comentarios”** y agrega la información necesaria. Puedes incluir tantos comentarios como se requieran, por ejemplo: la hora de nacimiento en un parto fortuito, el inicio de maniobras de reanimación cardiopulmonar, solicitudes de regulación a un centro hospitalario, datos del probable diagnóstico, información del hospital receptor o el nombre del médico que recibe al paciente, entre otros.

Es importante recordar que no deben emplearse claves ni abreviaturas; la información debe redactarse con una narrativa clara, completa y comprensible.



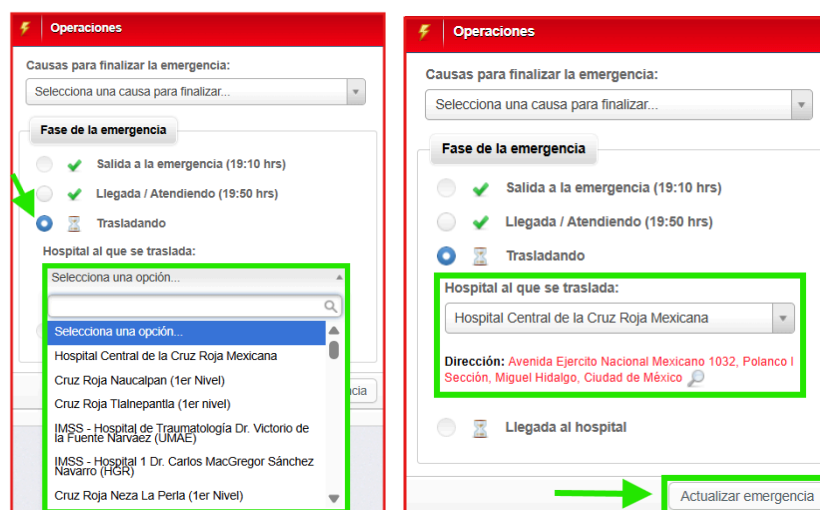
The screenshot shows the SCE interface with a red header bar. On the left, it says 'OP-001 (Atendiendo - 19:50 hrs)'. On the right, there are three tabs: 'Acciones', 'Comentarios', and 'Historial'. The 'Comentarios' tab is highlighted with a green box and a green arrow points to it. Below the tabs, there is a section titled 'Agregar un nuevo comentario' with a text input field and a button labeled 'Agregar comentario'. At the bottom, there is a section titled 'Comentarios' with a list area.

7.10. Finalizar el servicio.

Podemos finalizar el servicio aun cuando el paciente no se traslade, solo debemos registrar el motivo, el **SCE** cuenta con las opciones para finalizar la emergencia de acuerdo a los motivos por los cuales la tripulación no realiza el traslado de algún paciente. **Esto siempre y cuando no se haya actualizado la etapa de la emergencia a trasladando**



Si la tripulación realiza traslado de urgencia porque así lo requiere el estado de salud del paciente las etapas del servicio se actualizan conforme a los movimientos de la unidad, una vez que la tripulación informa que el servicio está concluido y ya hemos actualizado todas las etapas, se finalizara el servicio teniendo como opción **“Paciente entregado”**, registras la información de kilometraje y porcentaje de combustible de la unidad y guardas teniendo disponible la unidad para la asignación de otro servicio.



Operaciones

Causas para finalizar la emergencia:

Paciente entregado

Fase de la emergencia

- ✓ Salida a la emergencia (19:10 hrs)
- ✓ Llegada / Atendiendo (19:50 hrs)
- ✓ Traslutando (20:04 hrs)

Hospital al que se traslada:

Hospital Central de la Cruz Roja Mexicana

Dirección: Avenida Ejercito Nacional Mexicano 1032, Polanco I Sección, Miguel Hidalgo, Ciudad de México

- ✓ Llegada al hospital (20:04 hrs)

Actualizar emergencia

Llamada

Ver información completa de la llamada

Colonia: Hipódromo
Municipio o delegación: Cuauhtémoc

Motivo de la llamada: Enfermo
Cantidad de lesionados: 1

Si durante el traslado del paciente se cambia el destino del hospital, todavía es posible realizar el cambio directamente desde la consola de radio. Al modificar el nombre del hospital al cual se traslada el paciente, los cambios se guardan automáticamente. Si la unidad ya se encuentra en el hospital receptor y el paciente no es aceptado, el cambio en el nombre del hospital de traslado final se deberá realizar en la sección de **“Cierre de los servicios”** una vez que concluya el servicio.

Vehículos operativos

Unidad	Base	Estado	Delegación
COMA-54	312	Disponible	Ciudad de México
COMA-64	B15	Disponible	Ciudad de México
COMA-115	TEA 13 11	Rumbo a una emergencia	Ciudad de México
COMA-14	AUDITORIO	No disponible	Ciudad de México
COMA-15	CONADE	No disponible	Ciudad de México
COMA-24	LUNARIO	No disponible	Ciudad de México
COMA-25	CINAR	No disponible	Ciudad de México
OP-001	LUNARIO	Disponible	Ciudad de México

Finalizar emergencia y movimiento de la unidad OP-001

Kilometraje: 1010 Combustible (Porcentaje): 90

Confirmar información de la emergencia 1

Tipo de paciente atendido (Resultado): Enfermo Prioridad del paciente atendido (Resultado): Amarilla (Segunda)

Registrar y continuar

Llamadas por asignar

Hora	Info	Motivo	Colonia
20:02	1	Golpeado / Agresión física	Escandón II Sección, Miguel Hidalgo
19:04	1	Atropellado	Polanco III Sección, Miguel Hidalgo
18:04	1	Convulsión	Santo Tomas, Miguel Hidalgo
17:44	1	Golpeado / Agresión física	México Nuevos, Miguel Hidalgo
17:38	1	Enfermo	Hipódromo, Cuauhtémoc
17:34	1	Enfermo	Polanco II Sección, Miguel Hidalgo
17:29	1	Caído	Ancas, Miguel Hidalgo
16:40	1	Enfermo	Irígación, Miguel Hidalgo
16:35	1	Caído	San Mateo, Azcapotzalco
16:14	1	Enfermo	Parroteta, Miguel Hidalgo

Al finalizar el servicio se actualiza la información de forma automática en la **“Consola de radio”** mostrando la asignación, el estado de la llamada y el número de servicio.

Enfermo 1 lesionado (17:38 hrs)

Acciones Editar Comentarios Historial

Dirección

Calle: Parque México
Número exterior: s/n
Número interior:
Colonia: Hipódromo
Municipio o delegación: Cuauhtémoc
Estado: Ciudad de México
Entre calles: Av Sonora y Av México
Referencia:

Latitud: 19.4142869
Longitud: -99.1689446

Teléfono: (55) 1473 1596 (Celular)

Clima actual: Nublado
Temperatura: N/A
Humedad: 55 %
Lluvia: mm

Geolocalización confirmada: No

Operaciones

☐ Emergencia confirmada

Asignación	Estado	Servicio
OP-001	Paciente entregado	261545

Asignar emergencia a la unidad:
OP-001 (Ambulancia) (TEA: 8 mins @ 3.48 kms) (A...)

Estado de la emergencia:
Activa

Guardar

8. Traslado programado

En la toma de la llamada se realiza desde la Sección “**Telefonista**”, selecciona la opción correspondiente a “**Traslado programado**”, debes llenar el formulario incluyendo **los datos del paciente, datos del traslado como pagos o convenios, la ubicación de origen y la ubicación de destino.**

MARIA DE LOS ANGELES

Inicio

Operaciones

Telefonista

SCI (beta)

Catálogos

Tipo de llamada

Selecciona el tipo de llamada

Opciones

☐ Servicio de ambulancia


☒ Traslado programado

☐ Llamada desviada

☐ Llamada no efectiva

Continuar

Folio de llamada: 250389 - Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 20:19 hrs

 Cancelar la llamada

Solicitante

Tipo de solicitante
Usuario


Solicitante
Carlos Camacho

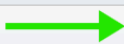
Comentario
Prueba de soporte

Tipo de teléfono
Celular

Teléfono
(55) 0000 0000

Extensión

 No se ha guardado la información

 **Guardar y continuar**

Nombre del paciente

Apellido paterno
Camacho


Apellido materno
Pacheco

Nombre
Carlos

Edad
35

Sexo
Masculino

Padecimiento principal
Respiratorio

 Listo! Los elementos de la sección han sido actualizados y almacenados correctamente

Traslado

Prioridad
Verde (Tercera)

Cama / Ubicación del paciente
Cama 8

Tipo de traslado
Ida

Convenios
Selecciona una opción / Borrar selección


Kms del origen al destino
1

Cobro por el traslado
No

Precio
0

Método de pago
No aplica

Persona que realiza el pago
No aplica

 Listo! Los elementos de la sección han sido actualizados y almacenados correctamente

En caso de un traslado interhospitalario solo basta desplegar el **“Combo Box”** y seleccionar el **hospital** correspondiente, las direcciones se agregan de forma automática con base a la información que se encuentra en los **“Catálogos del Sistema”**, la asignación de la unidad, actualización de las etapas y finalizar el servicios se realiza desde la **“Consola de radio”** de igual forma que un servicio de emergencia.

Destino

Destino del traslado
Hospital

Contactar con:
Doc. Madero

Hospital de destino
Cruz Roja Neza Zona Norte (1er Nivel)

Calle
calle 23
Número exterior
80
Número interior
Opcional

Entre la calle
Opcional
y la calle
Opcional
Referencia 1
Opcional
Referencia 2
Opcional

Estado
México
Municipio
Nezahualcóyotl
Colonia
Campestre Guadalupeana

Código postal
57120
Ciudad
Ciudad Nezahualcóyotl
Latitud
19.4860391
Longitud
-99.0561513

Los elementos de la sección han sido actualizados y almacenados correctamente.

Mapa
Satélite

Despachar traslado programado

Comentarios de la emergencia

Comentarios

No se han escrito comentarios a esta llamada

Ingresar tu comentario...

Agregar comentario

9. Cierre de servicios

Una vez finalizado el servicio, si es necesario realizar algún ajuste o verificar que la información se haya guardado correctamente, debes ingresar a la sección de “Cierre de servicios”. En esta sección podrás realizar ajustes de la información para que los datos finales sean los correctos o, si es necesario, realizar modificaciones como son:

- Resultado de la emergencia
- Fecha
- Cronometría
- Hospital final de traslado
- Motivo de la atención
- Lesiones probables

Estas modificaciones solo pueden realizarse si tienes acceso como radio operador asignado a una guardia activa. Si un Jefe de guardia o el Coordinador Local desean realizar modificación de información en esta sección, deben estar asignados a la “Guardia” en las posiciones de “Telefonista y Radioperador”, de no ser así, las facultades de edición estarán limitadas a solo lectura (no tendrán acceso al botón de “Actualizar”, es importante identificar esta asignación ya que solo el personal autorizado puede modificar información.

Información del servicio	
Resultado de la emergencia	Paciente entregado
Fecha y hora de la llamada	16/10/2025 17:38
Fecha y hora de la salida / despacho	16/10/2025 19:10
Fecha y hora de llegada	16/10/2025 19:50
Hospital al que se trasladó	Hospital Central de la Cruz Roja Mexicana
Fecha y hora del traslado	16/10/2025 20:04
Fecha y hora de llegada al hospital	16/10/2025 20:04
Fecha y hora de finalización del servicio	16/10/2025 20:06
Motivo de la emergencia	Enfermo (10310)
Diagnóstico CIE10	ADD - Cólera
Prioridad de la emergencia	Amarilla (Segunda)
Información extra del servicio	
Actualizar	

Cerrar el servicio	
Resultado de la emergencia	Paciente entregado
Fecha y hora de la llamada	16/10/2025 14:38
Fecha y hora de la salida / despacho	16/10/2025 19:10
Fecha y hora de llegada	16/10/2025 19:00
Hospital al que se trasladó	Hospital Central de la Cruz Roja Mexicana
Fecha y hora del traslado	16/10/2025 20:04
Fecha y hora de llegada al hospital	16/10/2025 20:04
Fecha y hora de finalización del servicio	16/10/2025 20:06
Motivo de la emergencia	Enfermo (10310)
Diagnóstico CIE10	ADD - Cólera
Prioridad de la emergencia	Amarilla (Segunda)
Información extra del servicio	<p>La triada de cuern es una técnica utilizada en casos de trauma abdominal para evaluar la presencia de líquido libre en la cavidad abdominal. Consiste en colocar al paciente en decúbito supino y realizar una presión firme y rápida en el abdomen, para luego escuchar si hay un sonido característico de líquido libre. Si se escucha un sonido metálico, puede indicar la presencia de líquido en la cavidad abdominal.</p> <p>Es importante recordar que esta técnica debe realizarse con precaución y solo por personal capacitado, ya que puede resultar dolorosa para el paciente si se realiza de forma brusca.</p> <p>Referencias: - Prehospital Trauma Life Support (PHTLS) - 8th Edition</p>
Actualizar	

Comentarios del servicio	
<p>Comentarios</p> <p>VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES escribió el Lunes 16 de Octubre, 2025 a las 18:17 hrs : Reportar que deambulaba y se desvaneció de su plano de sustentación</p> <p>Ingresar comentario...</p> <p>Guardar comentario</p>	
<p>Historial</p> <p>Se modificó la información del servicio CAPACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO el Viernes 17 de Octubre, 2025 a las 07:20 hrs ></p> <p>Se creó el servicio SCE el Lunes 16 de Octubre, 2025 a las 19:10 hrs ></p>	

10. Ubicación del FRAP Digital en el SCE

La información inicial de las emergencias en el **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** se registra en la sección de **"Telefonista"**, donde se generan los **folios de llamada**. Posteriormente, en la sección de **"Radioperador"**, al asignar la llamada, se generan los **folios correspondientes a los servicios**, de esta manera el personal de las tripulaciones es el encargado de generar el FRAP por cada atención de pacientes.

Para identificar la ubicación de los **FRAP's Digitales**, existen dos formas principales de hacerlo:

1. Cierre de los servicios

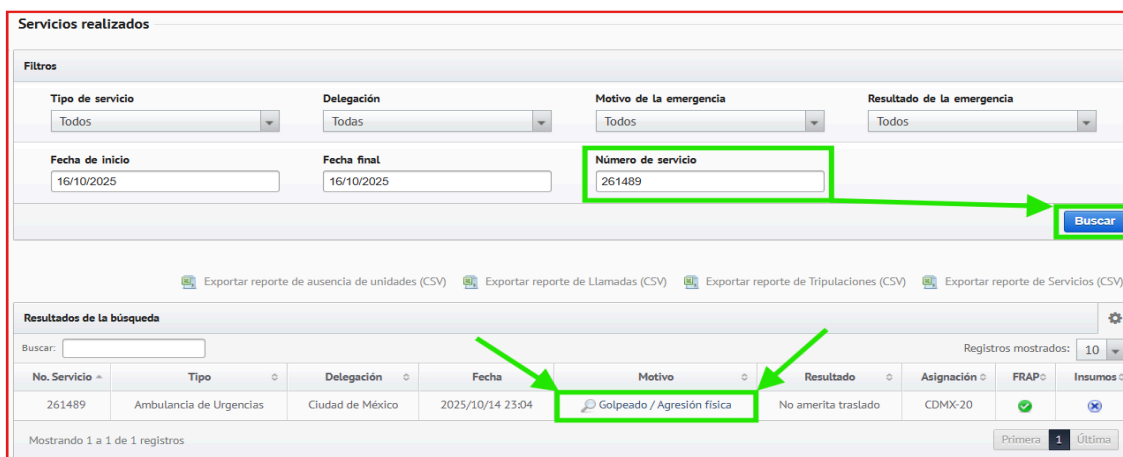
En esta modalidad, la información de cada servicio generado se almacena, y el **"FRAP Digital"** se enlaza desde los dispositivos móviles. La información queda guardada en la nube dentro del servicio y puede consultarse aplicando los filtros correspondientes según los siguientes criterios:

- Tipo de servicio.
- Delegación.
- Motivo de la emergencia.
- Resultado de la emergencia.
- Fecha de inicio de la búsqueda.
- Fecha final de la búsqueda.
- Número de servicio.





The screenshot shows the SCE interface with a sidebar on the left. The 'Cierre de los servicios' option is highlighted with a green box and a green arrow pointing to it. The main area displays various filters for searching services, including 'Tipo de servicio', 'Delegación', 'Motivo de la emergencia', 'Resultado de la emergencia', 'Fecha de inicio', 'Fecha final', and 'Número de servicio'. A 'Buscar' button is visible at the bottom right.

Una vez obtenidos los resultados de la búsqueda, se identifica el servicio deseado y se selecciona para acceder a su información. En esta vista, es posible visualizar el formato PDF de **"FRAP Digital"**, con opción de descarga e impresión.



The screenshot shows the search results for a specific service. The 'Número de servicio' field is highlighted with a green box and a green arrow pointing to the 'Buscar' button. Below the filters, there are links to export reports: 'Exportar reporte de ausencia de unidades (CSV)', 'Exportar reporte de Llamadas (CSV)', 'Exportar reporte de Tripulaciones (CSV)', and 'Exportar reporte de Servicios (CSV)'. The 'Resultados de la búsqueda' section shows a table with columns: 'No. Servicio', 'Tipo', 'Delegación', 'Fecha', 'Motivo', 'Resultado', 'Asignación', 'FRAP', and 'Insumos'. The first row shows service number 261489, type 'Ambulancia de Urgencias', delegation 'Ciudad de México', date '2025/10/14 23:04', motive 'Golpeado / Agresión física', result 'No amerita traslado', assignment 'CDMX-20', FRAP status '✓', and insumos status '✗'. A green arrow points to the 'Motivo' column, and another points to the 'Resultado' column. The table shows 'Mostrando 1 a 1 de 1 registros'.

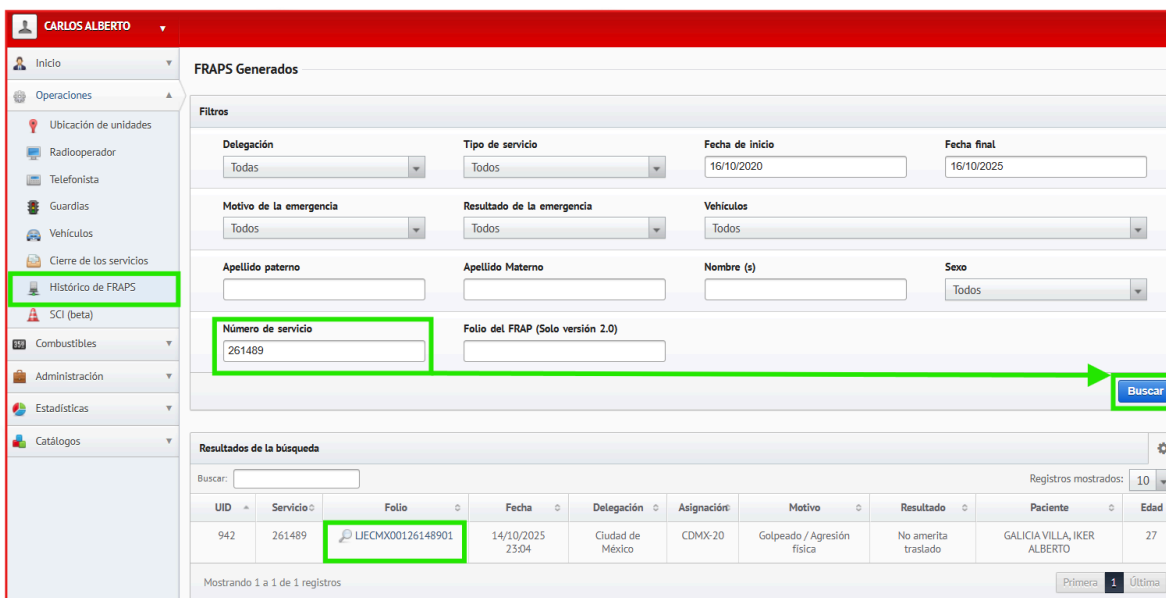
Visualización del reporte del servicio.

 CRUZ ROJA MEXICANA		REPORTE DE SERVICIO	
Estado		Delegación	Número de Servicio
Ciudad de México		Ciudad de México	26149
1. Llamada			
Fecha y hora Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:03 hrs		Solicitante OPERADOR DEL 911	Teléfono (55) 1473 1596 (Celular)
Comentarios			
2. Datos del servicio			
Tipo de servicio Ambulancia de urgencias		Motivo Golpeado / Agresión física	Lesionados 4
Prioridad Amarilla (Segunda)			
Ambulancia COMX-20		Operador VAZQUEZ ESCARTIN, EDGAR	Jefe de servicio LOPEZ SALGADO, WENDOLYNE
3. Dirección del servicio			
Calle CALLE IGUALA		No. exterior 	No. interior
Colonia Lomas de Bécerra			
C/P 01279		Delegación/Municipio Álvaro Obregón	Ciudad Ciudad de México
Estado 		Ciudad de México 	
Latitud 19.3842096		Longitud -99.2162185	
4. Horas del servicio		5. Tiempos del servicio	
Hora de salida: Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:04 hrs		Despacho: 0 horas 1 minuto	
Hora de llegada: Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:18 hrs		Llegada: 0 horas 14 minutos	
Hora disponible: Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:35 hrs			
6. Resultado de la emergencia			
Resultado: No amerita traslado		Hospital de traslado 	
Clave CIE10 N/A		Descripción CIE10 N/A	Lesión principal No especificadas
7. Mapa de la ubicación			
			

- Delegación.
- Tipo de servicio.

- Fecha de inicio.
- Fecha final.
- Motivo de la emergencia.
- Resultado de la emergencia.
- Vehículos.
- Estado.
- Municipio.
- Colonia.
- Nombre del paciente.
- Sexo.
- Folio de llamada.
- Número de servicio.
- UID del FRAP.
- Folio del FRAP.

Al aplicar estos filtros, los usuarios pueden localizar rápidamente el “**FRAP Digital**” correspondiente y acceder a la información detallada del servicio asociado. Esto facilita la gestión y el seguimiento de la información registrada en el Sistema.



The screenshot shows the 'FRAPs Generados' interface. On the left is a sidebar with navigation options: Inicio, Operaciones, Ubicación de unidades, Radiooperador, Telefonista, Guardias, Vehículos, Cierre de los servicios, Histórico de FRAPs (highlighted with a green box), SCI (beta), Combustibles, Administración, Estadísticas, and Catálogos. The main area contains a 'Filtros' section with various dropdown menus and text input fields for searching. A green box highlights the 'Número de servicio' field with the value '261489'. A green arrow points from this field to the 'Buscar' button. Below the filters is the 'Resultados de la búsqueda' section, which displays a table of results. The first result is highlighted with a green box.

UID	Servicio	Folio	Fecha	Delegación	Asignación	Motivo	Resultado	Paciente	Edad
942	261489	✓ LIECMX00126148901	14/10/2025 23:04	Ciudad de México	CDMX-20	Golpeado / Agresión física	No amerita traslado	GALICIA VILLA, IKER ALBERTO	27

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

11. Extracción del PDF del FRAP Digital

Tras aplicar los filtros según las instrucciones de acceso, podrás localizar el folio del **FRAP Digital** y obtener la opción de visualizar y descargar el PDF correspondiente.

Como medida de respaldo y seguridad, al generar el PDF del **FRAP Digital**, se incluirá en el pie de página información relevante sobre la extracción, que consiste en:

- Dirección IP del dispositivo utilizado.
- Fecha y hora de la consulta del formato.

Estos datos permanecerán visibles incluso al imprimir el documento, garantizando un registro confiable de la extracción de información desde el Sistema.

Recomendaciones para la extracción del PDF

Se recomienda que la extracción del archivo PDF sea realizada por el **Coordinador Local** de cada Delegación o, en su caso, por el **Coordinador Estatal**, dado que el documento incluye la fecha y hora de generación al momento de su descarga.

De acuerdo con los lineamientos institucionales, la entrega o compartición de este documento a terceros deberá gestionarse únicamente mediante una solicitud formal presentada por el propio paciente o, en su defecto, por su representante legal debidamente acreditado.

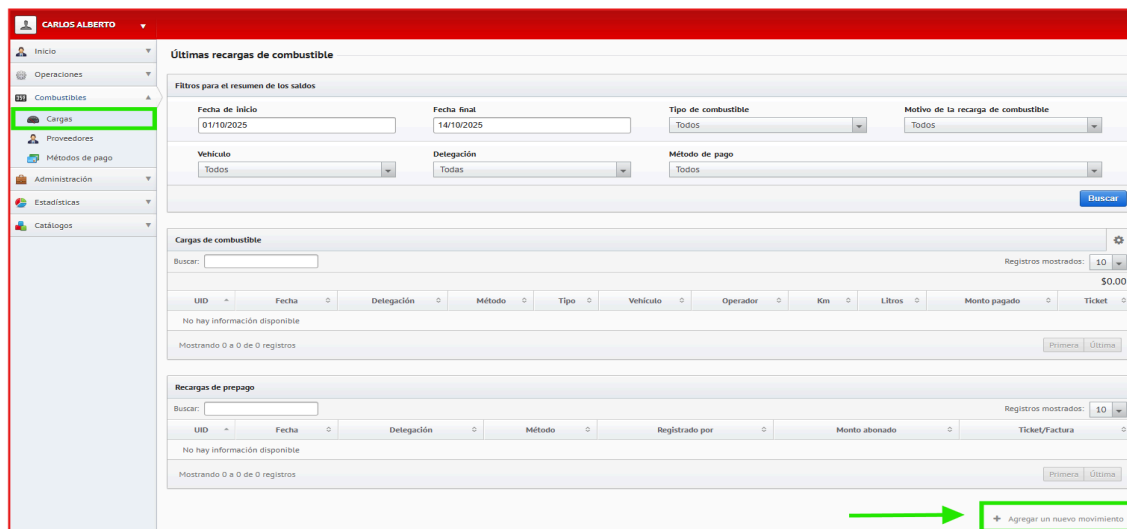
Toda solicitud deberá estar respaldada por escrito, a fin de garantizar una entrega segura, preservando la confidencialidad de la información y la privacidad del paciente, en cumplimiento con las disposiciones de protección de datos personales vigentes.

12. Carga de combustible.

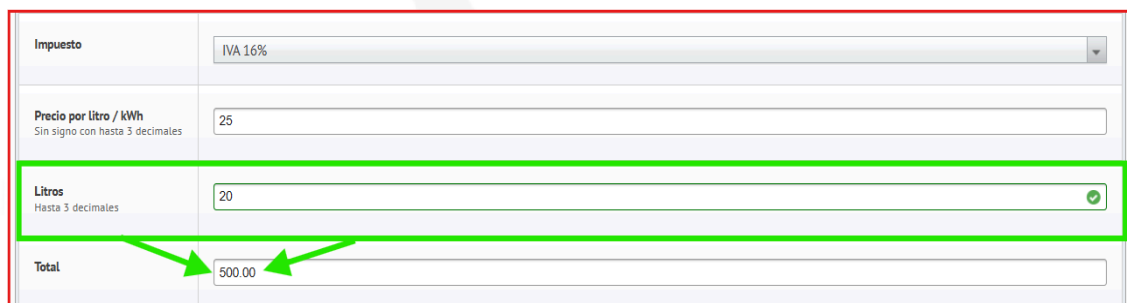
La configuración de la información para el formulario de **carga de combustibles** se realiza desde el menú de módulos, específicamente en el módulo **"Combustibles"**. En este módulo, encontraremos tres secciones principales: **"Cargas"**, **"Proveedores"** y **"Métodos de pago"**, la secciones de **"Proveedores y Métodos de pago"** ya se encuentran previamente configuradas, esta acción la realiza el **Jefe de Guardia**, sin embargo, en el **SCE**, cualquier usuario con **"Perfil administrativo"** puede llevar a cabo esta tarea.

En la sección de **"Cargas"**, encontrarás la opción para agregar un nuevo movimiento.

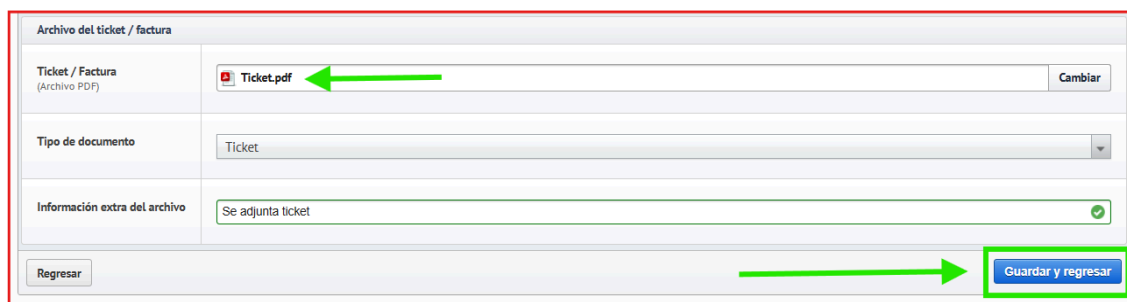
Pulsa sobre el “**Módulo combustibles**”, despliega el “**Combo Box**” y selecciona en la sección “**Cargas**”, con la información del ticket que te proporcionan por la carga de combustible en la gasolinera, debes llenar el formulario.



Al agregar la información del porcentaje del IVA aplicado en el costo total, el costo por litro de combustible y agregar la cantidad de litros abastecidos, el Sistema realizará de manera automática el cálculo del costo total del combustible, debiendo coincidir con la información del ticket.



Una vez completado el formulario **debes escanear el ticket y guardar la imagen en formato PDF**, ya que debes adjuntar la imagen al formulario, ya cargada la imagen guardas los cambios y de esta manera cada movimiento quedará registrado en la información de este módulo.





Una vez completados estos pasos, se habrá guardado de manera digital la información de cada carga de combustible realizada en las unidades de su Delegación. Esto permitirá generar estadísticas con los costos generados, que podrán ser consultadas mediante filtros por fecha de acuerdo a las necesidades de cada Delegación.

13. Soporte Técnico

El **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** incorpora una función de autoayuda mejorada, diseñada para ofrecer asistencia inmediata a los usuarios y facilitar el uso eficiente de las herramientas del Sistema y **FRAP Digital**.

Esta función concentra una amplia variedad de recursos disponibles en el siguiente enlace:

<https://wiki.scecrm.mx/>

Recursos disponibles:

Manuales detallados:

Documentos actualizados que orientan al usuario en el uso de las distintas funcionalidades del **SCE** y **FRAP Digital**, permitiendo un aprovechamiento óptimo del Sistema.

SCE - Preguntas con Soluciones Rápidas (FAQs)

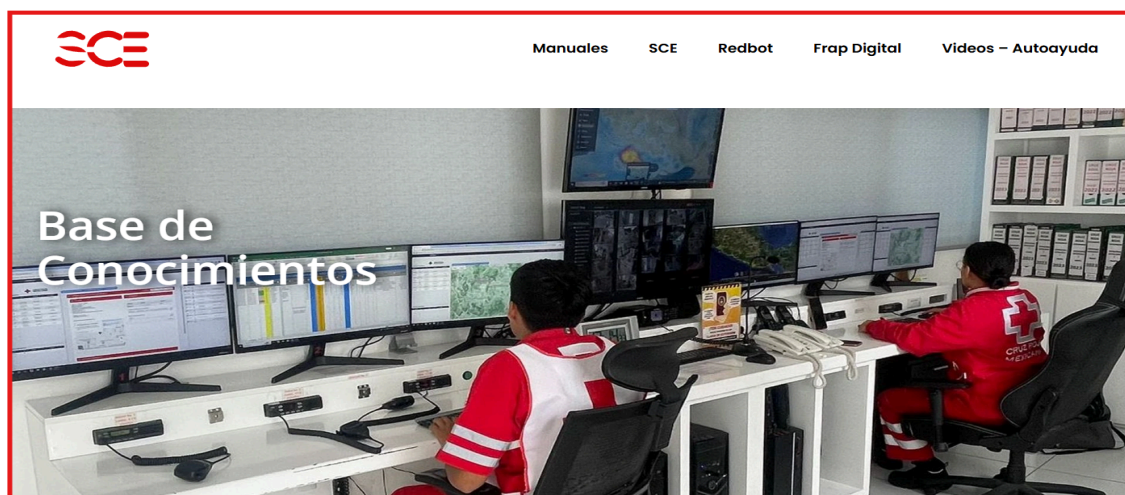
Listado de preguntas frecuentes con respuestas claras y concisas que ayudan a resolver de forma ágil las situaciones más comunes.

Entre otros recursos útiles que están a disposición para asegurar una experiencia fluida y efectiva en la gestión de emergencias.

Esta función de autoayuda está diseñada para proporcionar a los usuarios el apoyo necesario en cualquier momento, facilitando la resolución de dudas y optimizando el uso del sistema.

Videos tutoriales:

Material audiovisual que explica, paso a paso, los procedimientos para realizar acciones administrativas, operativas y de consulta dentro del Sistema.



Solicitudes de Soporte Técnico

En caso de requerir asistencia adicional, las solicitudes de Soporte Técnico deberán realizarse exclusivamente a través de los siguientes canales oficiales:

Correo electrónico: soporte@cr.org.mx

Grupo de Soporte Estatal: vía WhatsApp (según corresponda a tu entidad).

Para asegurar una atención adecuada y oportuna, es importante incluir la siguiente información en el reporte:

- Nombre completo del usuario.
- Contraseña (solo en casos necesarios y previa solicitud del área de soporte).
- Delegación a la que pertenece.
- Descripción detallada del problema.
- Evidencia visual: imagen legible, captura de pantalla o video corto que muestre la incidencia.

Glosario

- **PERFIL:** Conjunto de características, funciones o tareas de una determinada profesión o trabajo; dentro del SCE todos los usuarios tienen un perfil asignado de acuerdo al rol que realizan en la institución.
- **MODULO:** Elemento con función propia concebido para poder ser agrupado de distintas maneras con otros elementos constituyendo una unidad mayor.
- **FORMULARIO:** Un **formulario** es un documento, ya sea físico o digital, diseñado para que el usuario introduzca datos estructurados en las zonas correspondientes, para ser almacenados y procesados posteriormente.
- **SOLICITANTE:** Persona que solicita o pide una cosa, en especial si lo hace formalmente y siguiendo un procedimiento establecido.
- **USUARIO:** Persona que usa habitualmente un servicio
- **RECURSOS EXTRAS:** Dentro de la atención prehospitalaria se utiliza para apoyarse de otras dependencias por ejemplo: Bomberos, Seguridad Pública, Unidad de rescate etc.
- **GPS:** Sistema americano de navegación y localización mediante satélites, que envía información sobre la posición de los vehículos de **Cruz Roja Mexicana** que cuenten con el Sistema de rastreo satelital.