



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.
- **Radiooperador:** 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.

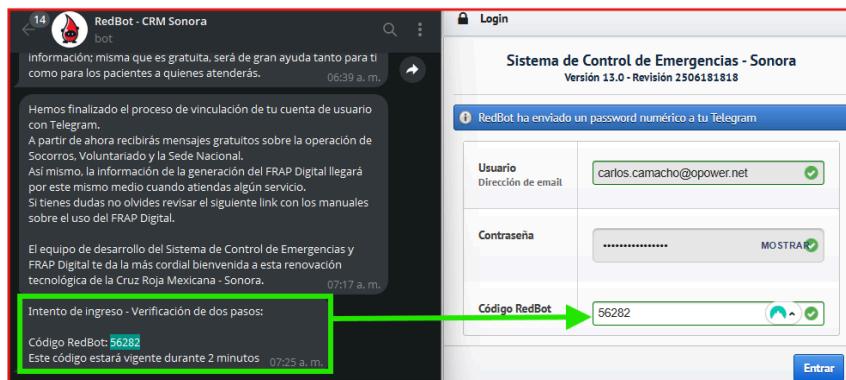
1. Comprender el propósito y la funcionalidad del **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** como una herramienta integral para el control operativo de **Cruz Roja Mexicana**.
2. Desarrollar habilidades para configurar guardias, asignar roles y facultades temporales a los usuarios, y gestionar la información 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

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

Turno	Matutino (07:00 - 15:00)	
Jefe de guardia	VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES	<input checked="" type="checkbox"/> 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 radiooperador a un mismo responsable, sin olvidar que sus facultades de acceso solo estarán activas durante la duración del turno.

Crear una guardia - Paso 2 - Radio operador y Telefonista

Radio operadores		
Radiooperador 1	VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES	<input type="checkbox"/> Voluntario
Radiooperador 2	Selecciona un usuario	<input type="checkbox"/> Voluntario
Telefonistas o Auxiliares		
Telefonista 1	CAMACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO	<input checked="" type="checkbox"/> Voluntario
Telefonista 2	Selecciona un usuario	<input type="checkbox"/> Voluntario

→ **Continuar**

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**.



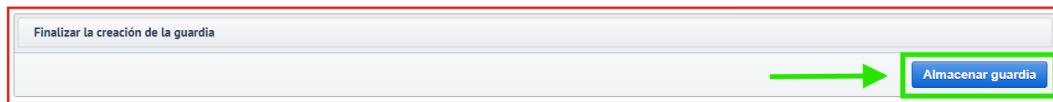
Crear una guardia - Paso 3 - Tripulaciones

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
Jefe de servicio	VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES
Auxiliar 1	RODRIGUEZ ROMERO, RUBEN
Auxiliar 2	Selecciona un usuario
<input type="checkbox"/> Voluntario	
→ Continuar	
<small>Finalizar la creación de la guardia sin tripulaciones</small>	
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 “Radiooperador”, 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.



The screenshot shows the main dashboard of the system. On the left, there's a list of 'Vehículos operativos' (Active Vehicles) and 'Vehículos pendientes' (Pending Vehicles). In the center, a detailed view of vehicle OP-001 is shown, including its status ('En espera - 17:01 hrs'), location ('WESTHILL SANTA FE'), and operational details like KM initial (1000), combustible initial (100), and an 'Activar unidad' (Activate vehicle) button. To the right, a list of 'Llamadas por asignar' (Calls to Assign) is displayed, showing various emergency types (Enfermo, Choque, Intoxicación, etc.) and locations. A green arrow points from the 'Activar unidad' button in the central view towards the 'Vehículos pendientes' section on the left.

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.

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.

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.

Colonia	Hora	Info	Motivo
Irving, Miguel Hidalgo	16:49	1	Entorno
San Mateo, Azcapotzalco	16:35	1	Calle
Peregrina, Miguel Hidalgo	16:14	1	Entorno
Granada, Miguel Hidalgo	16:33	1	Entorno
Plutarco Elías Calles, Miguel Hidalgo	15:18	1	Entorno
Bosque de Chapultepec, I Sección	16:08	1	Otro
Los Marqueses, Miguel Hidalgo	14:17	1	Intoxicado
Tacubaya, Miguel Hidalgo	13:23	1	Entorno
Laguna, Miguel Hidalgo	13:23	1	Probable EVA
Anáhuac I Sección, Miguel Hidalgo	13:29	1	Calle
Un Hogar Para Niosdres, Miguel Hidalgo	12:57	1	Probable EVC
Ancures, Miguel Hidalgo	11:44	1	Incidencia
8 de Agosto, Benito Juárez	11:31	1	Entorno

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	B15	Disponible	Ciudad de México	
CDMX-115	Escena: 09:46	312	Atendiendo	Ciudad de México
CDMX-02	WESTMILL 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	

Vehículos pendientes

Unidad	Base	Unidad	Base	Unidad	Base
CDMX-24					

Mapa Ver en pantalla completa las ubicaciones

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

Llamadas por asignar

Hora	Info	Motivo	Colonia
16:40	1 Enfermo	Imaginación, Miguel Hidalgo	
16:35	1 Caido	San Matías Atzcapotzalco	
16:14	1 Enfermo	Penitencia, Miguel Hidalgo	
16:33	1 Enfermo	Granada, Miguel Hidalgo	
16:18	1 Enfermo	Pulgar Elías Calle, Miguel Hidalgo	
16:02	1 Caido	Bosque de Chapultepec I Sección, Miguel Hidalgo	
14:17	1 Intoxicación	Los Mancanos, Miguel Hidalgo	
13:53	1 Enfermo	Tacubaya, Miguel Hidalgo	
13:32	1 Probable EVO	Legaria, Miguel Hidalgo	
13:29	1 Caido	Anáhuac I Sección, Miguel Hidalgo	
12:57	1 Probable EVO	Un Hogar Para Niños, Miguel Hidalgo	
11:44	1 Incendio	Anáhuac, 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: ALDAMA SOLIS, ERIKA VIANEY
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.

CDMX-115

Naucalpan de Juárez

Base B2

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

Latitud: 19.414275
Longitud: -99.158594

CDMX-44

CDMX-25

CDMX-54

CDMX-115



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 deseas 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 ícono 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.



The screenshot shows the SCM interface with two main sections: 'Registrar el movimiento de la unidad' and 'Finalizar actividades de la tripulación'. A third section, 'Unidad en espera (No disponible)', is highlighted with a green border and a green arrow pointing to its dropdown menu. The dropdown menu lists various reasons for unit unavailability, such as Descontaminación, Alimentación, Recarga de combustible, Incidente de tránsito, Servicio especial/administrativo, Cambio/regreso a la base, and En espera de asignación de emergencia.

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

Icono	Estatus
Green flag	Disponible
Red flag	En ruta para atender
Blue flag	Atendiendo
Yellow flag	Trasladando
Purple flag	Entregando
No icon	No disponible
Warning icon	La tripulación ha sobrepasado el tiempo límite para la actividad

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



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:

- 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.
- 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.
- 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.



Tipo de llamada

Selecciona el tipo de llamada

Opciones	<input type="radio"/> Servicio de ambulancia	<input type="radio"/> Traslado programado	<input type="radio"/> Llamada desviada	<input type="radio"/> Llamada no efectiva
Continuar				

Historico de llamadas

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	Caido	261536	
250379			16:14	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261535	
250378			16:33	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261534	
250377			16:18	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261533	
250376			16:02	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	Caido	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.

Tipo de llamada

Selecciona el tipo de llamada

Opciones	<input type="radio"/> Servicio de ambulancia	<input type="radio"/> Traslado programado	<input type="radio"/> Llamada desviada	<input type="radio"/> Llamada no efectiva
Continuar				

Historico de llamadas

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	Caido	261536	
250379			16:14	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261535	
250378			16:33	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261534	
250377			16:18	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261533	
250376			16:02	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	Caido	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.



Tipo de llamada

Selecciona el tipo de llamada

Opciones	<input checked="" type="radio"/> Servicio de ambulancia <input type="radio"/> Traslado programado <input type="radio"/> Llamada desviada <input type="radio"/> Llamada no efectiva
----------	---

Continuar

Folio de llamada: 250384 - Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 17:38 hrs

Cancelar la llamada

Solicitante

Tipo de solicitante
911

Comentario
No se ha guardado la información

Guardar y continuar

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

Folio de llamada: 250405 - Viernes 17 de Octubre, 2025 a las 11:31 hrs

Cancelar la llamada

Solicitante

Tipo de solicitante
Usuario

Solicitante
Angeles Velázquez

Comentario
Transeunte

Tipo de teléfono
Celular

Teléfono
(55) 6580 0177

Extensión

Comentario
No se ha guardado la información

Guardar y continuar

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 ante cualquier emergencia.



Operador del 911 - Ambulancia de Urgencias

Información	Detalles del servicio
Solicitante: Operador del 911 Teléfono: (55) 1473 1596 (Celular) Comentario:	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 <input type="text" value="Enfermo (10310)"/>	Prioridad reportada <input type="text" value="Amarilla (Segunda)"/>
Clasificación general <input type="text" value="Cardiovascular"/>	Cantidad de lesionados <input type="text" value="1"/>
Ubicación del lesionado <input type="text" value="Recostado sobre la banqueta"/>	Lugar de ocurrencia <input type="text" value="Parque"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Listo! Los elementos de la sección han sido actualizados y almacenados correctamente.	

Dirección del servicio

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

Calle <input type="text" value="Parque México"/>	Número exterior <input type="text" value="s/n"/>	Número interior <input type="text" value="Opcional"/>
Entre la calle <input type="text" value="Av Sonora"/>	y la calle <input type="text" value="Av México"/>	Referencia 1 <input type="text" value="Opcional"/>
Estado <input type="text" value="Ciudad de México"/>	Municipio <input type="text" value="Cuauhtémoc"/>	Colonia <input type="text" value="Hipódromo"/>
Código postal <input type="text" value="06100"/>	Ciudad <input type="text" value="Ciudad de México"/>	Latitud <input type="text" value="19.4142869"/>
		Longitud <input type="text" value="-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



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.

Operador del 911 - Ambulancia de Urgencias	
Información	Detalles del servicio
Solicitante: Operador del 911 Teléfono: (55) 1473 1596 (Celular) Comentario:	Folio de llamada: 250384 Servicio: Ambulancia de Urgencias Estado 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
<input type="button" value="Despachar la emergencia"/> → <input type="button" value="Despachar la emergencia"/>	

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 “**Radioperador**” en la lista de “**Llamadas por asignar**” para su seguimiento.

Operador del 911 - Ambulancia de Urgencias	
Información	Detalles del servicio
Solicitante: Operador del 911 Teléfono: (55) 1473 1596 (Celular) Comentario:	Folio de llamada: 250384 Servicio: Ambulancia de Urgencias Estado 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
Listo... La llamada ha sido enviada al radio operador → <input type="button" value="Finalizar la llamada"/>	



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 **ícono de una estrella** el servicio que acabas de generar, seleccionalo, verifica y selecciona la unidad que se encuentre más cercana al servicio, de acuerdo a la información que proporciona el GPS y asignala.

Llamadas por asignar				
	Hora	Info	Motivo	Colonia
	18:04	1	Convulsión	Santo Tomás, 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
	Trasladiando 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 “**Historico de llamadas**”, selecciona la llamada recién generada, pulsa sobre el ícono del **reloj** el cual te dará acceso al formulario, completa y guarda. De esta manera el radiooperador 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**.



MARIA DE LOS ANGELES

- [Inicio](#)
- [Operaciones](#)
- [Telefonista](#)
- [SCI \(beta\)](#)
- [Catálogos](#)

Tipo de llamada

Selecciona el tipo de llamada

Opciones	Service de ambulancia
<input type="radio"/>	Service de ambulancia
<input type="radio"/>	Traslado programado
<input type="radio"/>	Llamada desviada
<input type="radio"/>	Llamada no efectiva

Continuar

Historico de llamadas

Folio de llamada	Resultado	Tipo	Hora	Servicio	Motivo	Número de servicio	Llamada de seguimiento
250387	✓	📞	19:04	Ambulancia de Urgencias	Atropelado	261544	X
250388	✓	📞	18:04	Ambulancia de Urgencias	Convulsión	261542	X
250385	✓	📞	17:44	Ambulancia de Urgencias	Colgado / Agresión física	261540, 261541, 261543	X
250384	⚠️	📞	17:38	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261545	X
250383	✓	📞	17:34	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261539	X
250382	✓	📞	17:29	Ambulancia de Urgencias	Caido	261538	X
250381	✓	📞	16:40	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261537	X
250380	✓	📞	16:36	Ambulancia de Urgencias	Caido	261536	X
250379	✓	📞	16:14	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261535	X
250378	✓	📞	16:03	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	261534	X

MARIA DE LOS ANGELES

OPERADOR DEL 911 - Ambulancia de Urgencias

Captura de llamada

Maria de los angeles, estas editando una llamada creada previamente (Folio 250384). La información que almacenes a partir de este punto sobre escribirá la llamada. ¿Estas seguro de continuar?

Sí **No**

Información
Detalles del servicio

Solicitante: OPERADOR DEL 911
Folio de llamada: 250384

Teléfono: (55) 1473 1596 (Celular)
Servicio: Ambulancia de Urgencias

Comentario:
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

Finalizar la llamada

OPERADOR DEL 911 - Ambulancia de Urgencias

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

Finalizar la llamada

Unidades asignadas

Emergencia

Motivo de la emergencia	Prioridad reportada	Cantidad de lesionados
Enfermo (10310)	Amarilla (Segunda)	1
Clasificación general		
Cardiovascular		
Ubicación del lesionado		Lugar de ocurrencia
Recostado sobre la banqueta		Parque

Finalizar la llamada

Documento: Manual - Despacho de servicios de emergencia Ver. 13.0.pdf
Versión: 6.4
Revisión: 20251023 0820 EA
Autorización: 20251021 RR
Válido hasta: 20261021
Confidencialidad: Interno

23

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



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.

The screenshot shows the SCE software interface. On the left, there's a map of a city area with several locations marked. On the right, under the 'Operaciones' tab, there's a section titled 'Asignación' which lists available vehicles for assignment. A green box highlights the dropdown menu where 'OP-001 (Ambulancia)' is selected. Below it, other options like 'CDMX-115 (Motocicleta)' and 'CDMX-54 (Ambulancia)' are listed. A red arrow points from the bottom of the 'Asignación' section towards the 'Guardar' button. The top of the screen has tabs for 'Acciones', 'Editar', 'Comentarios', and 'Historial'.

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.

This screenshot shows the SCE interface with two main panels. On the left, the 'Vehículos operativos' tab displays a list of emergency vehicles with their status (Available, Attending, etc.) and location. A green box highlights the status of 'OP-001' as 'Available'. On the right, the 'Llamadas por asignar' panel lists emergency calls with details like time, info, motive, and location. A green box highlights the 'Registrar y continuar' button at the bottom of the call list. A red arrow points from the bottom of the call list towards this button. The top of the screen has tabs for 'Agregar una nueva tripulación', 'Ver ubicación de las unidades', and 'Tomar llamada'.



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



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 a software application window titled "OP-001 (Atendiendo - 19:50 hrs)". At the top right, there are three tabs: "Acciones", "Comentarios" (which is highlighted with a green border and has a green arrow pointing to it), and "Historial". Below the tabs, there is a section titled "Agregar un nuevo comentario" containing a text input field labeled "Comentario" and a button labeled "Agregar comentario". At the bottom left of this section is another button labeled "Comentarios".



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 finalizará 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.



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.

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 <input type="checkbox"/> Emergencia confirmada <table border="1"> <thead> <tr> <th>Asignación</th> <th>Estado</th> <th>Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OP-001</td> <td>Paciente entregado</td> <td>261545</td> </tr> </tbody> </table> Asignar emergencia a la unidad: OP-001 (Ambulancia) (TEA: 8 mins @ 3.48 kms) (A... ▾) Estado de la emergencia: Activa Guardar				Asignación	Estado	Servicio	OP-001	Paciente entregado	261545
Asignación	Estado	Servicio									
OP-001	Paciente entregado	261545									

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 Selección el tipo de llamada <table border="1"> <tr> <td>Opciones</td> <td> <input type="radio"/> Servicio de ambulancia <input checked="" type="radio"/> Traslado programado <input type="radio"/> Llamada desviada <input type="radio"/> Llamada no efectiva </td> </tr> </table> <div style="text-align: right;"> Continuar </div>	Opciones	<input type="radio"/> Servicio de ambulancia <input checked="" type="radio"/> Traslado programado <input type="radio"/> Llamada desviada <input type="radio"/> Llamada no efectiva
Opciones	<input type="radio"/> Servicio de ambulancia <input checked="" type="radio"/> Traslado programado <input type="radio"/> Llamada desviada <input type="radio"/> Llamada no efectiva		



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

X Cancelar la llamada

Solicitante

Tipo de solicitante: Usuario

Solicitante: Carlos Camacho

Comentario: Prueba de soporte

Tipo de teléfono: Celular

Teléfono: (55) 0000 0000

Extensión:

X 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

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

Calle
calle 23

Número exterior
80

Número Interior
Opcional

Contactar con:
Doc. Madero

Entre la calle
Opcional

y la calle
Opcional

Referencia 1
Opcional

Referencia 2
Opcional

Estado
México

Municipio
Nezahualcóyotl

Colonia
Campesino Guadalupeño

Código postal
57120

Ciudad
Ciudad Nezahualcóyotl

Latitud
19.4860391

Longitud
-99.0561513

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

Mapa Satélite

Despachar traslado programado

Despachar traslado programado

Comentarios de la emergencia

Comentarios

No se han escrito comentarios a esta llamada

Ingrésa 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 Radiooperador”, 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 trastadó	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	A00 - Córnea
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 [16:00]
Hospital al que se trastadó	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	A00 - Córnea
Prioridad de la emergencia	Amarilla (Segunda)
Información extra del servicio	<p>La tirada de cuchillo 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 en un punto fijo. Si se observa líquido en el punto de aplicación, 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prehospital Trauma Life Support (PHTLS) - 8th Edition

Actualizar

Comentarios del servicio

Comentarios	<p>VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES escribió el Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 18:17 hrs : </p> <p>Reportan que deambula y se desvanece de su plano de sustanción</p>
Ingrera tu comentario...	<input type="text"/>
Historial	<p>Se modificó la información del servicio CAMACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO el Viernes 17 de Octubre, 2025 a las 07:20 hrs ></p> <p>Se creó el servicio SCE el Jueves 16 de Octubre, 2025 a las 19:10 hrs ></p>

Guardar comentario

Copyright © 2025 Cruz Roja Mexicana



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.

MARIA DE LOS ANGELES

Inicio Operaciones Telefonista Cierre de los servicios Combustibles Catálogos

Servicios realizados

Filtros

Tipo de servicio	Delegación	Motivo de la emergencia	Resultado de la emergencia
Selecciona una opción	Todas	Todos	Todos
Fecha de inicio	Fecha final	Número de servicio	
16/10/2025	16/10/2025		

Buscar

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.

Servicios realizados

Filtros

Tipo de servicio	Delegación	Motivo de la emergencia	Resultado de la emergencia
Todos	Todas	Todos	Todos
Fecha de inicio	Fecha final	Número de servicio	
16/10/2025	16/10/2025	261489	

Buscar

Exportar reporte de ausencia de unidades (CSV) Exportar reporte de Llamadas (CSV) Exportar reporte de Tripulaciones (CSV) Exportar reporte de Servicios (CSV)

Resultados de la búsqueda

No. Servicio	Tipo	Delegación	Fecha	Motivo	Resultado	Asignación	FRAP	Insomos
261489	Ambulancia de Urgencias	Ciudad de México	2025/10/14 23:04	Golpeado / Agresión física	No amerita traslado	CDMX-20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

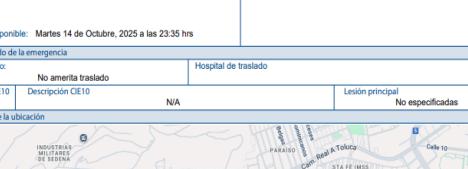
Mostrando 1 a 1 de 1 registros



FRAPS Registrados						
FRAPS						
Buscar:						Registros mostrados: 10
UID	Folio	Fecha	Paciente	Edad	Registrado por	Acciones
942	LJECMX00126148901	14/10/2025 23:36	GALICIA VILLA, IKER ALBERTO	27 años con 1 mes	LOPEZ SALGADO, WENDOLYNNE	 Solo lectura

Visualización del reporte del servicio.

Información		Información técnica	
Servicio: Ambulancia de Urgencias Fecha: Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:04 hrs Sede: Ciudad de México Unidad: CDMX-20 Operador: VAZQUEZ ESCARTIN, EDGAR Jefe de servicio: LOPEZ SALGADO, WENDOLYNE		Tipo: Ambulancia de Urgencias Registrado por: HERNANDEZ CARBAJAL, JESUS MANUEL Fecha de registro: Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:04 hrs Modificado por: HERNANDEZ CARBAJAL, JESUS MANUEL Fecha de modificación: Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:04 hrs Número de servicio: 261489	 Ver reporte del servicio 

CRUZ ROJA MEXICANA				REPORTE DE SERVICIO		
 ESTADO MÉJICO		DELEGACIÓN Ciudad de México		NÚMERO DE SERVICIO 261489		
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 CDMX-20		Operador VAZQUEZ ESCARTIN, EDGAR		Jefe de servicio		LOPEZ SALGADO, WENDOLYNNE
3. Dirección del servicio						
Calle CALLE IGUALA		No. exterior		No. interior		Colonia Lomas de Becerra
C.P. 01279	Delegación / Municipio Álvaro Obregón	Ciudad		Ciudad de México		Estado Ciudad de México
Latitud 19.384206		Longitud -99.2162165				
4. Horas del servicio						
Hora de salida: Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:04 hrs				5. Tiempos del servicio		
Hora de llegada: Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:18 hrs				Despacho: 0 horas 1 minuto		
Hora disponible: Martes 14 de Octubre, 2025 a las 23:35 hrs				Llegada: 0 horas 14 minutos		
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						
						

2. Histórico de FRAP's

Esta sección ofrece un filtro de búsqueda más amplio para localizar los **FRAP's Digitales**, utilizando los siguientes datos:

- 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.

UID	Servicio	Folio	Fecha	Delegación	Asignación	Motivo	Resultado	Paciente	Edad
942	261489	UJECMX00126148901	14/10/2025 23:04	Ciudad de México	CDMX-20	Golpeado / Agresión física	No amerita traslado	GALICIA VILLA, IKER ALBERTO	27

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.

CRUZ ROJA MEXICANA		FORMATO DE REGISTRO DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA															
ESTADO: Ciudad de México	DELEGACIÓN: Ciudad de México	BASE: 815 (Base 15)	FOLIO: LJECEMX00126148901														
FECHA: Martes 14 de Octubre 2025																	
TIPO DE SERVICIO: Atención de Urgencias																	
<table border="1"> <tr><td>SEXO:</td><td>M</td><td>F</td></tr> <tr><td>EDAD:</td><td>23</td><td>33</td></tr> <tr><td>FECHA:</td><td>23/03</td><td>23/04</td><td>23/18</td></tr> <tr><td>TIEMPO:</td><td>23:35</td><td></td><td></td></tr> </table>		SEXO:	M	F	EDAD:	23	33	FECHA:	23/03	23/04	23/18	TIEMPO:	23:35				
SEXO:	M	F															
EDAD:	23	33															
FECHA:	23/03	23/04	23/18														
TIEMPO:	23:35																
DATOS PERSONALES																	
PREMOCIÓN: <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí Nombre: Amilia (Segunda) Vía sencilla permeable. Ventilación con patrón ventilatorio normal (fértil, respiración espontánea). Auscultación pulmonar normal. Aire libre normal (murmuritos vesiculares), base derecha normal (murmuritos vesiculares). Auscultación cardíaca normal. Auscultación abdominal normal. Auscultación rectal normal. Cintura de la pelvis normal. palpable un abdomen fijo doloroso. Signos vitales normales. Auscultación genitourinaria normal. Tensión arterial: normal. Piel con color normal, temperatura normal, humedad normal, rugor normal, capilaridad normal. mareas: a 2 segundos.																	
UBICACIÓN DEL SERVICIO																	
CALLE: Calle Iguala COLONIA: Aviación Chilango LOCALIDAD: Aviación Chilango ENTIDAD: Estado de México CODIGO POSTAL: 02279 LATITUD: 19.382035 LONGITUD: -99.212165 LUGAR DE OCURRENCIA: Lugar de trabajo																	
DETALLE DE LA ATENCIÓN																	
RESUMEN DEL ATENCIONADO: Contacto con el paciente TELÉFONO: (55) 1473 1566 (Celular)																	
CDMX-20 (Atención Ambulatoria - Urgencias Básicas) OPERADOR: VAZQUEZ ESCUTI, EGAR TUM: Interno TIPO DE SERVICIO: LOPEZ SALGUERO, WENDOLYN TUM: Basico ASUMERES:																	
INFORMACIÓN CLÍNICA DOMICILIO: CALLE VILLA HERN ALBERTO GENERO: Hombre EDAD: 27 años con 1 mes SERVICIOS MEDICO: TELÉFONO: (55) 1473 1566 (Celular) EMAIL: WENDOLYNLOPEZ@C.RJ.MX OCCUPACION: Oficina. No Especializada CODIGO POSTAL: 02170																	
CLASIFICACIÓN: Trauma AGENTE CAUSAL GENERAL: Un herido (otra persona) AGENTE CAUSAL ESPECIFICO: Ser humano																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Vehículo particular																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Ambulancia																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO:  VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: VEHICULO: Camioneta																	
TIPO DE VEHICULO: <img alt="Icono de una camion																	

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 guarda 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)

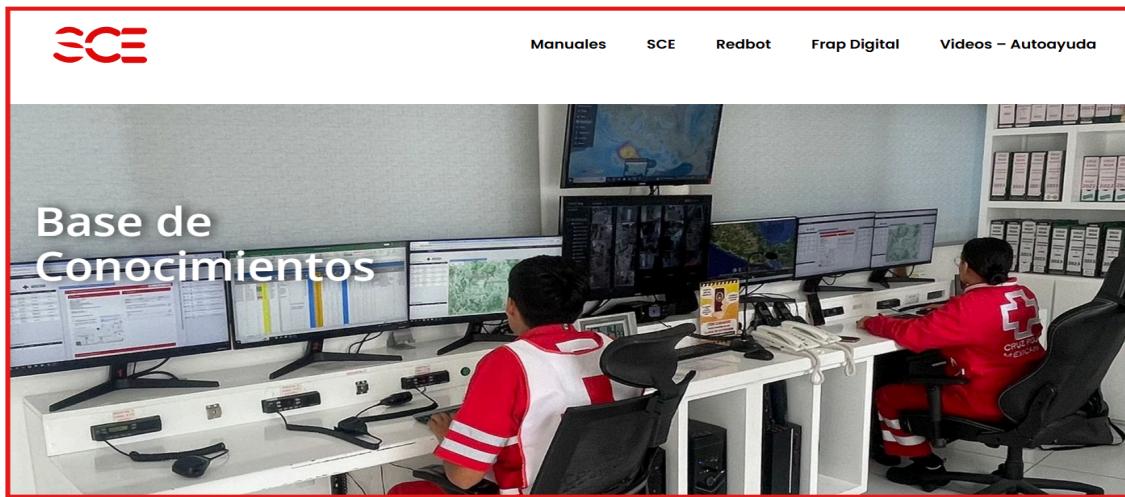
Listado de preguntas frecuentes con respuestas claras y concisas que ayudan a resolver de forma ágil las situaciones más comunes.

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.