



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.....	5
3. Acceso al Sistema.....	5
4. Creación de guardia.....	6
4.1. Asignación de personal de base (gestión de emergencias).....	7
4.2. Asignación de tripulaciones.....	8
4.3. Almacenar guardia.....	9
5. Gestión de información.....	10
5.1. Finalizar tripulaciones.....	10
5.2. Cancelar tripulaciones.....	11
5.3. Activación de tripulaciones.....	12
6. Vehículos operativos.....	13
6.1. Vehículos pendientes.....	13
6.2. Mapa de Georreferencia.....	14
6.3. Ubicación de las unidades.....	14
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.....	20
7.5. Asignación de unidad.....	21
7.6. Llamada de seguimiento.....	22
7.7. Asignación de unidad al servicio.....	23
7.8. Actualizar las etapas del servicio.....	24
7.9. Comentarios del servicio y la tripulación.....	25
7.10. Finalizar el servicio.....	25
8. Traslado programado.....	27
9. Cierre de servicios.....	29
10. Ubicación del FRAP Digital en el SCE.....	30
11. Extracción del PDF del FRAP Digital.....	33
12. Carga de combustible.....	34
13. Soporte Técnico.....	35

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.

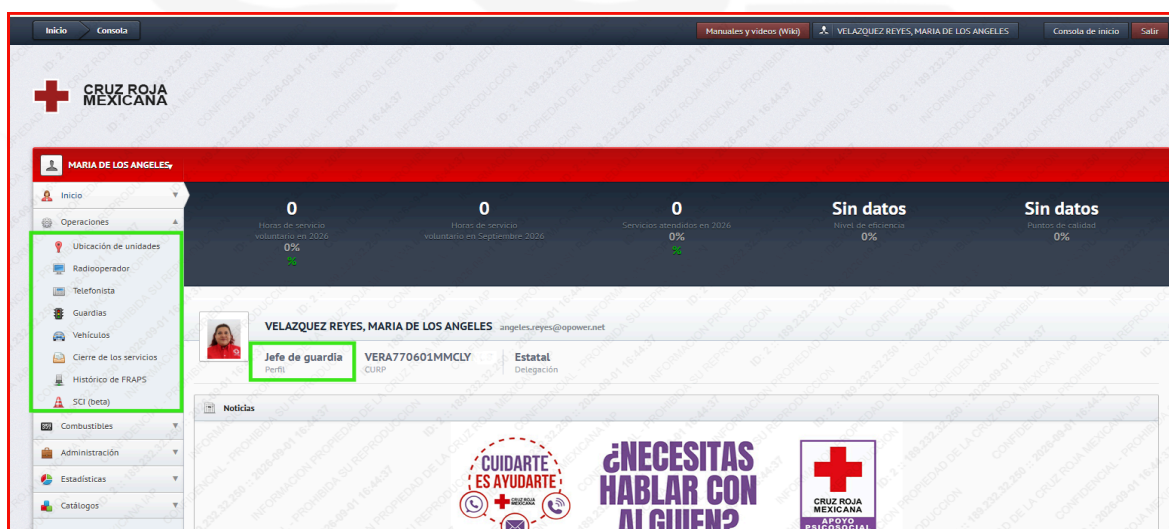
En las siguientes secciones se detalla cómo usar el **SCE** de manera eficiente.

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.



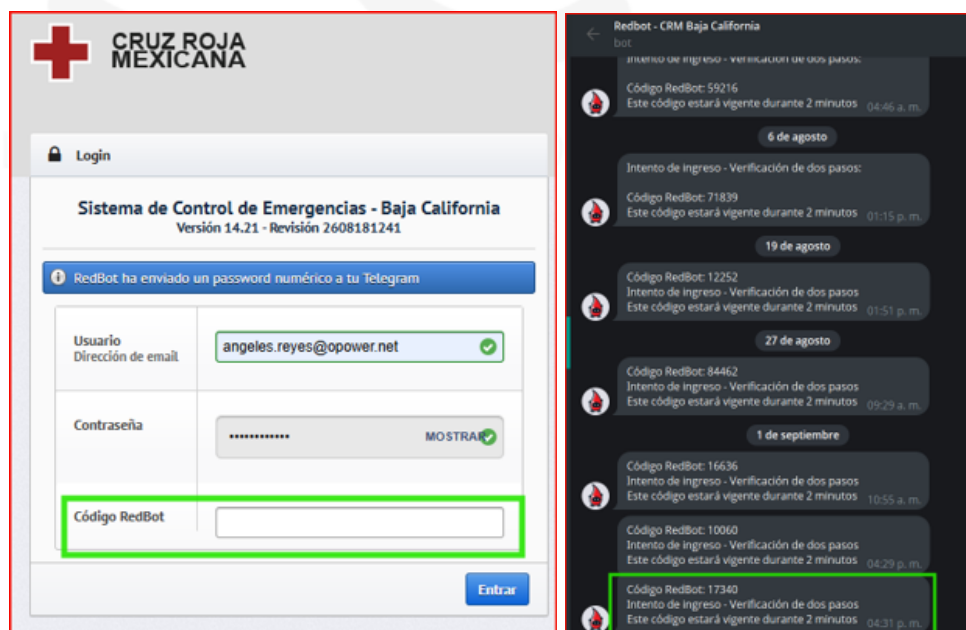
2. Objetivos.

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.



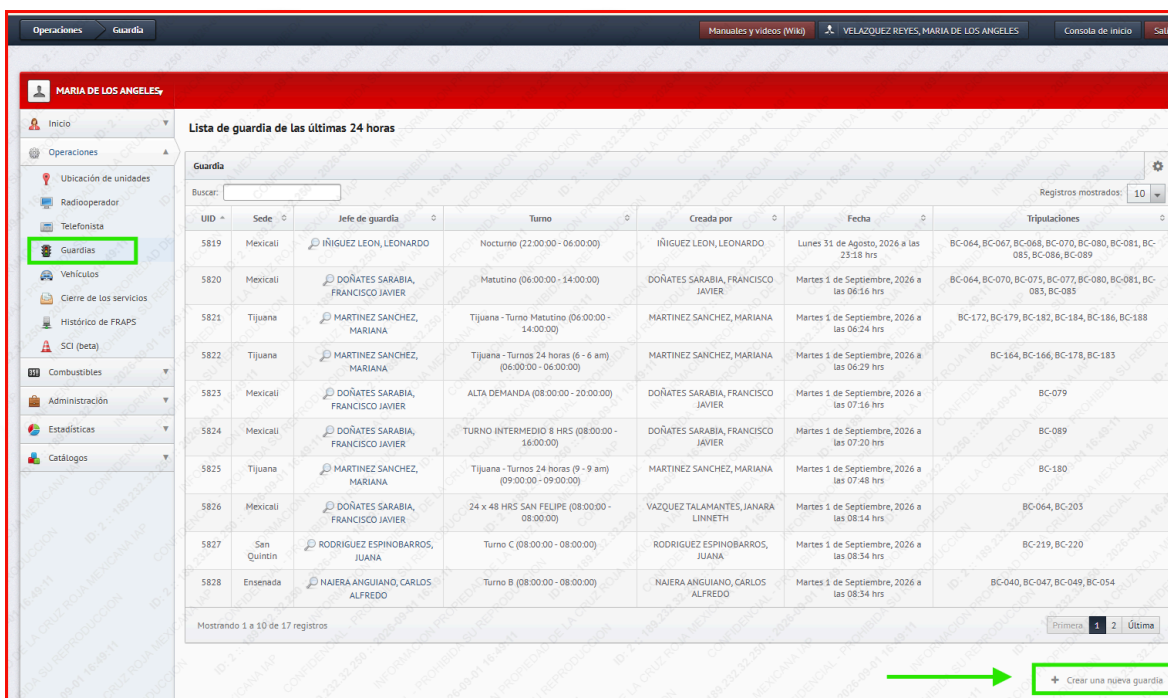
La imagen muestra dos capturas de pantalla. La de la izquierda es la interfaz de login del 'Sistema de Control de Emergencias - Baja California', versión 14.21. Incluye campos para 'Usuario' (angeles.reyes@opower.net), 'Contraseña' (oculta) y 'Código RedBot' (destacado con un recuadro verde). La de la derecha es un chat de Telegram con 'RedBot - CRM Baja California', mostrando una lista de intentos de login con códigos RedBot (59216, 71839, 12252, 84462, 16636, 10060, 17340) y sus respectivos timestamps.

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)**.

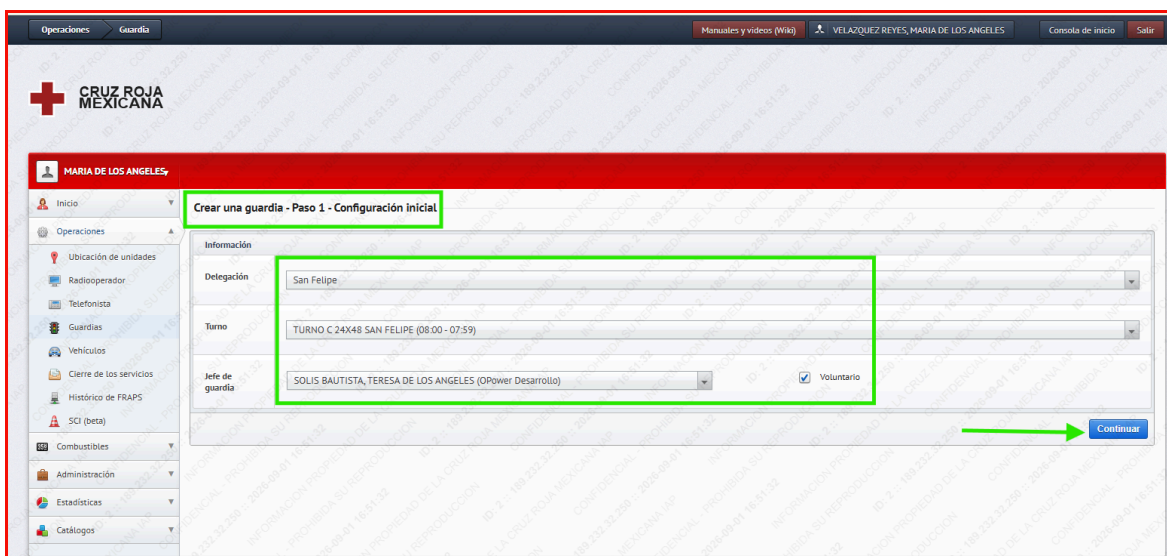
Para iniciar la creación de la guardia, primero es necesario contar con la información básica requerida. Posteriormente, se debe seleccionar el módulo **"Operaciones"** e ingresar a la sección de **"Guardias"**. Desde ahí, se procede a realizar la "Creación de la guardia", se registra la información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



UID	Sede	Jefe de guardia	Turno	Creada por	Fecha	Tripulaciones
5819	Mexicali	IÑIGUEZ LEON, LEONARDO	Nocturno (22:00:00 - 06:00:00)	IÑIGUEZ LEON, LEONARDO	Lunes 31 de Agosto, 2026 a las 23:18 hrs	BC-064, BC-067, BC-068, BC-070, BC-080, BC-081, BC-085, BC-086, BC-089
5820	Mexicali	DOÑATES SARABIA, FRANCISCO JAVIER	Matutino (06:00:00 - 14:00:00)	DOÑATES SARABIA, FRANCISCO JAVIER	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 06:16 hrs	BC-064, BC-070, BC-075, BC-077, BC-080, BC-081, BC-083, BC-089
5821	Tijuana	MARTINEZ SANCHEZ, MARIANA	Tijuana - Turno Matutino (06:00:00 - 14:00:00)	MARTINEZ SANCHEZ, MARIANA	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 06:24 hrs	BC-172, BC-179, BC-182, BC-184, BC-186, BC-188
5822	Tijuana	MARTINEZ SANCHEZ, MARIANA	Tijuana - Turnos 24 horas (6 - 6 am) (06:00:00 - 06:00:00)	MARTINEZ SANCHEZ, MARIANA	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 06:29 hrs	BC-164, BC-166, BC-178, BC-183
5823	Mexicali	DOÑATES SARABIA, FRANCISCO JAVIER	ALTA DEMANDA (08:00:00 - 20:00:00)	DOÑATES SARABIA, FRANCISCO JAVIER	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 07:16 hrs	BC-079
5824	Mexicali	DOÑATES SARABIA, FRANCISCO JAVIER	TURNIO INTERMEDIO 8 HRS (08:00:00 - 16:00:00)	DOÑATES SARABIA, FRANCISCO JAVIER	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 07:20 hrs	BC-089
5825	Tijuana	MARTINEZ SANCHEZ, MARIANA	Tijuana - Turnos 24 horas (9 - 9 am) (09:00:00 - 09:00:00)	MARTINEZ SANCHEZ, MARIANA	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 07:48 hrs	BC-180
5826	Mexicali	DOÑATES SARABIA, FRANCISCO JAVIER	24 x 48 HRS SAN FELIPE (08:00:00 - 08:00:00)	VAZQUEZ TALAMANTES, JANARA LINNETH	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 08:14 hrs	BC-064, BC-203
5827	San Quintín	RODRIGUEZ ESPINOBARRROS, JUANA	Turno C (08:00:00 - 08:00:00)	RODRIGUEZ ESPINOBARRROS, JUANA	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 08:34 hrs	BC-219, BC-220
5828	Ensenada	NAJERA ANGUIANO, CARLOS ALFREDO	Turno B (08:00:00 - 08:00:00)	NAJERA ANGUIANO, CARLOS ALFREDO	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 08:34 hrs	BC-040, BC-047, BC-049, BC-054

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

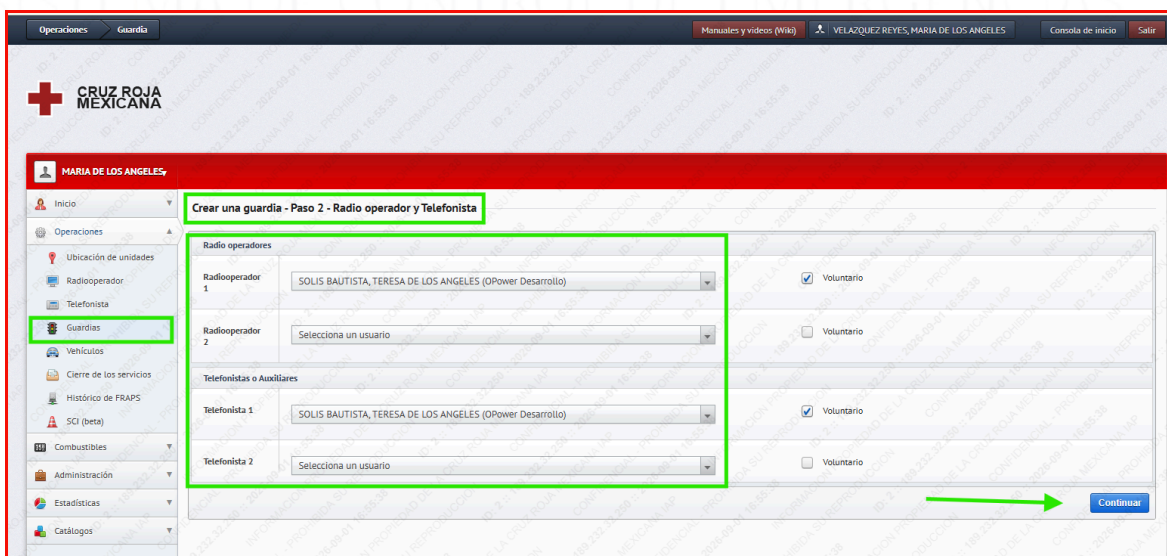
La información se actualiza de forma automática al pulsar el botón guardar, de forma progresiva se habilitarán el resto de los formularios donde se registrará la información de personal y unidades.



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.

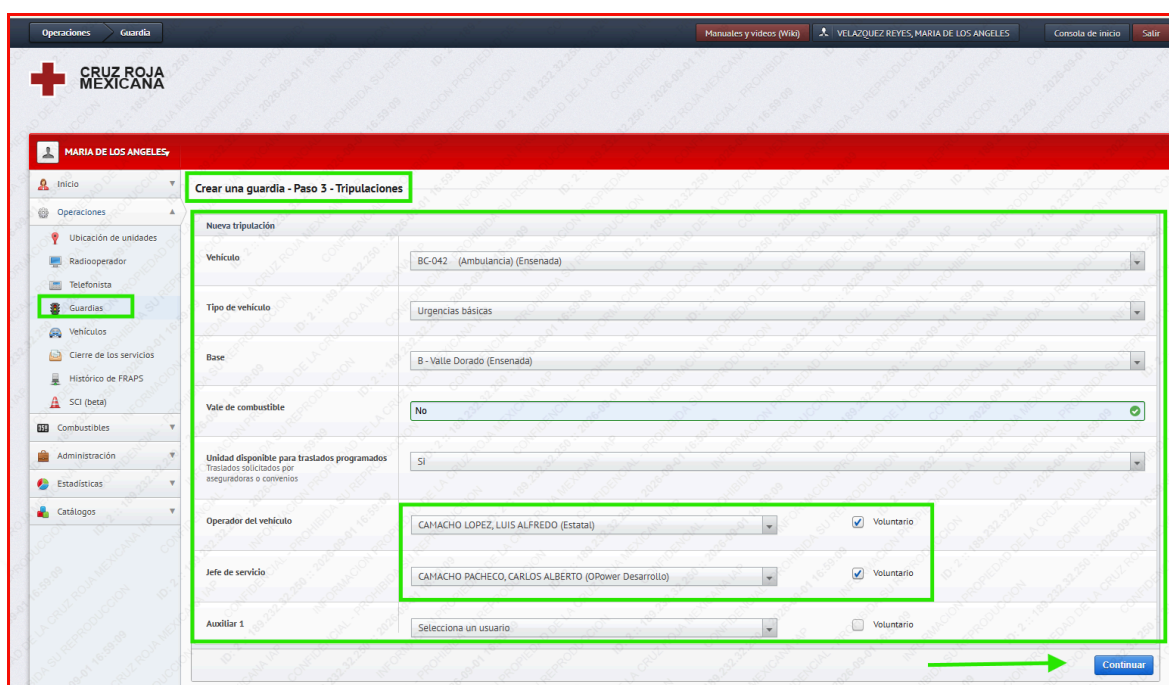


4.2. Asignación de tripulaciones.

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**.



Operaciones Guardia

Manuales y videos (Wiki) VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES Consola de inicio Salir

CRUZ ROJA MEXICANA

MARIA DE LOS ANGELES

Inicio

Operaciones

Ubicación de unidades

Radiooperador

Telefonista

Guardias

Vehículos

Cierre de los servicios

Histórico de FRAPS

SCI (beta)

Combustibles

Administración

Estadísticas

Catálogos

Crear una guardia - Paso 3 - Tripulaciones

Nueva tripulación

Vehículo	BC-042 (Ambulancia) (Ensenada)
Tipo de vehículo	Urgencias básicas
Base	B - Valle Dorado (Ensenada)
Vale de combustible	No
Unidad disponible para traslados programados Traslados solicitados por aseguradores o convenios	SI
Operador del vehículo	CAMACHO LOPEZ, LUIS ALFREDO (Estatal) ☒ Voluntario
Jefe de servicio	CAMACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO (OPower Desarrollo) ☒ Voluntario
Auxiliar 1	Selecciona un usuario ☐ Voluntario

Continuar

Tripulaciones almacenadas

Ambulancia

BC-042 Editar Borrar

Mercedes Benz, Sprinter
2018

	B - Valle Dorado (Base - Valle Dorado)
	Urgencias básicas
	Si
	No
	0000
	CAMACHO LOPEZ, LUIS ALFREDO
	CAMACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO

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.

Tripulaciones almacenadas

Ambulancia

BC-042 Editar Borrar

Mercedes Benz, Sprinter
2018

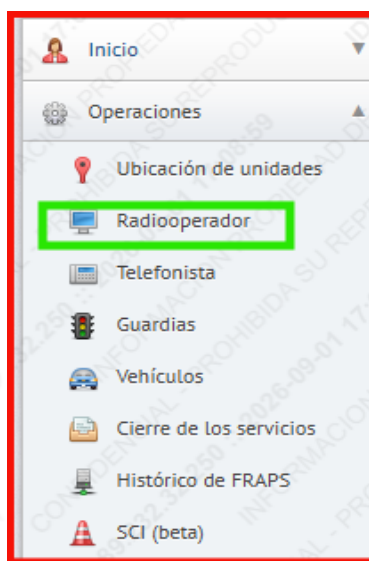
	B - Valle Dorado (Base - Valle Dorado)
	Urgencias básicas
	Si
	No
	0000
	CAMACHO LOPEZ, LUIS ALFREDO
	CAMACHO PACHECO, CARLOS ALBERTO

Finalizar la creación de la guardia

Almacenar guardia

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.

Vehículos operativos

Unidad	Base	Estado	Delegación
SON-527	KINO	Disponible	Hermosillo
SON-453	Base	Disponible	Esqueda
SON-452	Base	Disponible	Esqueda
SON-281	Base	Disponible	Cananea
SON-573	Base	Disponible	Imuris
SON-471	Hidalgo 13	Disponible	Etchojoa
SON-163	Base	Disponible	Bacabampo
SON-227	26007	Disponible	Benjamin Hill

Vehículos pendientes

Unidad	Unidad	Unidad
SON-242		

SON-471 (Disponible - 10:56 hrs)

⚠️ SON-471 finalizó su guardia hace 5 horas, 12 minutos. Es necesario finalizar la tripulación y crear una nueva guardia.

Registrar el movimiento de la unidad

Kilometraje: (Campo obligatorio, solo números)
Combustible (Porcentaje): (Campo obligatorio, porcentaje)
Motivo del movimiento: (Campo obligatorio)

Finalizar actividades de la tripulación

Km Final: (Solo números)
Combustible Final: (Campo obligatorio, porcentaje)
Litros de recarga de combustible: (Solo números)

Unidad en espera (No disponible)

Motivo de poner a la unidad no disponible: Selecciona una opción...

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.**

Vehículos operativos

Unidad	Base	Estado	Delegación
286	Base	Disponible	Cananea
SON-242	Base	Disponible	Caborca
SON-044	Base centro	Disponible	Agua Prieta
SON-521	Base San Carlos	Disponible	San Carlos
SON-337	B-1	Disponible	Cd. Obregón
SON-623	Base	Disponible	Nacoziari de García
SON-622	Base	Disponible	Nacoziari de García
SON-611	Base	Disponible	Nacoziari de García

SON-242 (Disponible - 14:07 hrs)

⚠️ SON-242 finalizó su guardia hace 14 minutos. Es necesario finalizar la tripulación y crear una nueva guardia.

Registrar el movimiento de la unidad

Kilometraje: (Campo obligatorio, solo números)
Combustible (Porcentaje): (Campo obligatorio, porcentaje)
Motivo del movimiento: (Campo obligatorio)

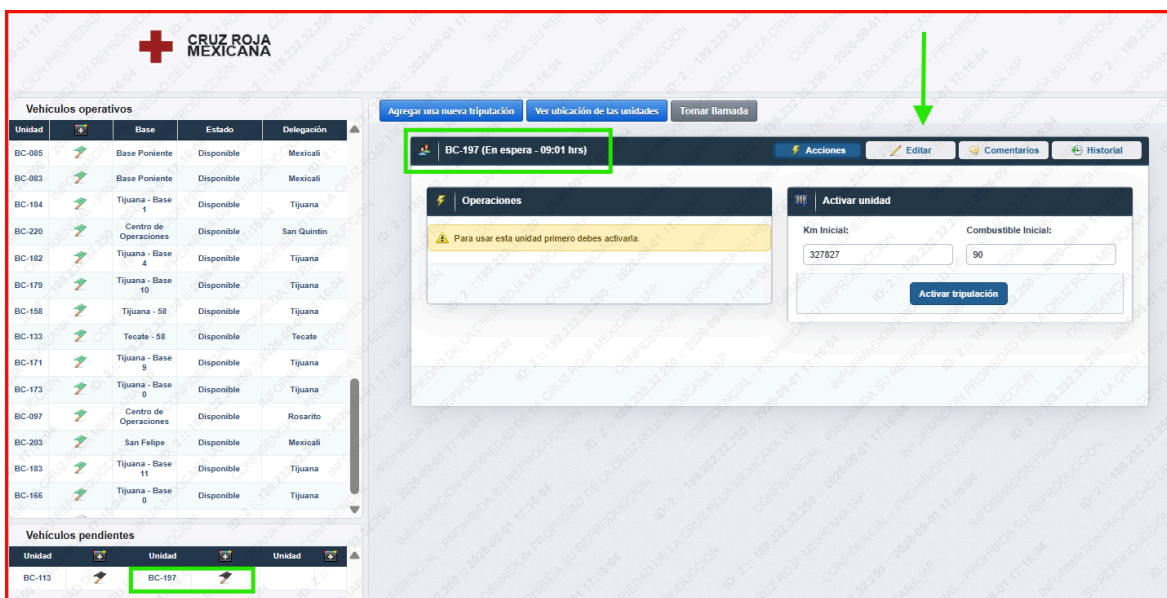
Finalizar actividades de la tripulación

❌ No se puede finalizar las actividades de la tripulación porque faltan FRAPS por capturar.
⚠️ Servicio 908797 sin FRAP registrado. (ver detalles)

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

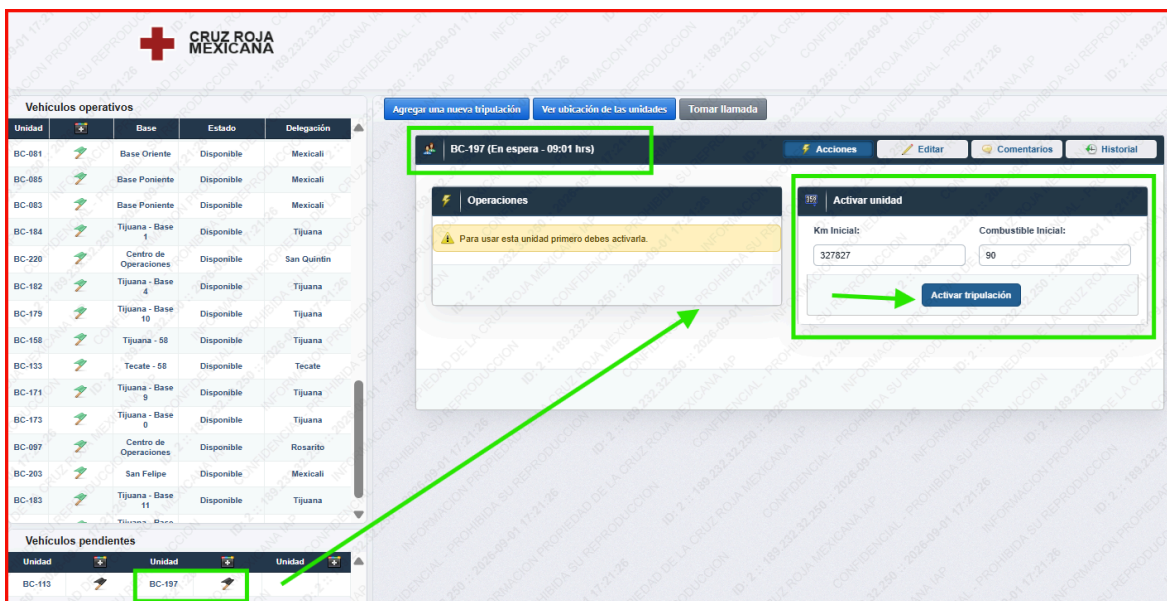
Verifica que no se encuentren **"Vehículos Pendientes"** de guardias pasadas, puedes consultar la información de las tripulaciones en la sección de **"Guardias"**, para corroborar el personal que se encuentra por iniciar turno; para realizar la cancelación de la tripulación, selecciona el vehículo y 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 terminando 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.



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
BC-158	 ETA: 14:38	Tijuana - 58	Rumbo a una emergencia	Tijuana
BC-081	 ETA: 13:20	Base Oriente	Rumbo a una emergencia	Mexicali
BC-064	 ETA: 11:09	Base Poniente	Rumbo a una emergencia	Mexicali
BC-188	 ETA: 01:03	Tijuana - Base 6	Rumbo a una emergencia	Tijuana
BC-219	 ETA: 01:03	Centro de Operaciones	Rumbo a una emergencia	San Quintín
BC-047	 ETA: 01:03	B - Norte	Rumbo a una emergencia	Ensenada
BC-063	 Escena: 24:19	Base #5	Atendiendo	Mexicali
BC-130	 Escena: 21:07	Rosario - Base 58	Atendiendo	Tecate
BC-180	 Escena: 09:55	Tijuana - Base 7	Atendiendo	Tijuana
BC-196	 Escena: 09:52	Tijuana - Base 0	Atendiendo	Tijuana
BC-163	 Escena: 09:50	Tijuana - Base 4	Atendiendo	Tijuana
	 Escena: 09:50	Rosario -		

6.1. Vehículos pendientes

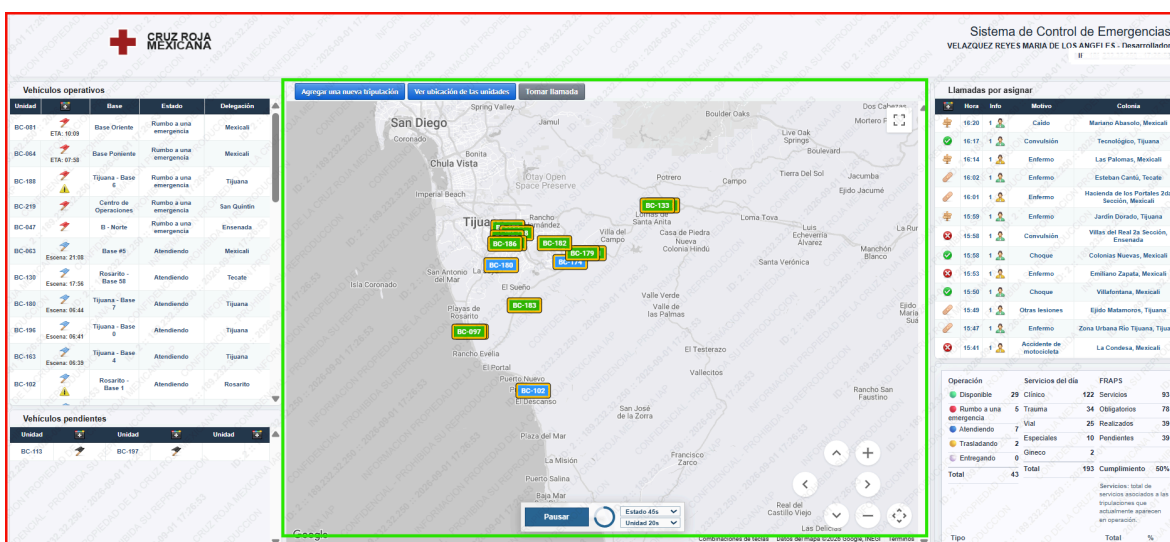
En este campo se visualiza la lista de vehículos registrados que aún no están activos. Es necesario activarlos para que cambien su estatus de "En espera" a "Disponible". Una vez activados, se trasladarán a la categoría de "Vehículos operativos".

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
BC-113		BC-197		

6.2. Mapa de Georreferencia

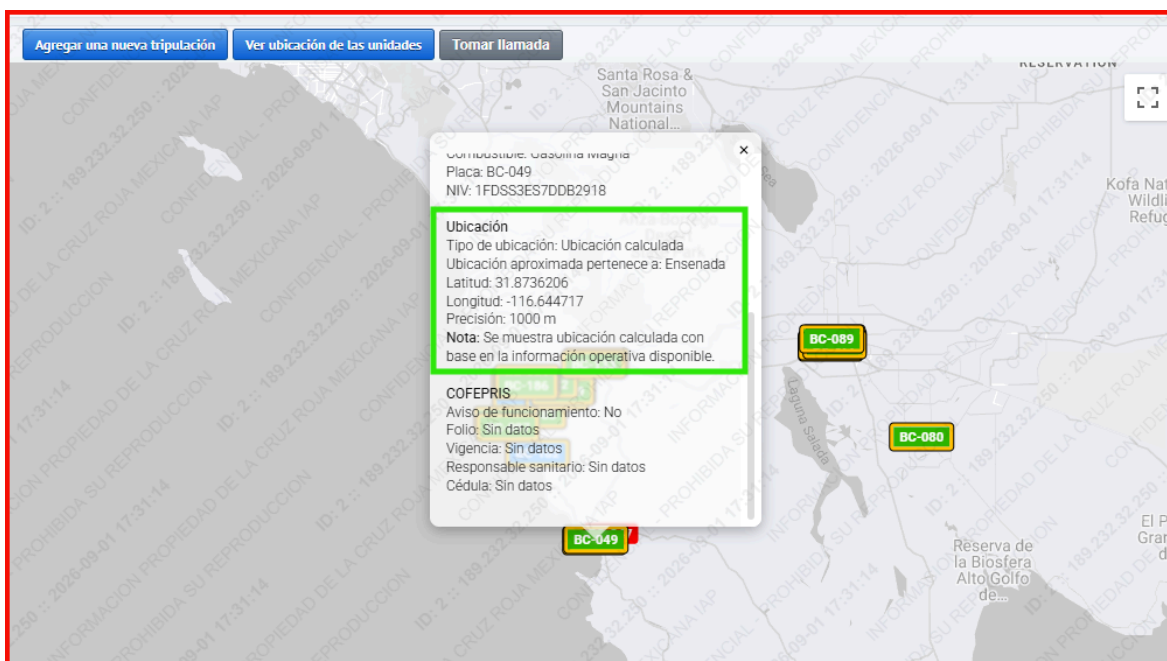
La herramienta de georreferencia permite visualizar en tiempo real la ubicación de las unidades activas dentro del **Sistema de Control de Emergencias (SCE)**. A través de esta herramienta, los usuarios pueden consultar la posición exacta de cada unidad que se encuentra en cobertura, facilitando la coordinación 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.



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.

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.



6.4. Estado de los vehículos

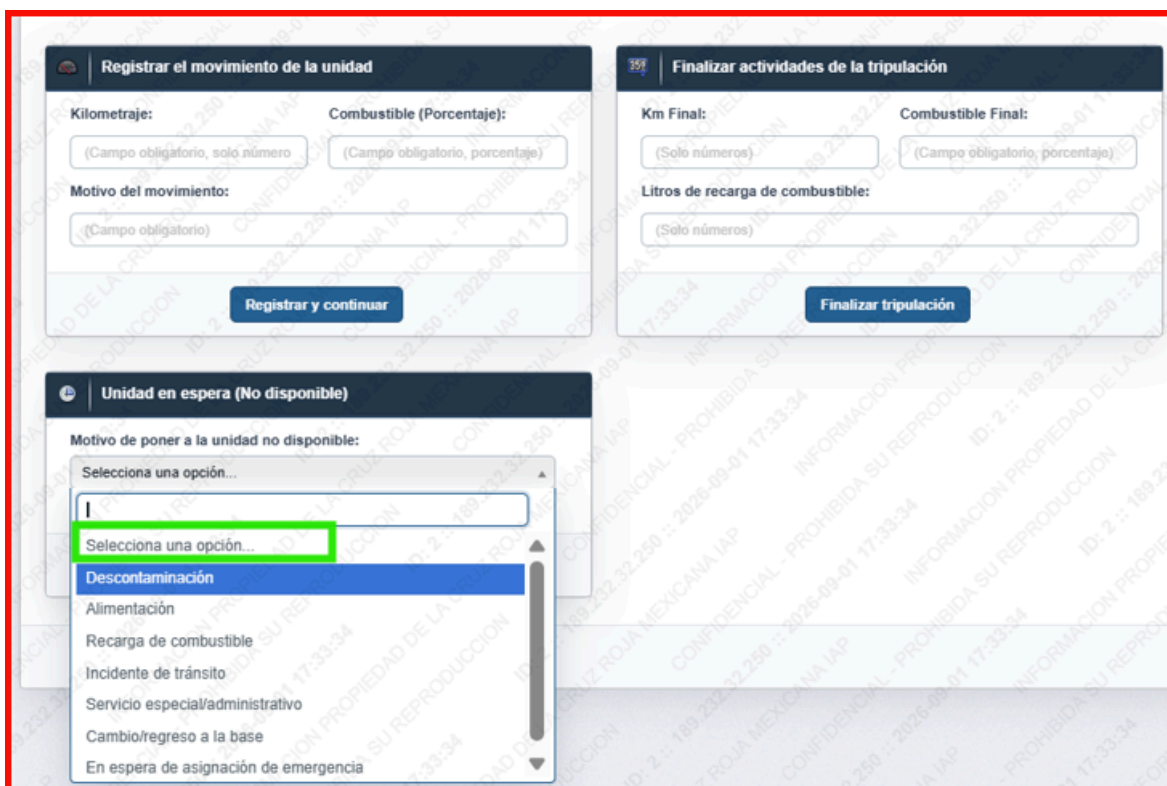
En relación a la información de los **"Vehículos operativos"** dentro del Sistema, es importante realizar la selección de **"Unidad en espera"** (no disponible) cuando sea necesario. Para ello, encontrarás diversas opciones que explican el motivo por el cual se asigna el estatus **"No disponible"** temporalmente.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

	Hora	Info	Motivo	Colonia
★	16:32	1	Choque	Guaycura, Tijuana
🚑	16:32	1	Enfermo	Rosarito Centro, Playas de Rosarito
🚑	16:29	1	Persona tirada en vía pública	Realito, Tijuana
🚑	16:28	1	Golpeado / Agresión física	Primera Sección, Mexicali
🚑	16:25	1	Enfermo	Nuevo Milenio, Tijuana
🚑	16:20	1	Caído	Mariano Abasolo, Mexicali
✅	16:17	1	Convulsión	Tecnológico, Tijuana
🚑	16:14	1	Enfermo	Las Palomas, Mexicali
🚑	16:02	1	Enfermo	Esteban Cantú, Tecate
🚑	16:01	1	Enfermo	Hacienda de los Portales 2da Sección, Mexicali
🚑	15:59	1	Enfermo	Jardín Dorado, Tijuana
❌	15:58	1	Convulsión	Villas del Real 2a Sección, Ensenada
✅	15:58	1	Choque	Colonias Nuevas, Mexicali

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.

Foto de llamada	Resultado	Tipo	Hora	Servicio	Motivo	Número de servicio	Llamada de seguimiento
103878			16:35	Ambulancia de Urgencias	N/A	N/A	N/A
103877			16:32	Ambulancia de Urgencias	Choque	105563	
103876			16:32	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	105562	
103875			16:31	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	N/A	N/A
103874			16:29	Ambulancia de Urgencias	Persona tirada en vía pública	105561	
103873			16:28	Ambulancia de Urgencias	Golpeado / Agresión física	105560	
103871			16:25	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	105559	
103870			16:20	Ambulancia de Urgencias	Caldo	105557	
103869			16:17	Ambulancia de Urgencias	Convulsión	105558	
103868			16:14	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	105556	

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.

Foto de llamada	Resultado	Tipo	Hora	Servicio	Motivo	Número de servicio	Llamada de seguimiento
103878			16:35	Ambulancia de Urgencias	Caldo	N/A	N/A
103877			16:32	Ambulancia de Urgencias	Choque	105563	
103876			16:32	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	105562	
103875			16:31	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	105564	
103874			16:29	Ambulancia de Urgencias	Persona tirada en vía pública	105561	
103873			16:28	Ambulancia de Urgencias	Golpeado / Agresión física	105560	
103871			16:25	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	105559	
103870			16:20	Ambulancia de Urgencias	Caldo	105557	
103869			16:17	Ambulancia de Urgencias	Convulsión	105558	
103868			16:14	Ambulancia de Urgencias	Enfermo	105556	

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.

Folio de llamada: 103879 - Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 16:39 hrs

Cancelar la llamada

Solicitante

Tipo de solicitante

911

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.

Inicio

Operaciones

Ubicación de unidades

Radiooperador

Telefonista

Guardias

Vehículos

Cierre de los servicios

Histórico de FRAPS

SCI (beta)

Combustibles

Administración

Folio de llamada: 103879 - Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 16:39 hrs

Cancelar la llamada

Solicitante

Tipo de solicitante

Usuario

Solicitante

Laura Blas

Comentario

Vecina

Tipo de teléfono

Celular

Telefono

(55) 6580 0177

Extensión

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 y oportuna ante cualquier emergencia.

Laura Blas - Ambulancia de Urgencias

Cancelar la llamada

Información

Solicitante: Laura Blas

Teléfono: (55) 6580 0177 (Celular)

Comentario: Vecina

Detalles del servicio

Folio de llamada: 103879

Servicio: Ambulancia de Urgencias

Estatus de la llamada: Pendiente

Registrado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES

Fecha de registro: Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 16:39 hrs

Modificado por: VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES

Fecha de modificación: Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 16:42 hrs

Emergencia

Motivo de la emergencia

Choque (10107)

Prioridad reportada

Amarilla (Segunda)

Cantidad de lesionados

3

Lesión principal

Contusiones

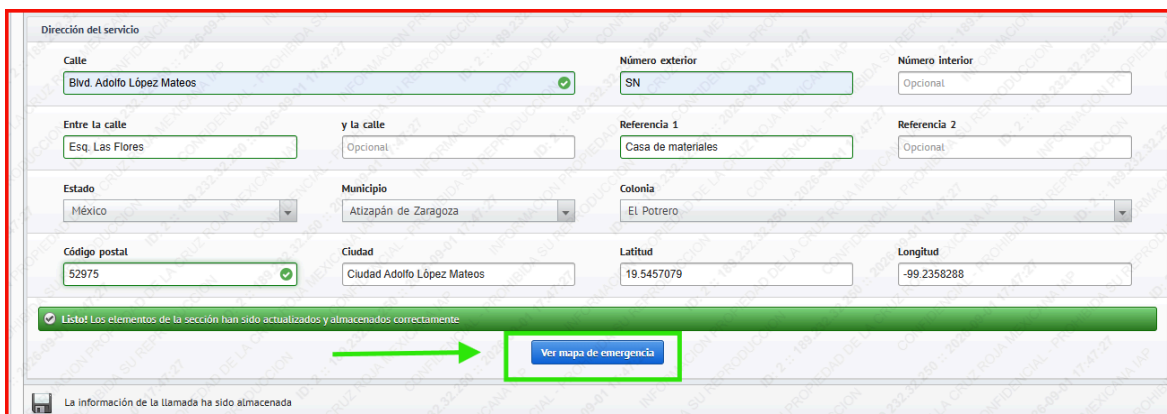
Ubicación del lesionado

Abordo de auto

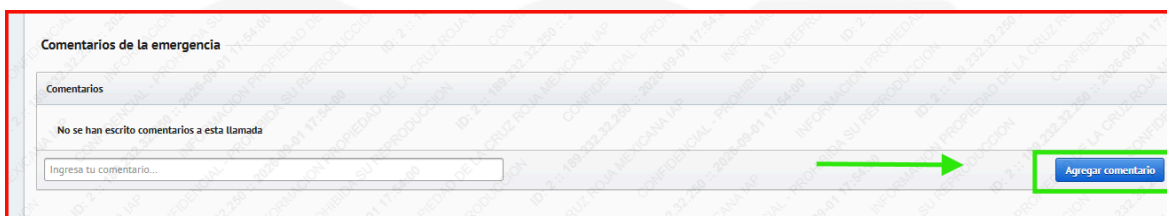
Lugar de ocurrencia

Via pública

Estos los elementos de la sección han sido actualizados y almacenados correctamente



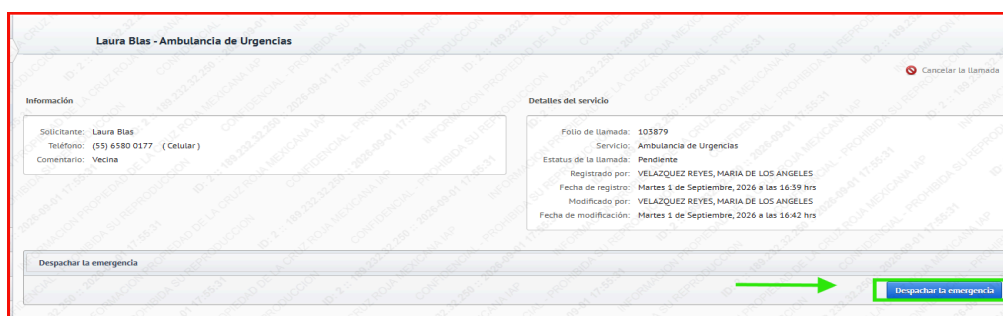
Se muestra la opción de visualizar el mapa de Geolocalización o continuar con la captura de datos, esto permite agilizar el tiempo de captura.



Puedes agregar algún comentario adicional relevante sobre la emergencia o algún dato de utilidad.

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.



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.

Llamadas por asignar				
	Hora	Info	Motivo	Colonia
★	16:45	1	Enfermo	Nuevo Mexicali, Ensenada
	16:41	1	Enfermo	Hacienda del Río, Mexicali
✓	16:35	1	Caído	Zona Urbana Río Tijuana, Tijuana
	16:32	1	Choque	Guaycura, Tijuana
✓	16:32	1	Enfermo	Rosarito Centro, Playas de Rosarito
	16:31	1	Enfermo	Zona Industrial, Mexicali
✓	16:29	1	Persona tirada en vía pública	Realito, Tijuana
✓	16:28	1	Golpeado / Agresión física	Primera Sección, Mexicali
	16:25	1	Enfermo	Nuevo Milenio, Tijuana
✓	16:20	1	Caído	Mariano Abasolo, Mexicali
✓	16:17	1	Convulsión	Tecnológico, Tijuana
✓	16:14	1	Enfermo	Las Palomas, Mexicali
✓	16:02	1	Enfermo	Esteban Cantú, Tecate

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, seleccionalo, verifica y selecciona la unidad que se encuentre más cercana al servicio, de acuerdo a la información que proporciona el GPS y asignala.

Agregar una nueva tripulación Ver ubicación de las unidades Tomar llamada

✎ Enfermo 1 lesionado (16:45 hrs)

Dirección

Calle: SAN QUINTIN
Número exterior: 555
Número interior:
Colonia: Nuevo Mexicali
Municipio o delegación: Ensenada
Estado: Baja California
Entre calles:
Referencia:
Latitud: 30.5460607
Longitud: -115.9320171
Teléfono: (66) 4508 6726 (Celular)
Extensión: 00000
Clima actual: Cielo abierto
Temperatura: N/A
Humedad: 58 %
Lluvia: mm
Geolocalización confirmada: No

Ver ubicación de la emergencia

Operaciones

☐ Emergencia confirmada

Asignación	Estado	Servicio
No se han asignado unidades aún		
Asignar emergencia a la unidad:		
BC-220 (Ambulancia) (TEA: 3 mins @ 1.33 kms) (Aproximado)		
Selecciona un vehículo		
BC-220 (Ambulancia) (TEA: 3 mins @ 1.33 kms) (Aproximado)		
BC-203 (Ambulancia) (TEA: 2 hrs 1 min @ 141.54 kms) (Aproximado)		
BC-102 (Ambulancia) (TEA: 3 hrs 8 mins @ 251.28 kms) (Aproximado)		
BC-080 (Ambulancia) (TEA: 3 hrs 10 mins @ 252.86 kms) (Aproximado)		
BC-049 (Ambulancia) (TEA: 3 hrs 12 mins @ 196.54 kms) (Aproximado)		

Llamadas por asignar

	Hora	Info	Motivo	Colonia
★	16:45	1	Enfermo	Nuevo Mexicali, Ensenada
	16:41	1	Enfermo	Hacienda del Río, Mexicali
✓	16:35	1	Caído	Zona Urbana Río Tijuana, Tijuana
	16:32	1	Choque	Guaycura, Tijuana
✓	16:32	1	Enfermo	Rosarito Centro, Playas de Rosarito
	16:31	1	Enfermo	Zona Industrial, Mexicali
✓	16:29	1	Persona tirada en vía pública	Realito, Tijuana
✓	16:28	1	Golpeado / Agresión física	Primera Sección, Mexicali
	16:25	1	Enfermo	Nuevo Milenio, Tijuana
✓	16:20	1	Caído	Mariano Abasolo, Mexicali
✓	16:17	1	Convulsión	Tecnológico, Tijuana
✓	16:14	1	Enfermo	Las Palomas, Mexicali
✓	16:02	1	Enfermo	Esteban Cantú, Tecate

Operación

☒ Disponible 32 Clínico 126 Servicios 101
☐ Rumbo a una emergencia 3 Trauma 37 Obligatorios 86
☐ Abandonado 5 Vial 26 Realizados 44

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

Llamadas por asignar				
Icono	Hora	Info	Motivo	Colonia
	16:45	1	Enfermo	Nuevo Mexicali, Ensenada
	16:41	1	Enfermo	Hacienda del Río, Mexicali
	16:35	1	Caído	Zona Urbana Río Tijuana, Tijuana
	16:32	1	Choque	Guaycura, Tijuana
	16:32	1	Enfermo	Rosarito Centro, Playas de Rosarito
	16:31	1	Enfermo	Zona Industrial, Mexicali
	16:29	1	Persona tirada en vía pública	Realito, Tijuana
	16:28	1	Golpeado / Agresión física	Primera Sección, Mexicali
	16:25	1	Enfermo	Nuevo Milenio, Tijuana
	16:20	1	Caído	Mariano Abasolo, Mexicali
	16:17	1	Convulsión	Tecnológico, Tijuana
	16:14	1	Enfermo	Las Palomas, Mexicali
	16:02	1	Enfermo	Esteban Cantú, Tecate

Es importante identificar los iconos de ayuda visual para identificar el estatus de las llamadas.

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.**

Llamada de seguimiento
Manuales y videos (Wiki)
YELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES
Consola de inicio
Salir

Información

Solicitante: OPERADOR DEL 911
Teléfono: (66) 4608 6728 (Celular) (Ext: 00000)
Comentario:
Calle: SAN QUINTIN 555
Colonia: Nuevo Mexicali
Municipio: Ensenada
Estado: Baja California

Folio de llamada: 103881
Servicio: Ambulancia de Urgencias
Estatus de la llamada: Activa
Registrado por: RENDON AGUIRRE, KEILA SINAI
Fecha de registro: Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 16:45 hrs
Modificado por: YELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES
Fecha de modificación: Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 17:08 hrs

Unidades asignadas

Servicio	Vehículo	Tipo de vehículo	Estatus de la emergencia	Distancia	TEA
No se han asignado unidades todavía					

Llamada de seguimiento

Teléfono al que se realizó la llamada
(66) 4608 6728 (Celular) (Ext: 00000)

Relación con el paciente
Paciente

¿La llamada fue atendida?
No

Confirmación de la emergencia
No

Interrogatorio

Estado de conciencia
Alerta

Cinematografía de trauma

Signos

Alergias

Medicinas

Padecimientos previos

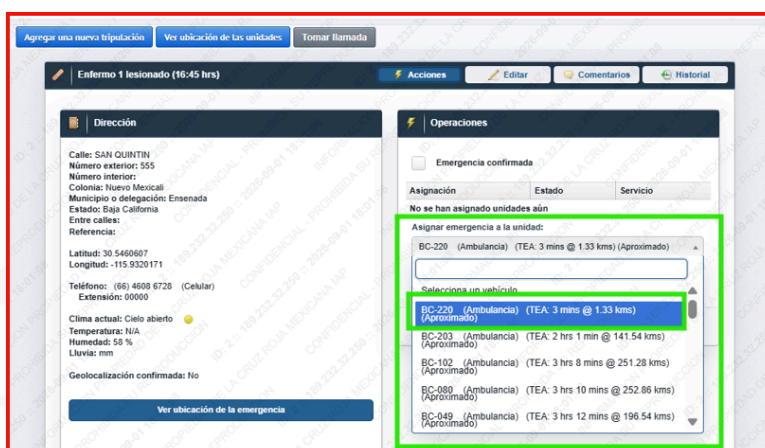
Comidas (Libaciones)

Eventos relacionados

No se ha guardado la información
Guardar

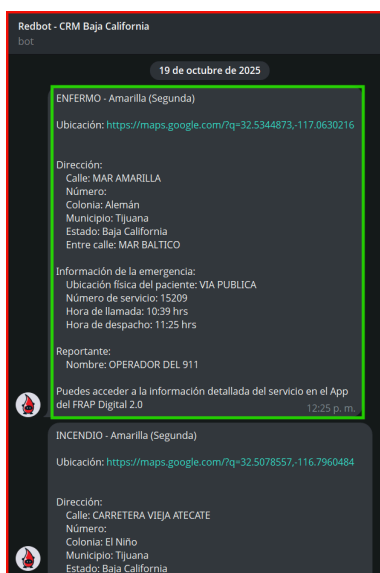
7.7. Asignación de unidad al servicio.

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.

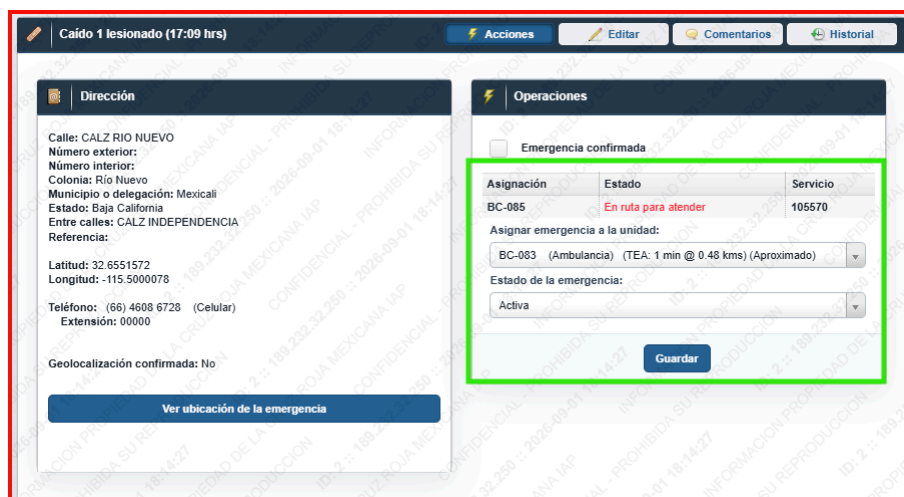


The screenshot displays the SCE system interface. On the left, the 'Dirección' (Address) section shows details for a patient: 'Calle: SAN QUINTIN', 'Número exterior: 555', 'Número interior: 555', 'Colonia: Nuevo Mexicali', 'Municipio o delegación: Ensenada', 'Estado: Baja California', 'Entre calles: Referencia:'. It also includes coordinates (Latitude: 30.546607, Longitude: -115.9320171), contact information (Phone: (66) 4608 6720), and weather information (Clima actual: Cielo abierto, Temperatura: N/A, Humedad: 55 %, Lluvia: mm). The 'Operaciones' (Operations) section on the right shows a table of available units for assignment. The table has columns for 'Asignación', 'Estado', and 'Servicio'. The units listed are: BC-220 (Ambulancia) (TEA: 3 mins @ 1.33 kms), BC-203 (Ambulancia) (TEA: 2 hrs 1 min @ 141.54 kms), BC-102 (Ambulancia) (TEA: 3 hrs 8 mins @ 251.28 kms), BC-080 (Ambulancia) (TEA: 3 hrs 10 mins @ 252.86 kms), and BC-049 (Ambulancia) (TEA: 3 hrs 12 mins @ 196.54 kms). The unit BC-220 is highlighted in blue, indicating it is the selected unit for assignment.

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.



The screenshot shows a RedBot notification message. The header indicates 'Redbot - CRM Baja California' and 'bot'. The date is '19 de octubre de 2025'. The message is titled 'ENFERMO - Amarilla (Segunda)' and provides the location: 'Ubicación: <https://maps.google.com/?q=32.5344873,-117.0630216>'. The address details are: 'Dirección: Calle: MAR AMARILLA', 'Número: 15209', 'Colonia: Alemán', 'Municipio: Tijuana', 'Estado: Baja California', 'Entre calle: MAR BALTICO'. The emergency information includes: 'Información de la emergencia: Ubicación física del paciente: VIA PUBLICA', 'Número de servicio: 15209', 'Hora de llamada: 10:39 hrs', 'Hora de despacho: 11:25 hrs'. The reporter is 'Reportante: Nombre: OPERADOR DEL 911'. A note states: 'Puedes acceder a la información detallada del servicio en el App del FRAP Digital 2.0 12:25 p. m.'. The message is followed by another notification titled 'INCENDIO - Amarilla (Segunda)' with the location: 'Ubicación: <https://maps.google.com/?q=32.5078557,-116.7960484>'. The address details are: 'Dirección: Calle: CARRETERA VIEJA ATECATE', 'Número: 15209', 'Colonia: El Niño', 'Municipio: Tijuana', 'Estado: Baja California'.



Caído 1 lesionado (17:09 hrs)

Dirección

Calle: CALZ RIO NUEVO
Número exterior:
Número interior:
Colonia: Río Nuevo
Municipio o delegación: Mexicali
Estado: Baja California
Entre calles: CALZ INDEPENDENCIA
Referencia:
Latitud: 32.6551572
Longitud: -115.5000078
Teléfono: (66) 4608 6728 (Celular)
Extensión: 00000
Geolocalización confirmada: No

Operaciones

Emergencia confirmada

Asignación	Estado	Servicio
BC-085	En ruta para atender	105570

Asignar emergencia a la unidad:
BC-083 (Ambulancia) (TEA: 1 min @ 0.48 kms) (Aproximado)

Estado de la emergencia:
Activa

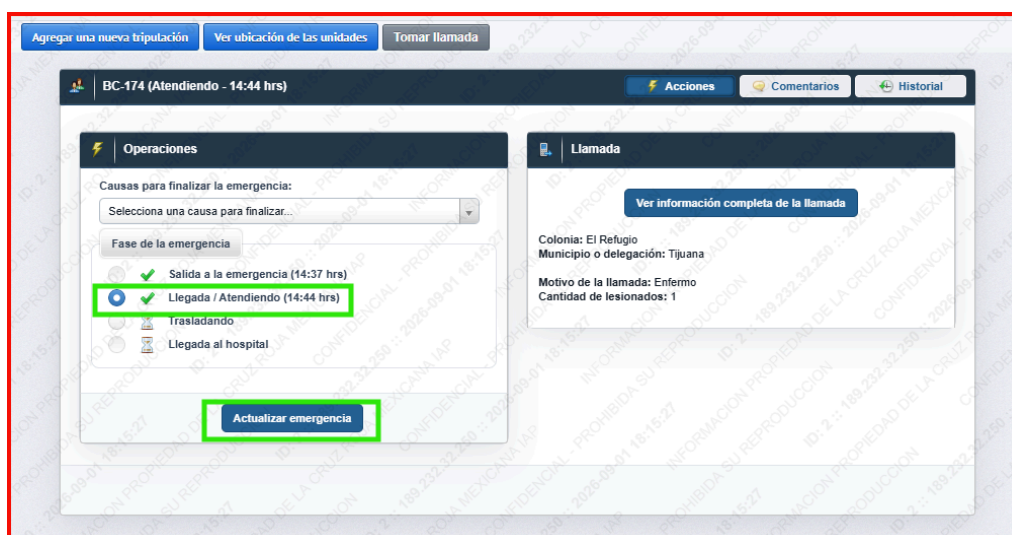
Guardar

Ver ubicación de la emergencia

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



BC-174 (Atendiendo - 14:44 hrs)

Operaciones

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

Fase de la emergencia

- ✓ Salida a la emergencia (14:37 hrs)
- ✓ Llegada / Atendiendo (14:44 hrs)
- Trasladando
- Llegada al hospital

Actualizar emergencia

Llamada

Ver información completa de la llamada

Colonia: El Refugio
Municipio o delegación: Tijuana
Motivo de la llamada: Enfermo
Cantidad de lesionados: 1

7.9. Comentarios del servicio y la tripulación.

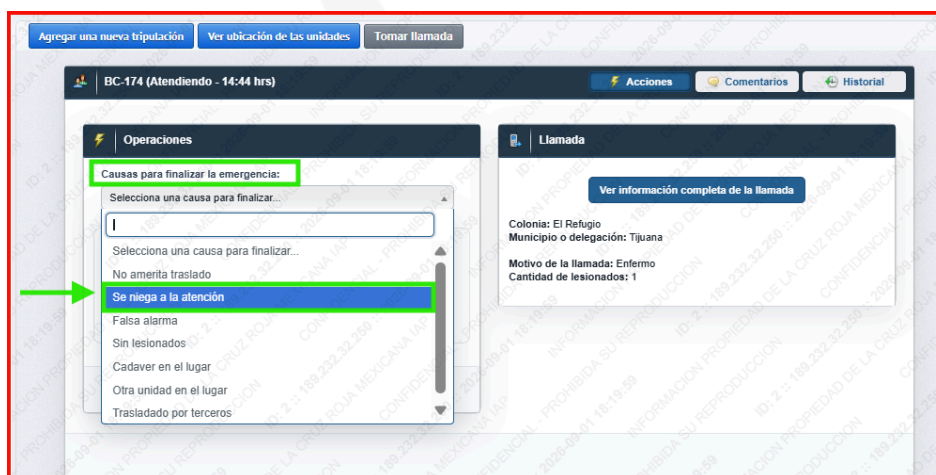
El **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** permite registrar comentarios relevantes relacionados con el servicio.

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.

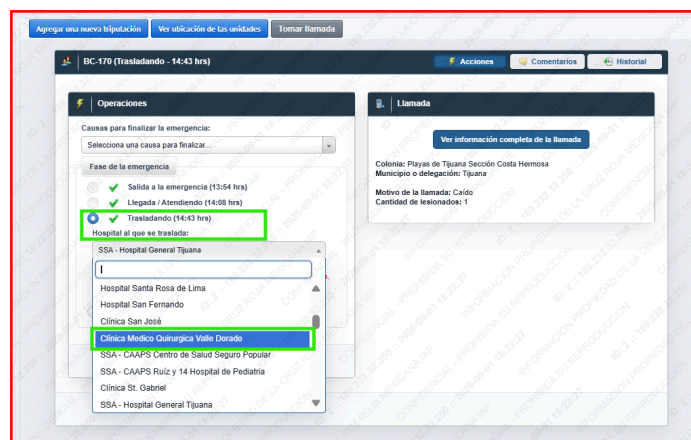
Es importante recordar que no deben emplearse claves ni abreviaturas; la información debe redactarse con una narrativa clara, completa y comprensible.

7.10. Finalizar el servicio.

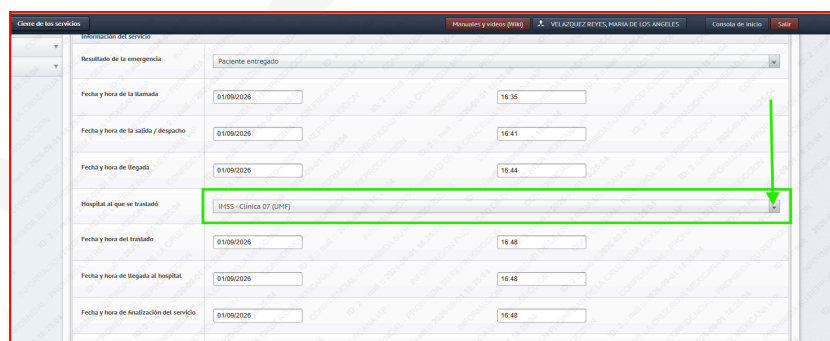
Podemos finalizar el servicio aun cuando el paciente no se traslade, solo debemos registrar el motivo, el **SCE** cuenta con las opciones para finalizar la emergencia de acuerdo a los motivos por los cuales la tripulación no realiza el traslado de algún paciente. **Esto siempre y cuando no se haya actualizado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



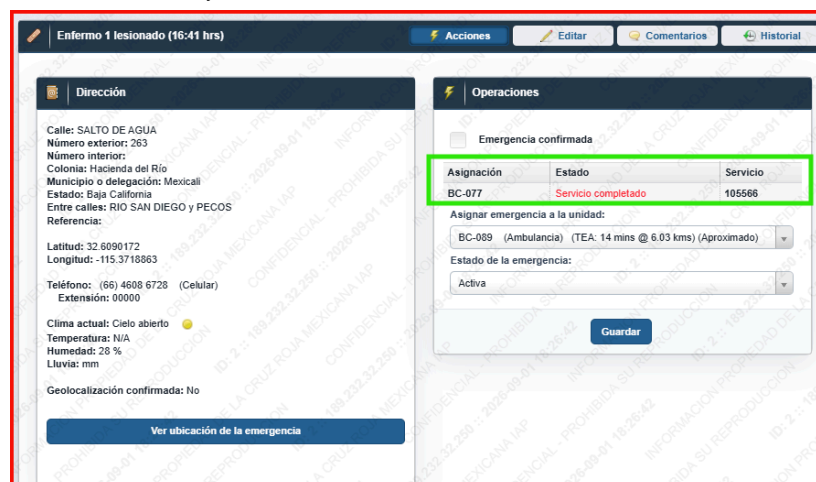
Si la tripulación realiza traslado de urgencia porque así lo requiere el estado de salud del paciente las etapas del servicio se actualizan conforme a los movimientos de la unidad, una vez que la tripulación informa que el servicio está concluido y ya hemos actualizado todas las etapas, se finalizara 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.



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.

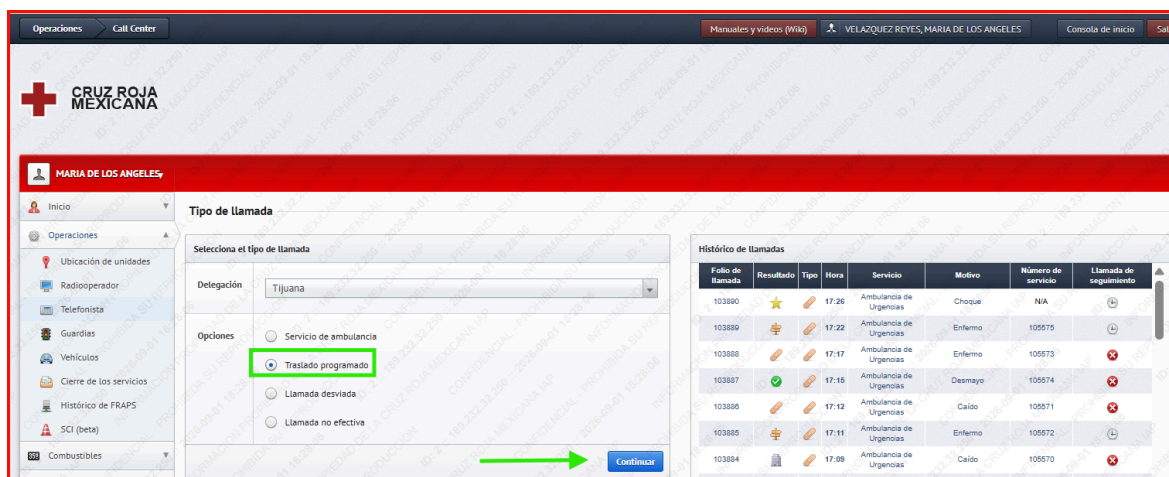


Al finalizar el servicio se actualiza la información de forma automática en la **“Consola de radio”** mostrando la asignación, el estado de la llamada y el número de servicio.

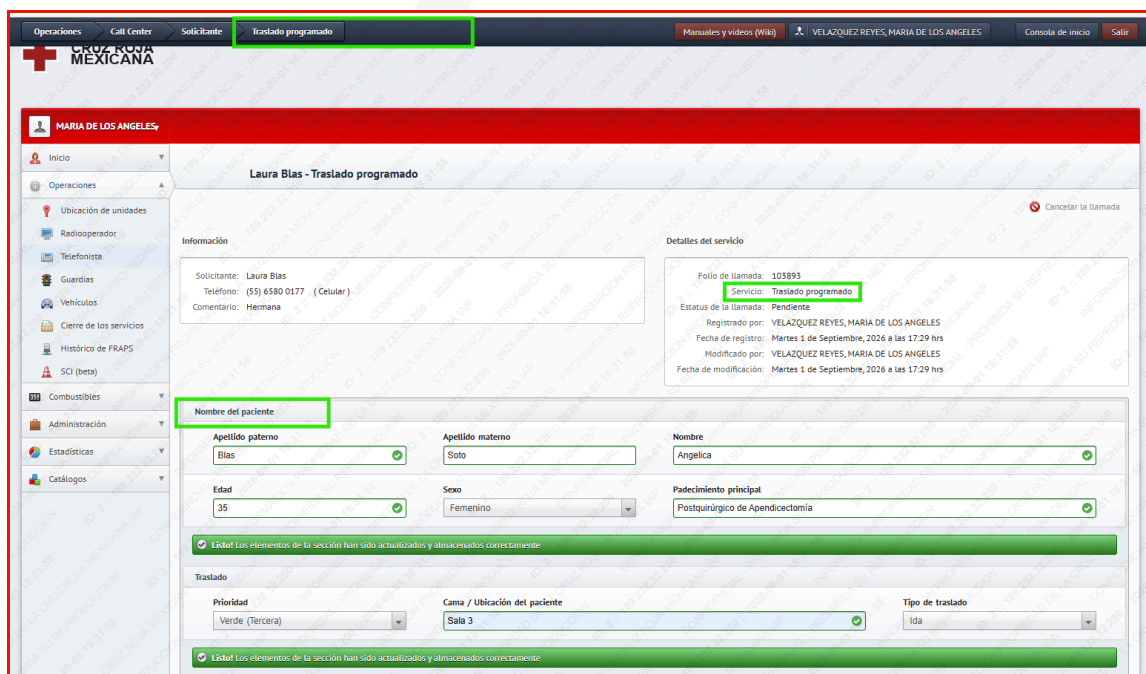


8. Traslado programado

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**.



The screenshot shows the 'Tipo de llamada' (Type of call) selection screen. The 'Traslado programado' (Scheduled transfer) option is highlighted with a green box. A green arrow points to the 'Continuar' (Continue) button.



The screenshot shows the 'Traslado programado' (Scheduled transfer) form. The 'Servicio: Traslado programado' is highlighted with a green box. The form includes fields for patient information, service details, and transfer information.

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.

Origen

Origen del traslado: Hospital

Contactar con: Familiar

Hospital de origen: Hospital Cruz Roja Rosarito

Calle: TRANSPENINSULAR

Número exterior: 844

Número interior: Opcional

Entre la calle: - y la calle: -

Referencia 1: CRUZ ROJA rosarito

Referencia 2: Opcional

Estado: Baja California

Municipio: Ensenada

Colonia: San Quintín

Código postal: 22940

Ciudad: Opcional

Latitud: 30.5258822

Longitud: -115.9261038

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

[Ver mapa de origen](#)

Destino

Destino del traslado: Hospital

Contactar con: Trabajo social - Destino

Hospital de destino: IMSS - Clínica 17 (UMF)

Calle: REFORMA

Número exterior: 844

Número interior: Opcional

Entre la calle: ESTANCIA y la calle: Galeana

Referencia 1: CRUZ ROJA rosarito

Referencia 2: Opcional

Estado: Baja California

Municipio: Ensenada

Colonia: Bahía

Código postal: 22880

Ciudad: Ensenada

Latitud: 31.8570558

Longitud: -116.6055097

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

[Ver mapa de destino](#)

Despachar traslado programado

Comentarios de la emergencia

Comentarios: No se han escrito comentarios a esta llamada

Ingresar tu comentario...

[Despachar traslado programado](#)

[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.

Cerrar el servicio

Información del servicio

Resultado de la emergencia

Paciente entregado

Fecha y hora de la llamada

01/09/2026

16:35

Fecha y hora de la salida / despacho

01/09/2026

16:41

Fecha y hora de llegada

01/09/2026

16:44

Hospital al que se trasladó

IHSS - Clínica 07 (UHF)

Fecha y hora del traslado

01/09/2026

16:48

Fecha y hora de llegada al hospital

01/09/2026

16:48

Fecha y hora de finalización del servicio

01/09/2026

16:48

Motivo de la emergencia

Caldo (10317)

Lesión principal

Abrusiones

Prioridad de la emergencia

Verde (Tercera)

Cierre de los servicios Manuales y videos (Wiki) VELAZQUEZ REYES, MARIA DE LOS ANGELES Consola de inicio Salir

Hospital al que se traslado	IMSS - Clínica No.6 Costa de Hermosillo	
Fecha y hora del traslado	01/09/2026	01:15
Fecha y hora de llegada al hospital	01/09/2026	01:22
Fecha y hora de finalización del servicio	01/09/2026	01:27
Motivo de la emergencia	Parto (10325)	
Diagnóstico CIE10	0 - Ninguna	
Prioridad de la emergencia	Amarilla (Segunda)	
Información extra del servicio		

Actualizar

Comentarios del servicio

Comentarios

MORALES GARCIA, KAREN ISABEL escribió el Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 01:01 hrs :
C5H_01092026_217984 - Telefono (662) 474-3900-MOVIL

MORALES GARCIA, KAREN ISABEL escribió el Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 01:01 hrs :
REPORTA FEMENINA DE 35 SEMANAS DE GESTACIÓN, CON PROBABLE RUPTURA DE MEMBRANAS, 2G, 0A, 1P, ACUDE UNIDAD 555

Ingresa tu comentario...

Guardar comentario

Historial

Se creó el servicio SCE el Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 00:58 hrs >

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.

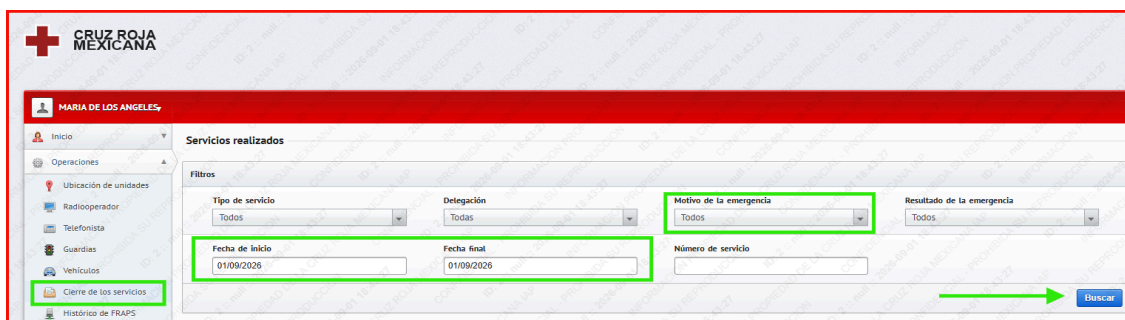
Para identificar la ubicación de los **FRAP's Digitales**, existen dos formas principales de hacerlo:

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.



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.

Resultados de la búsqueda

Buscar:

Registros mostrados: 10

No. Servicio	Tipo	Delegación	Fecha	Motivo	Resultado	Asignación	FRAP	Insumos
99663	Ambulancia de Urgencias	Mexicali	2026/08/15 01:27	Caldo	Paciente entregado	BC-203	✓	✗
99721	Ambulancia de Urgencias	Mexicali	2026/08/15 08:26	Caldo	Paciente entregado	BC-089	✓	✗
99746	Ambulancia de Urgencias	Mexicali	2026/08/15 11:01	Caldo	Paciente entregado	BC-068	✓	✗
99764	Ambulancia de Urgencias	Mexicali	2026/08/15 12:33	Caldo	Paciente entregado	BC-089	✓	✗
99804	Ambulancia de Urgencias	Mexicali	2026/08/15 14:15	Caldo	Cancelada	BC-070	✓	✓
99805	Ambulancia de Urgencias	Mexicali	2026/08/15 14:30	Caldo	Se niega a la atención	BC-070	✓	✗

FRAPS Registrados

FRAPS

Buscar:

Registros mostrados: 10

UID	Folio	Fecha	Paciente	Edad	Registrado por	Acciones
66403	LHFBCN00609974601	15/08/2026 11:56	HERNANDEZ CARRILLO, HIRAM	26 años con 8 meses	MARTINEZ RODRIGUEZ, VANNYA GUADALUPE	Solo lectura

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Primera 1 Última

Visualización del reporte del servicio.

Ambulancia de Urgencias (Sábado 15 de Agosto, 2026 a las 11:01 hrs)

Información

Servicio: Ambulancia de Urgencias
Fecha: Sábado 15 de Agosto, 2026 a las 11:01 hrs
Sede: Mexicali
Unidad: BC-068
Operador: LIMON RAMIREZ, JOSE ANTONIO
Jefe de servicio: MARTINEZ RODRIGUEZ, VANITYA GUADALUPE

Información técnica

Tipo: Ambulancia de Urgencias
Registrado por: REYES ALVARADO, TRINIDAD
Fecha de registro: Sábado 15 de Agosto, 2026 a las 11:01 hrs
Modificado por: REYES ALVARADO, TRINIDAD
Fecha de modificación: Sábado 15 de Agosto, 2026 a las 11:01 hrs
Número de servicio: 99746

Ver reporte del servicio

CRUZ ROJA MEXICANA

REPORTE DE SERVICIO

Estado	Delegación	Número de Servicio
Baja California	Cd. Obregon	908688

1. Llamada

Fecha y hora: Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 00:17 hrs
Solicitante: OPERADOR DEL 911
Teléfono: (82) 2173 7440 (Celular)

2. Datos del servicio

Comentarios: 0521 403 1107

Tipo de servicio	Motivo	Enfermo	Lesionado	Procedimiento	Procedimiento
Ambulancia	Operador	VALENZUELA ARENAS, ALAN MARTIN	Jefe de servicio	AMARUECA CASTOR, DELIA MARINA	

3. Dirección del servicio

Calle	No. exterior	No. interior	Colonia	Campesino
VICENTE RIVA PALACIOS	134			

C.P.: 81000 Delegación: Mexicali Estado: Baja California

Latitud: 27.473165 Longitud: -109.942943

4. Horas del servicio

Horario	Inicio	Fin
Horario de salida:	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 00:20 hrs	
Horario de llegada:	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 00:24 hrs	
Horario de traslado:	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 00:56 hrs	
Llegada al hospital:	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 01:02 hrs	
Horario disponible:	Martes 1 de Septiembre, 2026 a las 01:12 hrs	

5. Tiempos del servicio

Tipo de servicio	Tiempo
Despacho:	0 horas 2 minutos
Llegada:	0 horas 4 minutos
Examen:	0 horas 32 minutos
Traslado:	0 horas 5 minutos
Recepción:	0 horas 10 minutos

6. Resultado de la emergencia

Resultado	Paciente entregado	Hospital de traslado	Clinica de Portada	Almacenamiento
N/A	N/A			

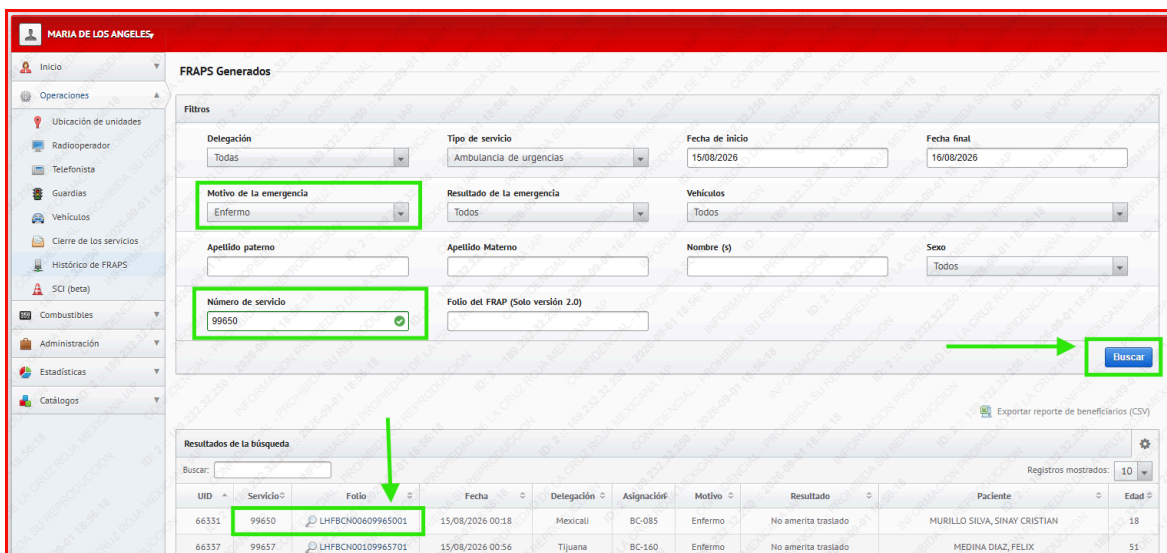
7. Mapa de la ubicación

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.



FRAP Generados

Filtros

Delegación: Todas Tipo de servicio: Ambulancia de urgencias Fecha de inicio: 15/08/2026 Fecha final: 16/08/2026

Motivo de la emergencia: Enfermo Resultado de la emergencia: Todos Vehículos: Todos

Apellido paterno: Apellido Materno: Nombre (s): Sexo: Todos

Número de servicio: 99650 Folio del FRAP (Solo versión 2.0):

Buscar

Resultados de la búsqueda

Buscar: Registros mostrados: 10

UID	Servicio	Folio	Fecha	Delegación	Asignación	Motivo	Resultado	Paciente	Edad
66331	99650	LHFBCH00609965001	15/08/2026 00:18	Mexicali	BC-085	Enfermo	No amerita traslado	MURILLO SILVA, SINAY CRISTIAN	18
66337	99657	LHFBCH00109965701	15/08/2026 00:56	Tijuana	BC-160	Enfermo	No amerita traslado	MEDINA DIAZ, FELIX	51

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.

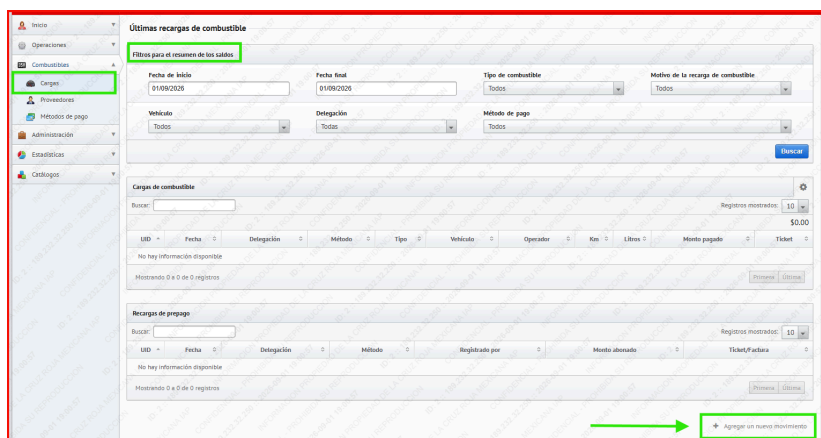
Toda solicitud deberá estar respaldada por escrito, a fin de garantizar una entrega segura, preservando la confidencialidad de la información y la privacidad del paciente, en cumplimiento con las disposiciones de protección de datos personales vigentes.

12. Carga de combustible.

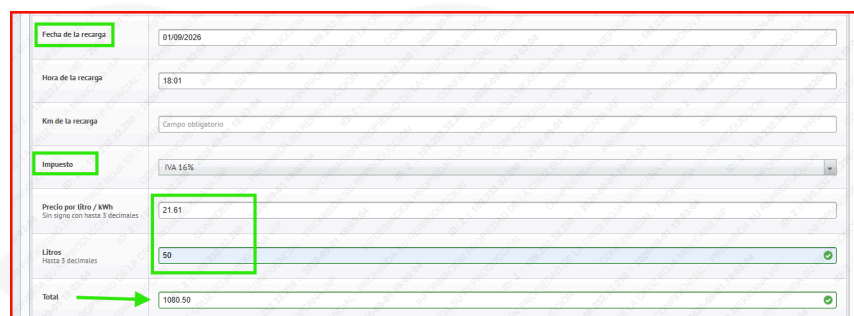
La configuración de la información para el formulario de **carga de combustibles** se realiza desde el menú de módulos, específicamente en el módulo **"Combustibles"**. En este módulo, encontraremos tres secciones principales: **"Cargas"**, **"Proveedores"** y **"Métodos de pago"**, la secciones de **"Proveedores 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/>

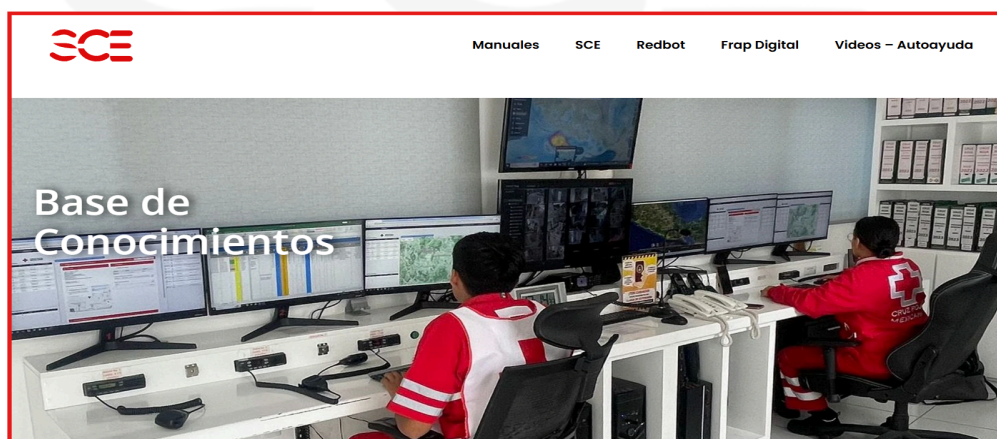
Recursos disponibles:

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.



SISTEMA DE CONTROL DE EMERGENCIAS