



Sistema de Control de Emergencias – Cruz Roja Mexicana
“Manual - Uso e interpretación del Dashboard SCE & FRAP Digital”



Índice

Control del documento.....	3
1. Introducción.....	4
1.1 Alcance del manual.....	4
1.2 Valores dinámicos y ejemplos.....	4
2. Objetivos.....	4
3. Acceso perfiles y seguridad.....	5
3.1 Requisito previo.....	5
3.2 Formas de acceso.....	5
3.3 Matriz de visibilidad.....	6
3.4 Definición de usuario activo.....	6
3.5 Protección de capturas y archivos.....	6
4. Navegación y filtros.....	7
4.1 Controles comunes.....	7
4.2 Secuencia correcta de consulta.....	7
5. Demostración por nivel.....	8
5.1 Vista Nacional.....	8
5.2 Vista Estatal.....	9
5.3 Vista Local.....	10
5.4 Vista de Jefe de Guardia.....	11
6. Visualización por Coordinación.....	12
6.1 Socorros.....	12
Clasificación y motivos.....	13
Prioridad, sexo y grupos de edad.....	13
Cumplimiento por Delegación.....	13
6.2 Administración.....	14
6.3 Capacitación.....	15
6.4 Prevención.....	16
Mapa de calor.....	17
Puntos negros.....	17
6.5 Migración.....	18
6.6 Voluntariado.....	19
6.7 Credencialización.....	20
6.8 Comunicación institucional.....	21
6.9 Odoo, Contabilidad y API.....	21
7. Reglas de interpretación.....	21
7.1 Las cuatro preguntas obligatorias.....	21
7.2 Errores comunes.....	22
7.3 Lectura de porcentajes.....	22
7.4 Lectura de promedios.....	22
8. Resolución de dudas.....	22
9. Cierre.....	23
9.1 Buenas prácticas finales.....	23
Glosario.....	24



Control del documento

Concepto	Definición e interpretación
Nombre	Manual de uso e interpretación del nuevo dashboard SCE & FRAP Digital.
Versión	1.3 - Julio de 2026.
Audiencia	Coordinadores Nacionales, Estatales y Locales; Jefes de Guardia de Socorros.
Finalidad	Capacitar en el acceso, navegación, lectura e interpretación responsable de los indicadores.
Clasificación	Uso interno. No publicar, capturas, datos operativos fuera de los canales institucionales autorizados.
Fuente	Información generada por el SCE & FRAP Digital , SCCRM (Sistema de Credenciales) y módulos integrados.
Actualización	Debe revisarse cuando cambien perfiles, fórmulas, módulos, fuentes o reglas de visibilidad.
Revisión	LACL202607220938/V1.3



Protección de información Las imágenes incluidas fueron anonimizadas: se retiraron nombres de usuarios, direcciones IP, identificadores de sesión, tokens, endpoints productivos y coordenadas precisas. Los datos agregados se conservan únicamente como ejemplos de interpretación.

1. Introducción

El nuevo dashboard del **Sistema de Control de Emergencias (SCE) y FRAP Digital** transforma la información registrada durante la operación en indicadores ejecutivos, comparativos territoriales, tendencias, tablas, mapas y mensajes de apoyo para la toma de decisiones. Su finalidad no es sustituir la captura operativa, sino convertirla en información analítica útil para supervisar, priorizar y comunicar.

La información se integra de manera progresiva conforme ocurre la operación. Por ello, el tablero representa una fotografía del momento de consulta y no un cierre manual estático. Los valores pueden cambiar durante el día cuando se registran nuevos servicios, se finalizan **FRAP Digitales**, se corrigen expedientes o se actualizan módulos relacionados.



Principio central: El dashboard muestra lo que fue registrado en los Sistemas Institucionales. La calidad de los indicadores depende de la oportunidad, integridad y consistencia de la captura.

1.1 Alcance del manual

Este manual explica el acceso, la navegación, las diferencias de visibilidad por perfil y la interpretación de las secciones disponibles. Está diseñado para utilizarse tanto durante la capacitación como en la consulta cotidiana posterior.

- Explicar qué contiene cada sección y cuál es su utilidad institucional.
- Distinguir correctamente entre servicios, pacientes, **FRAP**, unidades, personal, solicitudes y otros universos.
- Evitar interpretaciones incorrectas, especialmente en datos clínicos, migratorios, cartográficos y de cumplimiento.
- Promover el uso seguro de la información y el cierre adecuado de la sesión.

1.2 Valores dinámicos y ejemplos

Las cifras visibles en las capturas son ejemplos obtenidos en una fecha y hora determinadas. No deben considerarse valores permanentes ni metas institucionales. En la operación real, **cada usuario visualizará datos correspondientes a su perfil**, territorio y periodo seleccionado.

2. Objetivos

Al finalizar la capacitación, el participante será capaz de:

1. Ingresar al dashboard mediante sus credenciales del **SCE** o mediante un código temporal autorizado por Soporte Técnico.
2. Confirmar el perfil, el ámbito territorial y el periodo antes de analizar cualquier indicador.
3. Aplicar correctamente los filtros de Estado, Delegación y periodo, según el nivel de acceso.
4. Interpretar tarjetas, gráficas, tablas, tendencias y mapas sin mezclar universos distintos.
5. Diferenciar la vista Nacional, Estatal, Local y de Jefe de Guardia (Socorros).
6. Utilizar la descarga en Excel como soporte analítico de toda la información disponible.
7. Identificar cuándo un dato requiere validación antes de utilizarse en un informe o mensaje institucional.
8. Proteger datos sensibles y cerrar la sesión de manera segura.

3. Acceso perfiles y seguridad

3.1 Requisito previo

Todo usuario deberá estar previamente registrado y activo en el **SCE** de su Estado. El registro debe incluir el perfil, la Coordinación y la adscripción correcta. La simple posesión de una contraseña no concede visibilidad nacional ni estatal: el Sistema aplica los permisos asociados al perfil.

3.2 Formas de acceso



Figura 1. Pantalla de acceso al análisis institucional. *No contiene datos personales.*

Concepto	Definición e interpretación
Usuario SCE	Ingreso ordinario con las credenciales personales del Sistema de Control de Emergencias .
Código temporal	Acceso especial y controlado, proporcionado por Soporte Técnico para una necesidad autorizada. No sustituye el registro regular en el SCE .
Usuario y contraseña	Campos de autenticación; no son filtros del tablero.
Mostrar contraseña	Permite verificar lo escrito. Debe utilizarse con precaución en equipos compartidos.



Seguridad de credenciales de acceso: Las cuentas son personales. No se deben compartir contraseñas, códigos temporales, capturas con datos de sesión ni archivos descargados con personas no autorizadas.

3.3 Matriz de visibilidad

Perfil	Alcance territorial	Filtro territorial	Módulos principales
Nacional	Todo el país; puede profundizar por Estado.	Estado	Todas las coordinaciones habilitadas.
Estatad	Su Estado; puede profundizar por Delegación.	Delegación	Todas las coordinaciones habilitadas para su perfil.
Local	Únicamente su Delegación.	No disponible	Secciones habilitadas para la Coordinación Local.
Jefe de Guardia	Únicamente su Delegación.	No disponible	Exclusivamente Socorros y operación de ambulancias.

3.4 Definición de usuario activo

Para efectos de Voluntariado y Credencialización, un usuario activo es una persona registrada que mantiene condición activa tanto en el Sistema como operativamente. Existen personas registradas que no se encuentran activas; por ello, “registrado”, “activo” y “participó en el periodo” son conceptos diferentes.

3.5 Protección de capturas y archivos

- No compartir nombres de usuario, direcciones IP, tokens, cookies, identificadores de sesión ni rutas técnicas.
- No publicar mapas con coordenadas exactas, bases operativas o ubicaciones sensibles fuera de canales autorizados.
- Proteger los archivos Excel descargados: contienen toda la información disponible para el alcance del usuario.
- Cerrar la sesión al terminar, especialmente en equipos compartidos o salas de capacitación.

4. Navegación y filtros

Secuencia recomendada para consultar el tablero

4.1 Controles comunes

Concepto	Definición e interpretación
Barra de Coordinaciones	Permite cambiar entre Socorros, Administración, Capacitación, Prevención, Migración, Voluntariado, Comunicación y otros módulos disponibles.
Estado	Disponible en la vista Nacional. Permite consultar el consolidado o seleccionar una entidad.
Delegación	Disponible en la vista Estatal. Permite consultar el consolidado del Estado o una Delegación específica.
Periodo	Selecciona el mes o intervalo disponible para el análisis.
Generar	Actualiza el tablero con los filtros seleccionados.
Descargar soporte documental en Excel	Descarga toda la información disponible para el alcance autorizado del usuario.
API / Documentación API	Acceso técnico reservado para integraciones autorizadas. No concede por sí mismo autorización para consumo externo.
Salir	Cierra correctamente la sesión.

4.2 Secuencia correcta de consulta

9. Confirmar el perfil y la adscripción territorial mostrados en el encabezado.
10. Seleccionar la coordinación o sección que se desea analizar.
11. Revisar el filtro territorial disponible: Estado, Delegación o alcance fijo local.
12. Seleccionar el periodo.
13. Presionar Generar.
14. Leer la metodología y la fecha de análisis.
15. Revisar primero las tarjetas ejecutivas y después las gráficas y tablas de detalle.
16. Validar el universo del indicador antes de comunicarlo o descargarlo.



Importante: Nunca comunicar una cifra sin mencionar al menos: alcance territorial, periodo, fecha de análisis y universo del indicador.

5. Demostración por nivel

5.1 Vista Nacional

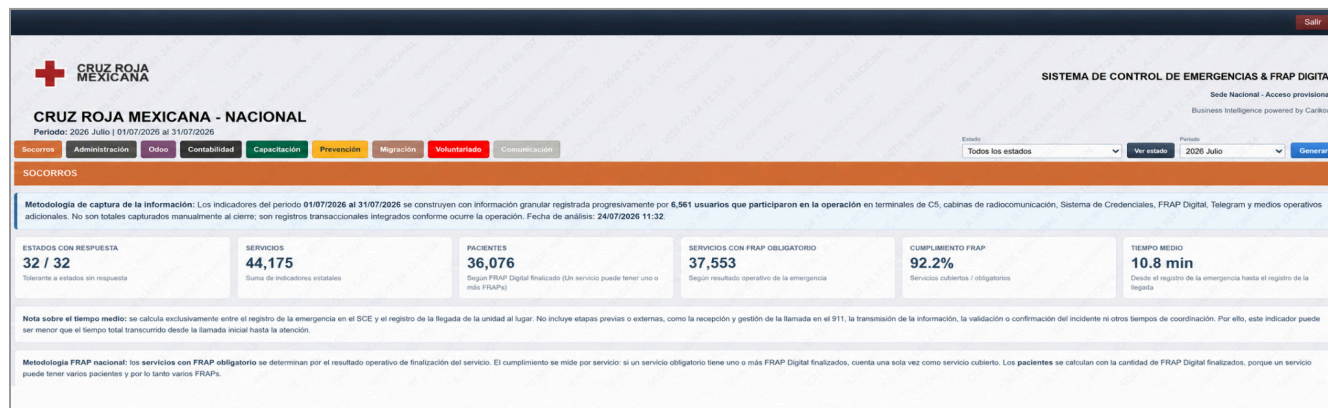


Figura 2. Vista inicial Nacional anonimizada. Imagen de referencia. Las cifras corresponden al momento de la captura y pueden variar.

La vista Nacional permite observar el consolidado institucional y seleccionar un Estado para profundizar. La barra de coordinaciones organiza el análisis por área; los filtros principales son Estado y periodo. El encabezado confirma que el usuario trabaja con alcance Nacional.

Concepto	Definición e interpretación
Uso principal	Supervisión nacional, comparación entre Estados, identificación de brechas y elaboración de reportes ejecutivos.
Lectura correcta	Los valores representan el agregado de los Estados incluidos en el filtro y en el periodo seleccionado.
Precaución	Una cifra mayor no equivale automáticamente a mejor o peor desempeño; puede reflejar población, cobertura, volumen operativo o calidad de captura.

Sistema de Control de Emergencias – Cruz Roja Mexicana

Manual - Uso e interpretación del Dashboard SCE & FRAP Digital

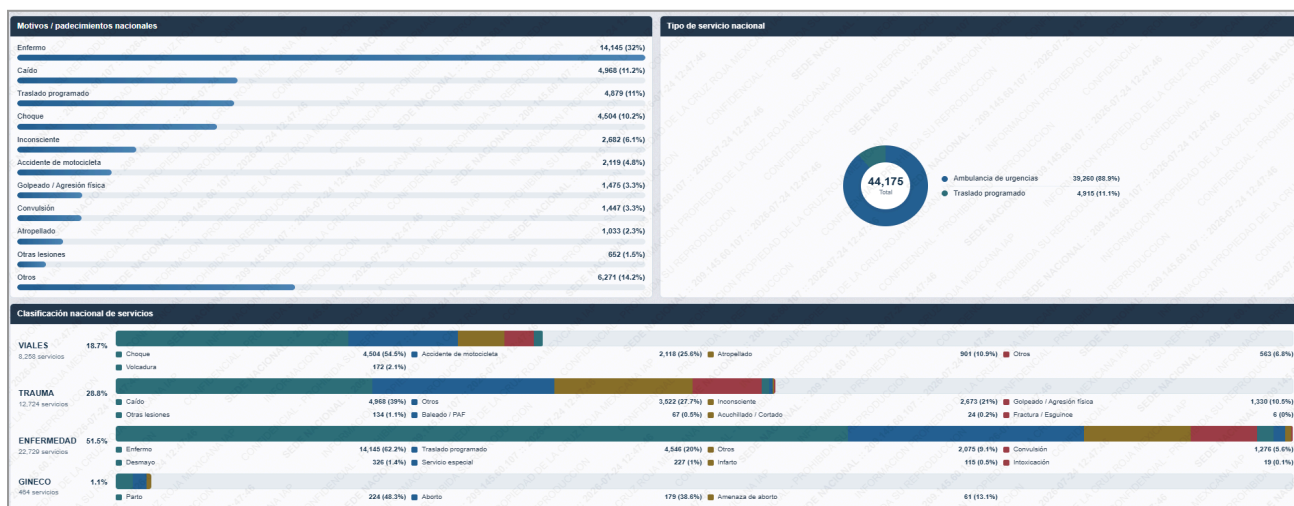


Figura 3. Ejemplo de clasificación nacional de servicios y motivos de atención. *Imagen de referencia.*

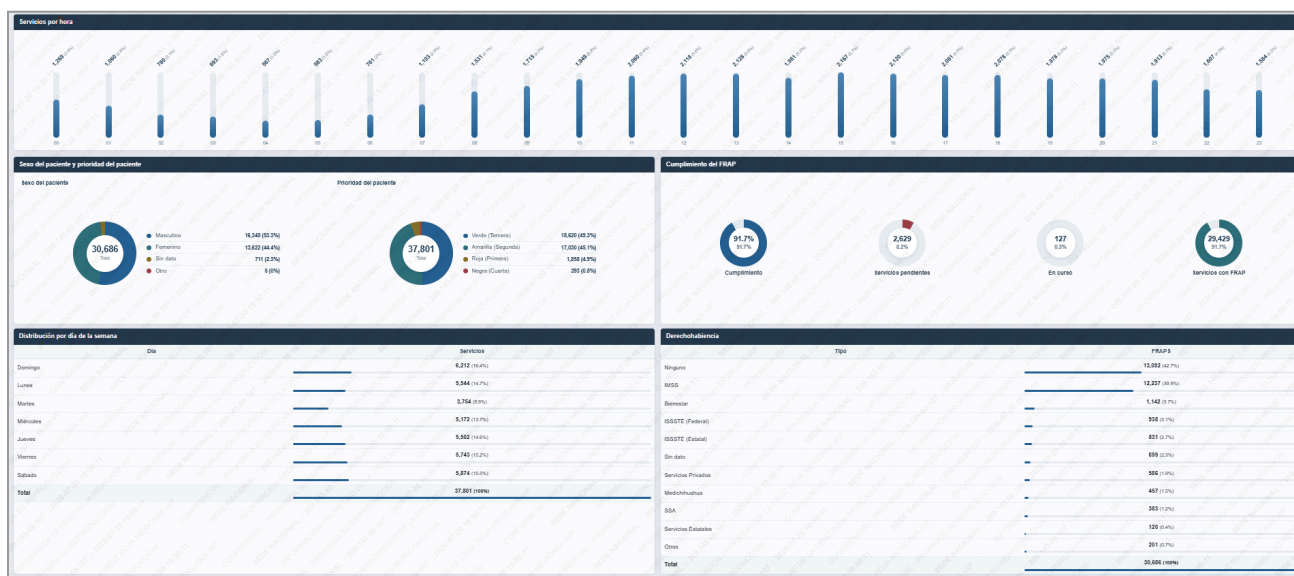


Figura 4. Distribución temporal, características del paciente y cumplimiento documental. *Imagen de referencia.*

5.2 Vista Estatal



Figura 5. Vista Estatal generalizada. Imagen de referencia. Las cifras corresponden al momento de la captura y pueden variar.

El perfil Estatal visualiza el consolidado de su Estado y puede seleccionar una Delegación específica. La vista añade herramientas de gestión territorial, como tablas por Delegación, mapas, bases, unidades, hospitales, comparativos internos e información Estatal de Coordinaciones como: Voluntariado, Capacitación y Prevención.

5.3 Vista Local



Figura 6. Vista Local. Imagen de referencia. Las cifras corresponden al momento de la captura y pueden variar.

El perfil Local no dispone de selector de Delegación porque su adscripción ya está definida en el **SCE**. Todas las tarjetas, gráficas, tablas y mapas corresponden exclusivamente a su Coordinación Local.



Interpretación territorial: Las cifras locales ya forman parte del consolidado Estatal y Nacional. No deben sumarse nuevamente como si fueran universos independientes.

Sistema de Control de Emergencias – Cruz Roja Mexicana

Manual - Uso e interpretación del Dashboard SCE & FRAP Digital

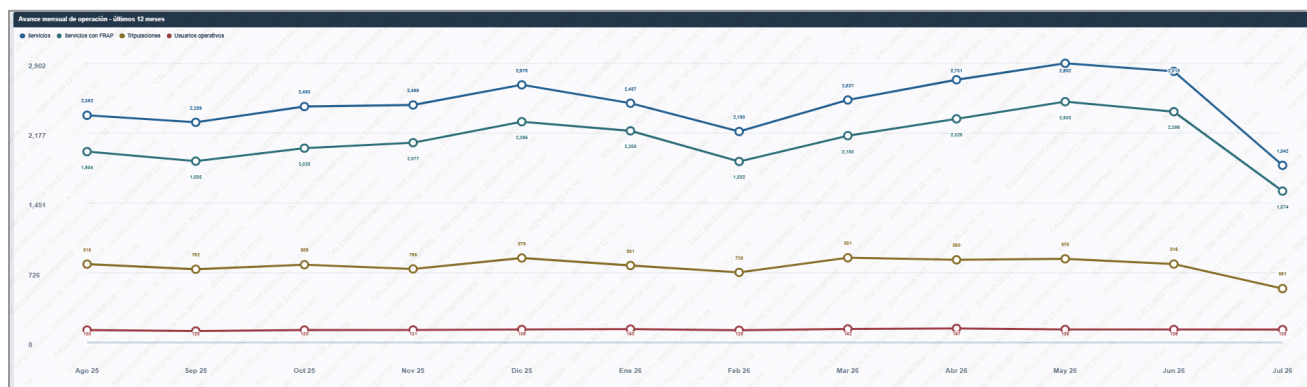


Figura 7. Tendencia de operación de los últimos 12 meses en la vista Local. Imagen de referencia.

La tendencia permite observar cambios en servicios, **FRAP**, tripulaciones y usuarios operativos. El último mes puede estar incompleto; antes de comparar, revise la fecha de corte.

5.4 Vista de Jefe de Guardia

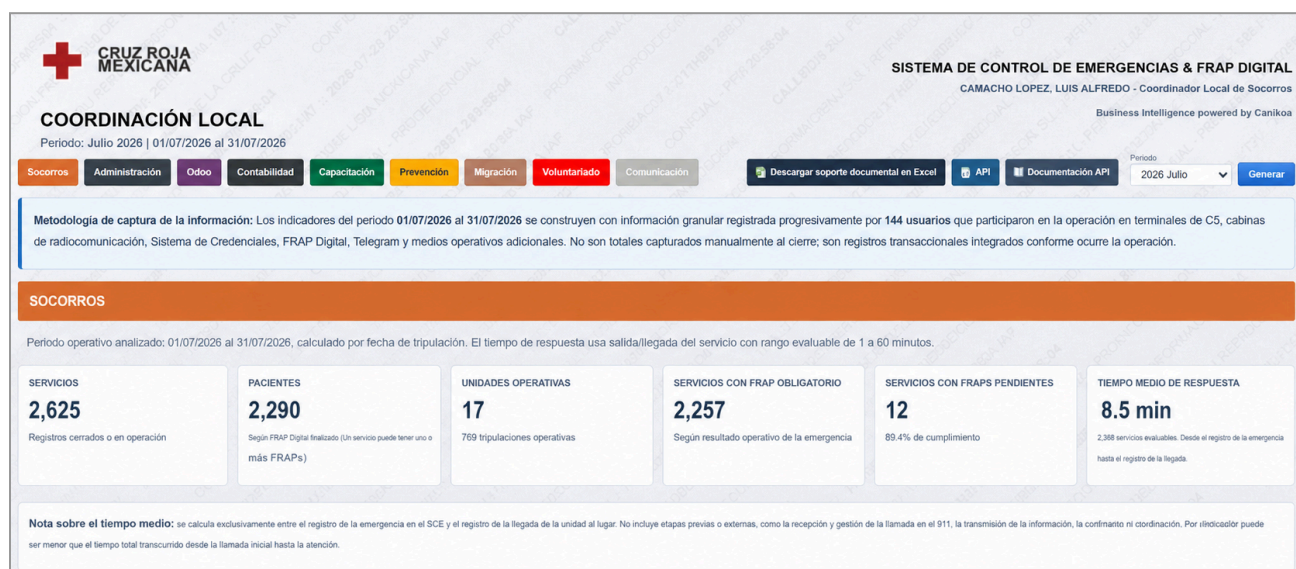


Figura 8. Vista del perfil Jefe de Guardia . Imagen de referencia. Las cifras corresponden al momento de la captura y pueden variar.

El Jefe de Guardia tiene alcance Local y acceso exclusivo a Socorros, enfocado en la operación de ambulancias. Puede revisar servicios, pacientes, unidades, tripulaciones, FRAP obligatorios, pendientes, cumplimiento y tiempo medio de respuesta de su Delegación.

Sistema de Control de Emergencias – Cruz Roja Mexicana
Manual - Uso e interpretación del Dashboard SCE & FRAP Digital

Concepto	Definición e interpretación
Uso principal	Seguimiento de la guardia, identificación de pendientes y revisión de la carga operativa.
Alcance	Solo la Delegación asignada en el SCE .
Módulos	Socorros exclusivamente.
Diferencia frente al Coordinador Local	El Coordinador Local puede tener visibilidad de otras secciones habilitadas; el Jefe de Guardia se limita a Socorros

6. Visualización por Coordinación

6.1 Socorros

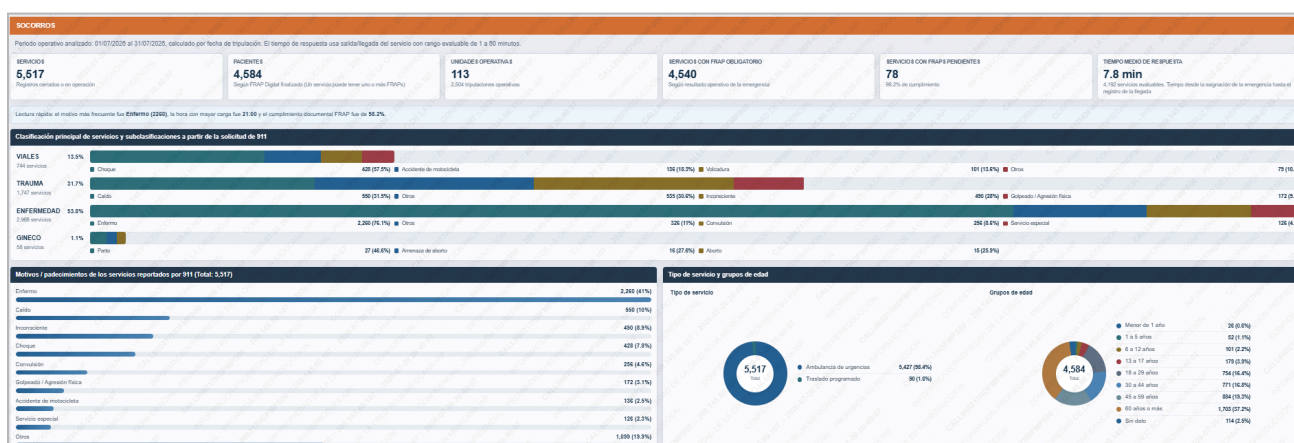


Figura 9. Indicadores y clasificación de Socorros en la vista Estatal. Imagen de referencia. Las cifras corresponden al momento de la captura y pueden variar.

Concepto	Definición e interpretación
Servicios	Registros de servicios cerrados en operación durante el periodo seleccionado.
Pacientes	FRAP Digitales finalizados asociados con pacientes. Un servicio puede involucrar uno o más pacientes.
Unidades operativas	Número de unidades que tuvieron participación operativa en el periodo. La tarjeta muestra por separado la cantidad de tripulaciones asociadas.
Servicios con FRAP obligatorio	Servicios cuyo resultado operativo requiere documentación mediante FRAP Digital.

Concepto	Definición e interpretación
Servicios con FRAP pendiente	Servicios obligatorios que todavía no cuentan con la cobertura documental requerida al momento del análisis.
Cumplimiento FRAP	Porcentaje de servicios obligatorios cubiertos con al menos un FRAP Digital realizado.
Tiempo medio de respuesta	Promedio desde la asignación de la emergencia hasta el registro de la llegada. El tablero considera servicios evaluables con un rango de 1 a 60 minutos.



No mezclar universos Servicios, pacientes y **FRAP** no tienen que coincidir. Un servicio puede no requerir **FRAP**, puede involucrar varios pacientes o puede encontrarse todavía en curso.

Clasificación y motivos

Las categorías Viales, Trauma, Enfermedad y Ginecoobstétricos describen la clasificación principal registrada. Las subclasificaciones permiten identificar los motivos predominantes, pero no constituyen diagnósticos epidemiológicos definitivos.

Prioridad, sexo y grupos de edad

Estas visualizaciones describen los valores documentados en los registros. Los casos “sin dato” debe leerse como una señal de calidad de captura y no como una categoría clínica.

Cumplimiento por Delegación

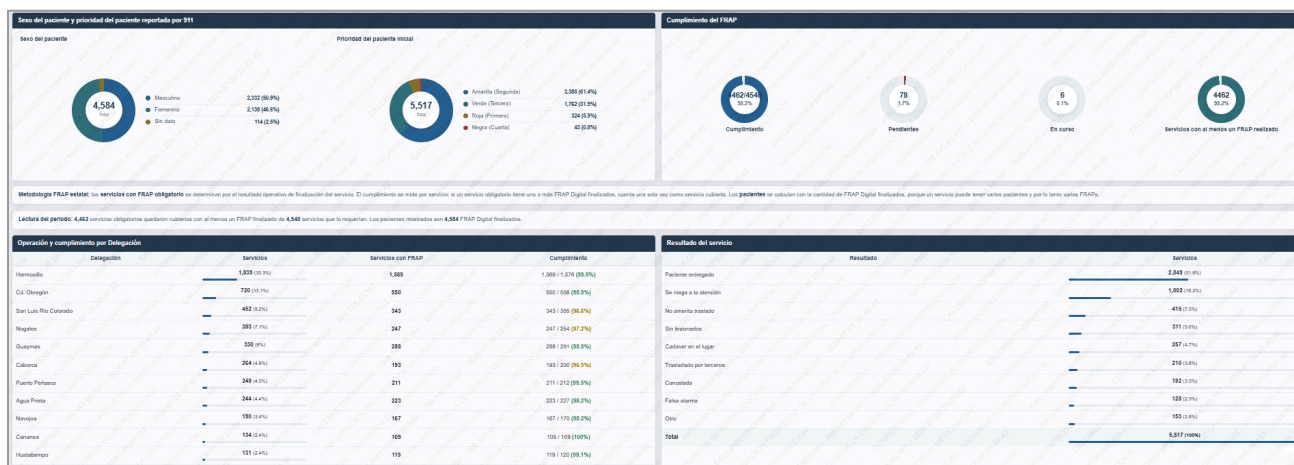


Figura 10. Operación y cumplimiento documental por Delegación. Imagen de referencia.

La comparación por Delegación permite localizar brechas documentales. Un porcentaje menor requiere revisión de pendientes, flujos de cierre, disponibilidad de personal y calidad de captura; no debe interpretarse automáticamente como una evaluación integral del desempeño.

6.2 Administración

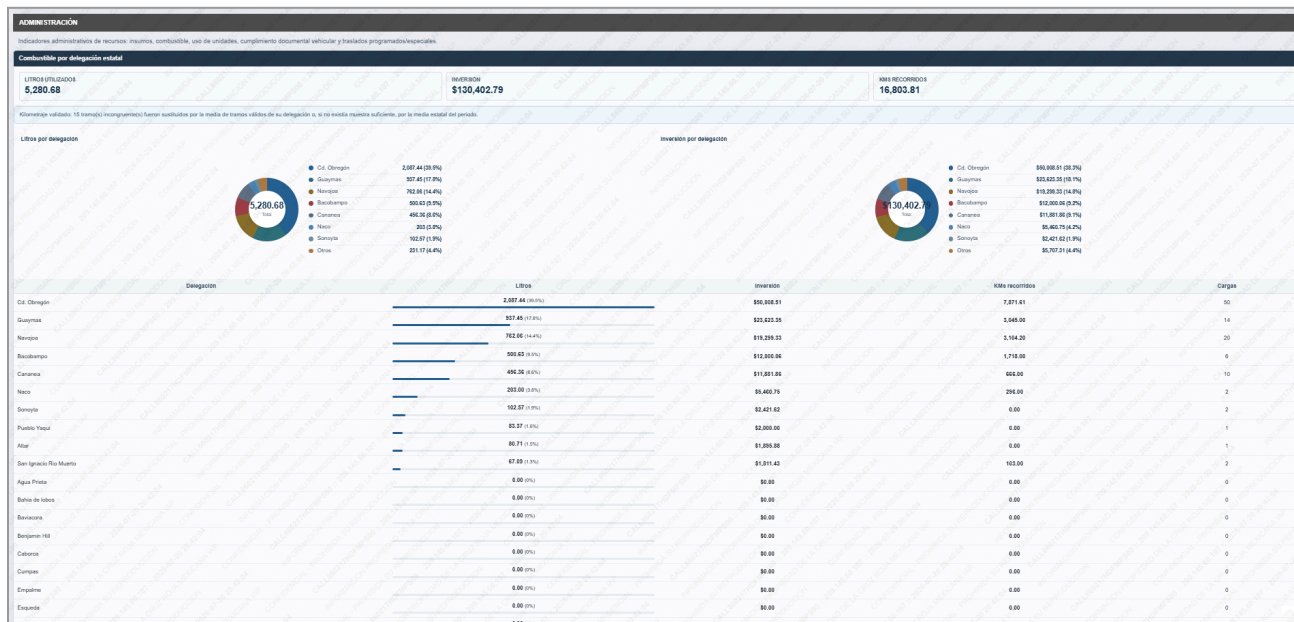


Figura 11. Combustible, inversión, kilómetros y cargas por Delegación. Imagen de referencia.

Concepto	Definición e interpretación
Litros utilizados	Volumen de combustible registrado en el módulo correspondiente.
Inversión	Monto asociado con los registros de combustible.
Kilómetros recorridos	Kilometraje validado. Cuando existan tramos incongruentes, el tablero puede sustituirlos por la media de tramos válidos, conforme a la metodología visible.
Cargas	Cantidad de eventos de carga registrados.
Insumos utilizados	Materiales documentados en la atención. Un mismo paciente puede tener varios insumos.
Cumplimiento COFEPRIS	Los valores en cero sugieren incumplimiento documental conforme a los registros disponibles.
Seguro de vehículos	La vigencia se calcula con base en la información de la póliza registrada por el Coordinador.



Ceros administrativos Un cero debe revisarse en su contexto. En COFEPRIS sugiere incumplimiento; en combustible, kilómetros o inversión puede requerir confirmar si no hubo registro o actividad.

6.3 Capacitación

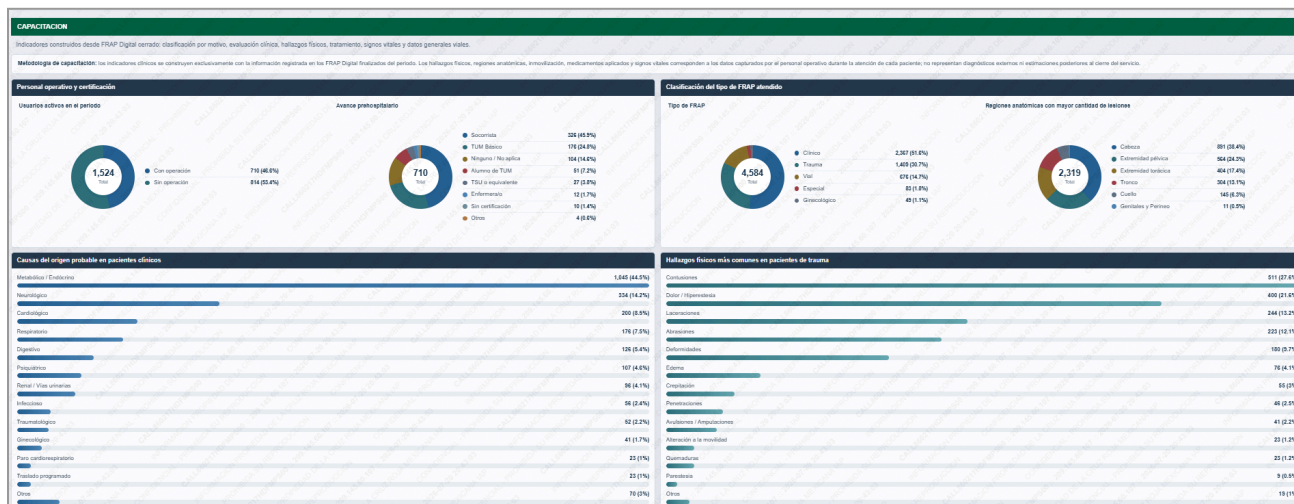


Figura 12. Personal operativo, tipos de FRAP, origen clínico y hallazgos físicos. *Imagen de referencia.*

Concepto	Definición e interpretación
Usuarios activos en el periodo	Personal activo identificado con o sin participación en la operación.
Avance prehospitalario	Nivel o certificación registrada para el personal que participó.
Tipo de FRAP	Clasificación de los FRAP Digitales finalizados: clínico, trauma, vial, especial o ginecoobstétrico.
Regiones anatómicas y hallazgos	Información capturada por el personal durante la atención. Puede existir más de un hallazgo por paciente.
Protocolos de inmovilización	Dispositivos y técnicas documentadas en los FRAP.
Medicamentos aplicados	Medicamentos registrados durante la atención.
Signos vitales promedio	Promedios agregados de los valores documentados. No sustituyen la revisión clínica individual ni deben interpretarse como valores de referencia poblacional.



Límite clínico El tablero describe lo documentado en el **FRAP Digital**. No emite diagnósticos, no sustituye el expediente individual y no debe emplearse para valorar la calidad clínica.

6.4 Prevención

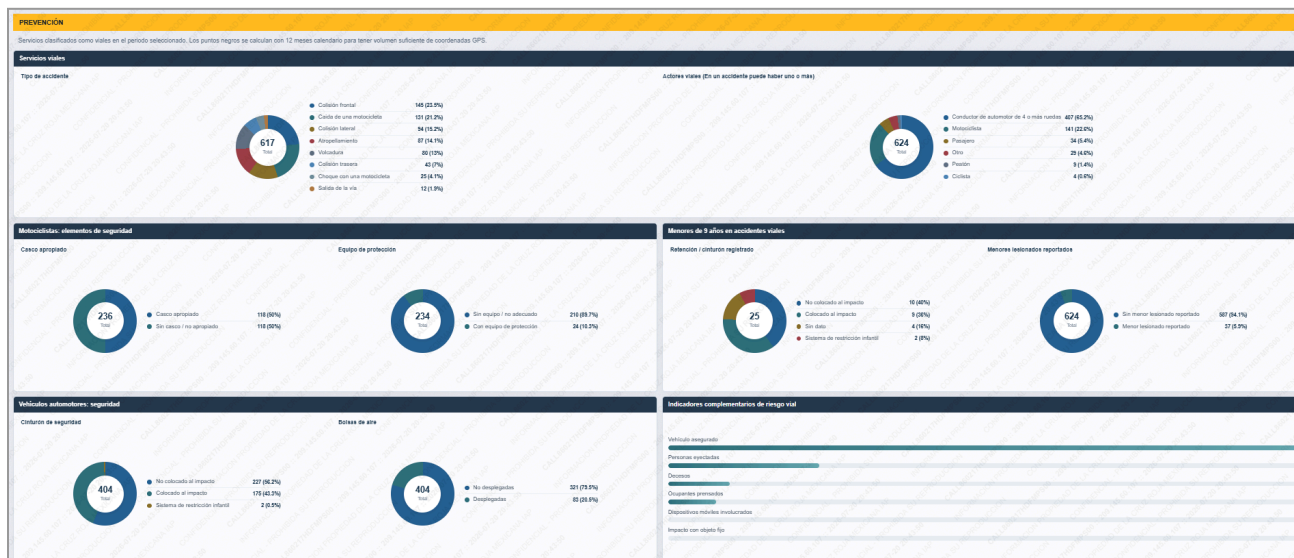


Figura 13. Indicadores de servicios viales y factores de seguridad. *Imagen de referencia.*

Concepto	Definición e interpretación
Tipo de accidente	Distribución de los servicios viales conforme a la categoría registrada.
Actores viales	Conductores, motociclistas, pasajeros, peatones, ciclistas u otros. Un accidente puede involucrar a varios actores.
Casco y equipo de protección	Valores documentados únicamente en los casos donde el indicador aplica.
Cinturón y bolsa de aire	Condiciones registradas para ocupantes de vehículos. Los universos pueden ser diferentes.
Menores de 9 años	Uso documentado de cinturón o sistema de retención infantil y reporte de menores lesionados.
Indicadores complementarios	Vehículos asegurados, personas eyectadas, decesos, ocupantes prensados y otros eventos registrados.

Mapa de calor

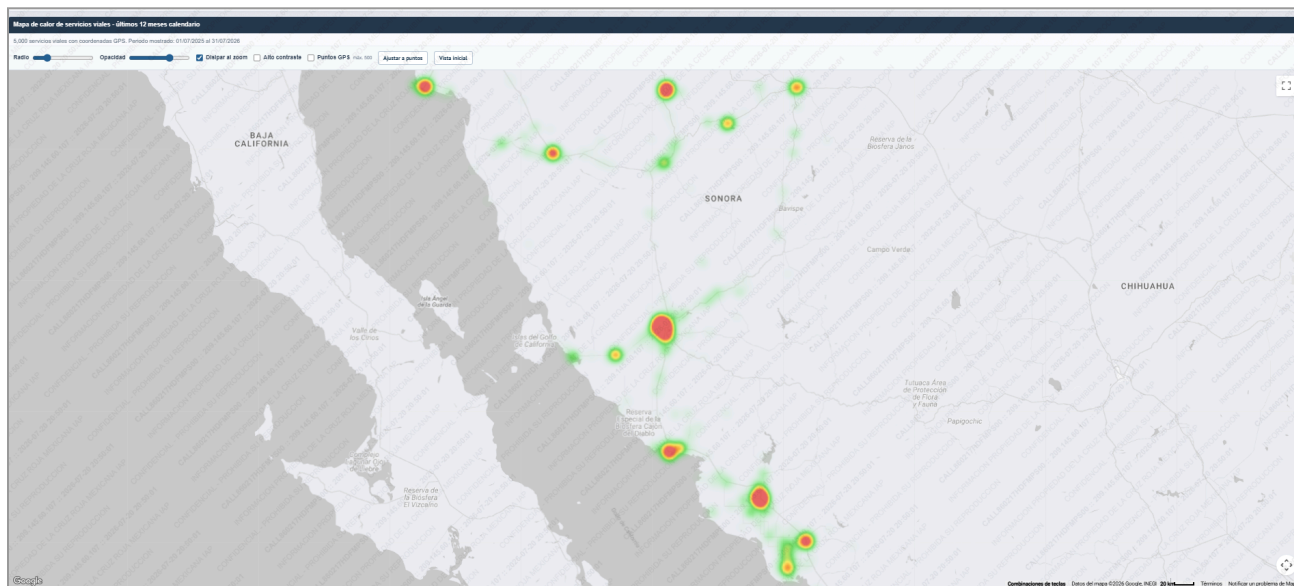


Figura 14. Mapa de calor de servicios viales. *Ejemplo territorial; el mapa utiliza 12 meses calendario.*

El mapa de calor utiliza los últimos 12 meses calendario y representa la densidad de servicios con coordenadas GPS. Los colores más intensos indican mayor concentración relativa; no representan gravedad, mortalidad, calidad de atención.

Puntos negros

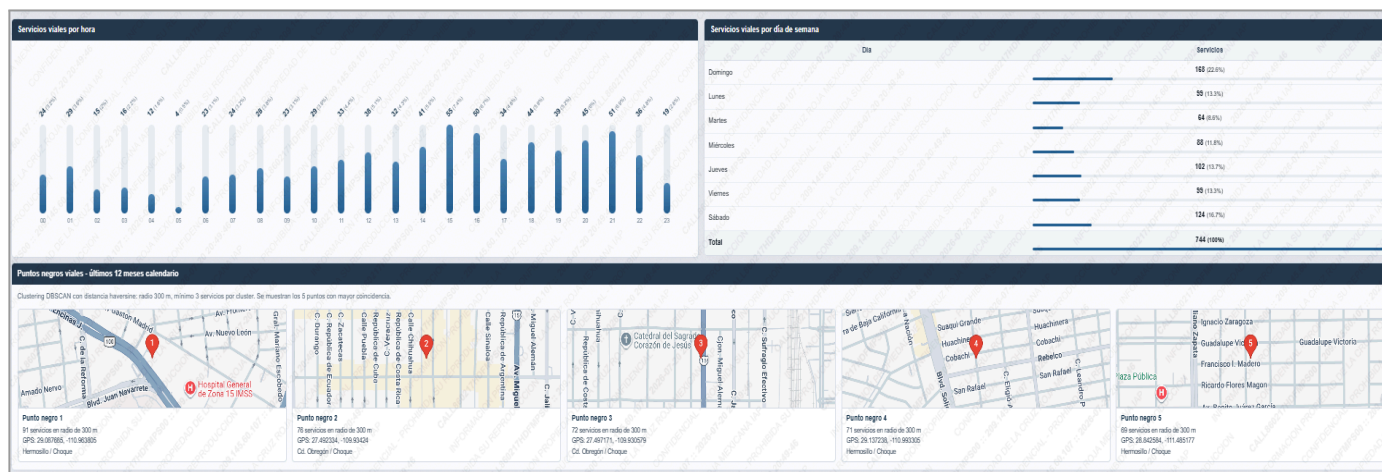


Figura 15. Esquema seguro de puntos negros viales. *Las ubicaciones y coordenadas reales se protegen en este manual.*

Conforme a la metodología visible, los puntos negros se visualizan por un radio de 300 metros y un mínimo de 3 servicios por clúster. Se muestran los cinco puntos con mayor coincidencia. Su finalidad es orientar análisis preventivos y recorridos de verificación; no constituyen un dictamen causal.

6.5 Migración

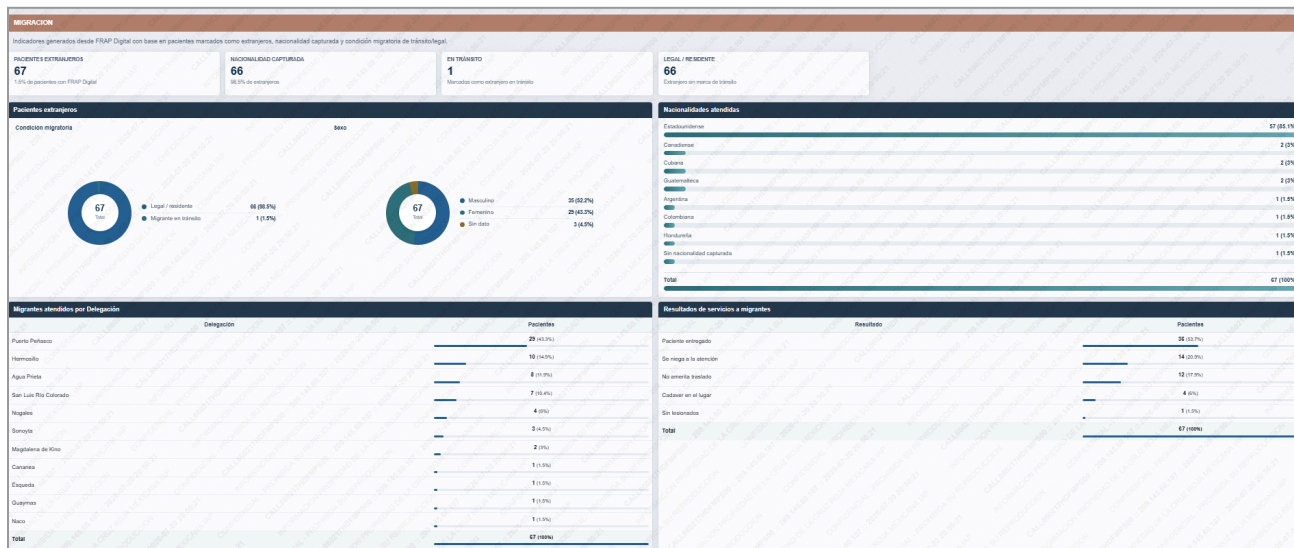


Figura 16. Indicadores de atención a pacientes extranjeros. Imagen de referencia. Las cifras corresponden al momento de la captura.

Concepto	Definición e interpretación
Pacientes extranjeros	FRAP Digitales finalizados donde el paciente fue marcado como extranjero.
Nacionalidad capturada	Registros que contienen el dato de nacionalidad.
En tránsito	Casos con la marca correspondiente en el campo de tránsito.
Legal / residente	Etiqueta visible en el tablero para personas extranjeras sin marca de tránsito. No constituye validación jurídica por una autoridad migratoria.
Nacionalidades atendidas	Distribución conforme a lo registrado en el FRAP.
Delegaciones y resultados	Ubicación de la atención y resultado operativo del servicio.



Interpretación responsable: Esta sección muestra atenciones pre hospitalarias registradas. No permite estimar la población migrante total, reconstruir rutas completas ni acreditar una situación.

6.6 Voluntariado

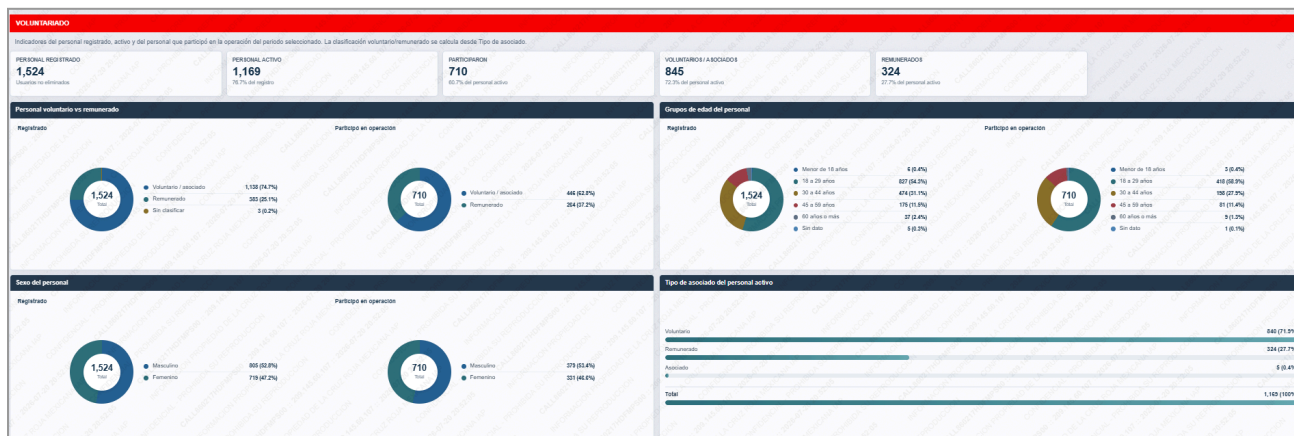


Figura 17. Personal registrado, activo y participante. Imagen de referencia. Las cifras corresponden al momento de la captura y pueden variar.

Concepto	Definición e interpretación
Personal registrado	Usuarios existentes y no eliminados en el universo consultado.
Personal activo	Usuarios registrados que se encuentran activos en el Sistema y operativamente.
Participaron	Personas identificadas en la operación durante el periodo seleccionado.
Voluntarios / asociados y remunerados	Clasificación derivada del tipo de asociado registrado.
Edad y sexo	Composición del personal registrado y del personal que participó.
Personal por Delegación	Comparación Estatal. En la vista Local se presenta únicamente la Delegación del usuario.



Tres universos distintos Una persona puede estar registrada pero inactiva; puede estar activa y no participar durante el periodo; o puede participar y quedar reflejada en la operación. No deben utilizarse estos conceptos como sinónimos.

6.7 Credencialización

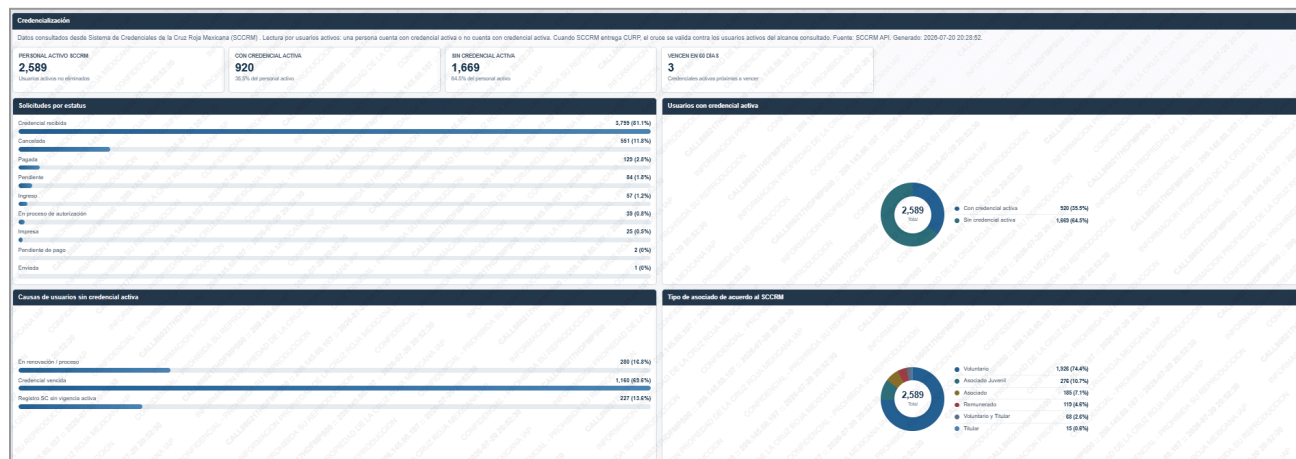


Figura 18. Indicadores de credencialización. Imagen de referencia. Las cifras corresponden al momento de la captura y pueden variar.

Concepto	Definición e interpretación
Personal activo SCCRM	Usuarios activos y no eliminados considerados por el Sistema de Credenciales.
Credencial activa	Personas con una credencial vigente.
Sin credencial activa	Personas con credencial vencida, en renovación o sin vigencia activa.
Vencen en 60 días	Credenciales activas próximas a vencer; permite anticipar renovaciones.
Solicitudes por estatus	Solicitudes en etapas como ingreso, autorización, pagada (impresión), impresa, envío, recepción o cancelación. Una persona puede tener más de una solicitud histórica.



No confundir solicitudes con personas El total de solicitudes puede ser mayor que el número de usuarios, debido a renovaciones, reposiciones, cancelaciones o nuevos trámites.

6.8 Comunicación institucional

COMUNICACIÓN	
Mensajes clave para vocería institucional Propuestas de comunicación basadas en los datos del periodo seleccionado. Alcance: Nacional Periodo: 01/07/2020 a 31/07/2020 Fuente general: SCE y FRAP Digital	
SOCCORROS	ADMINISTRACIÓN
Dato clave 1 La coordinación de Socorro cuenta con información operativa (OI) para vocería institucional: Servicios del periodo: 5,517. SOPORTE DEL MENSAJE Servicios de periodo: 5,517 Fuente: SCE y FRAP Digital Periodo: 01/07/2020 a 31/07/2020 Alcance: General	Dato clave 1 La coordinación de Administración cuenta con información operativa (OI) para vocería institucional: Litros de combustible: 5,280.05. SOPORTE DEL MENSAJE Litros de combustible: 5,280.05 Fuente: SCE y FRAP Digital Periodo: 01/07/2020 a 31/07/2020 Alcance: General
Dato clave 2 La coordinación de Socorro cuenta con información operativa (OI) para vocería institucional: FRAP Digital finalizados (pacientes): 4,554. SOPORTE DEL MENSAJE FRAP Digital finalizados (pacientes): 4,554 Fuente: SCE y FRAP Digital Periodo: 01/07/2020 a 31/07/2020 Alcance: General	Dato clave 2 La coordinación de Administración cuenta con información operativa (OI) para vocería institucional: Inyección en combustible: \$100,402.70. SOPORTE DEL MENSAJE Inyección en combustible: \$100,402.70 Fuente: SCE y FRAP Digital Periodo: 01/07/2020 a 31/07/2020 Alcance: General
Dato clave 3 La coordinación de Socorro cuenta con información operativa (OI) para vocería institucional: Unidades operativas: 113. SOPORTE DEL MENSAJE Unidades operativas: 113 Fuente: SCE y FRAP Digital Periodo: 01/07/2020 a 31/07/2020 Alcance: General	Dato clave 3 La coordinación de Administración cuenta con información operativa (OI) para vocería institucional: Kilómetros recorridos: 19,933.81. SOPORTE DEL MENSAJE Kilómetros recorridos: 19,933.81 Fuente: SCE y FRAP Digital Periodo: 01/07/2020 a 31/07/2020 Alcance: General

Figura 19. Mensajes clave para vocería institucional. Imagen de referencia. Las cifras corresponden al momento de la captura y pueden variar.

La sección genera mensajes automáticamente a partir de la información producida por el SCE. Cada mensaje presenta un dato clave, su soporte, la fuente, el periodo y el alcance.

Los textos son insumos de apoyo y requieren revisión humana antes de publicarse o incorporarse a un informe. El usuario debe confirmar que el dato provenga de la coordinación correcta, que el periodo sea el deseado y que la redacción no exceda lo que el indicador permite afirmar.

6.9 Odoo, Contabilidad y API

Las secciones de Odoo y Contabilidad se encuentran preparadas para integraciones de información contable, presupuestal y de facturación. Mientras el conector no se encuentre activo, no deben presentarse como fuentes operativas consolidadas.

El API de análisis institucional está destinado a integraciones autorizadas. Su documentación técnica debe mantenerse en un anexo controlado y no incluir tokens, cookies, endpoints productivos, nombres de servidor ni ejemplos con credenciales reales.

7. Reglas de interpretación

7.1 Las cuatro preguntas obligatorias

Pregunta	Validación
¿Qué nivel estoy viendo?	Nacional, Estado, Delegación o alcance del Jefe de Guardia.
¿Qué periodo estoy viendo?	Mes, rango seleccionado o ventana móvil de 12 meses para mapas.
¿Cuál es el universo?	Servicios, pacientes, FRAP, unidades, personas, solicitudes, vehículos o eventos.
¿Cuál es la fecha de análisis?	Momento exacto en que el tablero integró los registros disponibles.

7.2 Errores comunes

Error	Acción correcta
Comparar un mes parcial con uno completo	Marcar el periodo parcial y esperar el cierre para una comparación definitiva.
Interpretar volumen como desempeño	Complementar con cobertura, población, recursos, calidad de captura y contexto territorial.
Sumar servicios y pacientes	Son universos diferentes.
Tomar el mapa de calor como mapa de gravedad	Solo muestra densidad de servicios con GPS.
Interpretar “legal/residente” como estatus jurídico	Es una clasificación derivada de campos capturados, no una resolución legal.
Publicar mensajes automáticos sin revisión	Validar siempre contra el módulo fuente.
Considerar un cero como ausencia universal de actividad	Revisar la definición del indicador y la calidad de captura.

7.3 Lectura de porcentajes

Todo porcentaje debe asociarse con su denominador. Por ejemplo, el cumplimiento FRAP utiliza como base los servicios para los cuales el FRAP es obligatorio; la vigencia de seguros depende de los vehículos y pólizas registradas; y la participación del personal debe leerse dentro del universo activo correspondiente.

7.4 Lectura de promedios

Los promedios sintetizan valores heterogéneos y pueden verse afectados por registros incompletos, extremos o metodologías de validación. Deben utilizarse para identificar patrones generales, no para evaluar casos individuales.

8. Resolución de dudas

¿Por qué no veo la misma información que otro usuario?

Porque la visibilidad depende del perfil, la coordinación y la adscripción territorial registrados en el SCE.

¿El Coordinador Local puede consultar otra Delegación?

No. Su alcance está limitado a la Delegación asignada.

¿El Jefe de Guardia puede consultar Administración o Voluntariado?

No. Su perfil participa exclusivamente en Socorros.

¿Por qué cambió una cifra durante el mismo día?

Porque la información se integra progresivamente conforme se registran o finalizan operaciones.

¿Todos los servicios deben tener FRAP?

No. La obligatoriedad depende del resultado operativo del servicio.

¿Cómo se calcula el cumplimiento FRAP?

Es el porcentaje de servicios obligatorios cubiertos con al menos un FRAP Digital realizado.

¿Por qué hay más solicitudes que personas en Credencialización?

Una persona puede generar varias solicitudes a lo largo del tiempo.

¿La descarga Excel incluye únicamente la pantalla abierta?

No. Incluye toda la información disponible para el alcance autorizado.

¿El mapa de calor usa el mes seleccionado?

El mapa utiliza una ventana de 12 meses calendario para contar con volumen suficiente de coordenadas.

¿Qué significa un cero en COFEPRIS?

Sugiere incumplimiento conforme a la documentación registrada.

¿Los mensajes de comunicación se pueden publicar directamente?

No. Deben validarse contra la sección de origen y revisarse institucionalmente.

¿Qué hago si los datos no corresponden con mi Delegación?

Verificar el perfil y la adscripción en el **SCE**; si persiste, reportar la incidencia a Soporte Técnico.

9. Cierre

El valor del dashboard no se limita a mostrar cifras. Su utilidad radica en convertir la operación cotidiana en evidencia para supervisar, priorizar, prevenir y comunicar. El usuario responsable debe combinar la lectura técnica del indicador con el conocimiento del contexto territorial y operativo.



Compromiso del usuario Consultar con el perfil correcto, validar filtros, interpretar el universo adecuado, proteger la información y utilizar los hallazgos para mejorar la operación.

9.1 Buenas prácticas finales

- Revisar el tablero con una periodicidad definida y no únicamente ante una solicitud urgente.
- Documentar hallazgos, acuerdos y acciones derivadas del análisis.
- Comparar tendencias y no depender de una sola cifra aislada.
- Retroalimentar al personal sobre la importancia de capturar y cerrar correctamente los registros.
- Reportar inconsistencias con evidencia: perfil, periodo, sección, captura anonimizada y descripción del comportamiento.

Glosario

Concepto	Definición e interpretación
SCE	Sistema de Control de Emergencias.
FRAP Digital	Formato de Registro de Atención Prehospitalaria en versión digital.
Servicio	Evento operativo registrado en el SCE .
Paciente	Persona documentada mediante un FRAP Digital finalizado.
Servicio obligatorio	Servicio cuyo resultado operativo requiere FRAP Digital .
Cobertura documental	Servicio obligatorio que cuenta con al menos un FRAP Digital realizado.
Usuario registrado	Persona existente en el Sistema.
Usuario activo	Persona registrada y activa tanto en el sistema como operativamente.
Participante del periodo	Usuario identificado en la operación del periodo seleccionado.
Alcance	Nivel territorial autorizado para la sesión.
Punto negro	Concentración geográfica de servicios viales dentro de los parámetros del algoritmo.
Mapa de calor	Representación visual de densidad de servicios con coordenadas GPS.
API	Interfaz técnica para consultar información agregada mediante una integración autorizada.