



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2023 R

**INSTITUCIÓN:** SERVICIOS DE SALUD DE NUEVO LEÓN  
**NOMBRE DEL PROGRAMA:** CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS DE NUEVO LEÓN  
**EJE DEL PED:** IGUALDAD PARA TODAS LAS PERSONAS  
**TEMA:** SALUD Y VIDA SALUDABLE  
**OBJETIVO:** PROMOVER EL BIENESTAR INTEGRAL DE LA POBLACIÓN DE NUEVO LEÓN A TRAVÉS DE INTERVENCIONES ORIENTADAS A LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES, GARANTIZANDO EL ACCESO OPORTUNO Y DE CALIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD.  
**ESTRATEGIA:** MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICA.  
**LÍNEAS DE ACCIÓN:** FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA EN SALUD.  
**BENEFICIARIO (PO/AE):** PERSONAS (EN SITUACIÓN DE URGENCIA, EMERGENCIA Y/O DESASTRE)

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	88,879,091			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	14,304,381	36,252,525	58,057,681	
PORCENTAJE	16.09	40.79	65.32	

**CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:** E340  
**CP CONAC "Modalidad":** E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2023 R

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2023 R	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			AÑO							
							2022	2023	2024	2025	2026			2027
<b>FIN</b>	CONTRIBUIR A INCREMENTAR LA ATENCIÓN MÉDICA EN URGENCIA, EMERGENCIA Y/O DESASTRES MEDIANTE LOS SERVICIOS PREHOSPITALARIOS PRESTADOS POR EL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS DEL ESTADO (CRUM)	TASA DE MORTALIDAD GENERAL	(NÚMERO DE DEFUNCIONES DE NUEVO LEÓN DEL PERIODO / POBLACIÓN TOTAL DE NUEVO LEÓN) * 1000	ANUAL	6.50	7.31	5.27	11.37					ANUARIOS ESTADÍSTICOS DE INEGI Y DEGIS-SSA	EL SISTEMA DE EMERGENCIAS 911 SE ACTIVA DE MANERA ADECUADA
<b>PROPÓSITO</b>	LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE URGENCIA, EMERGENCIA Y/O DESASTRE RECIBEN ATENCIÓN MÉDICA PREHOSPITALARIA	TASA DE VARIACIÓN DE PERSONAS ATENDIDAS	(PERSONAS ATENDIDAS EN EL AÑO T - PERSONAS ATENDIDAS EN EL AÑO T-1) / PERSONAS ATENDIDAS EN EL AÑO T-1 * 100	ANUAL	15.00	7.05	29.56	11.48					BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LA POBLACIÓN Y RESPONSABLES DE SERVICIOS UTILIZAN EL NÚMERO ÚNICO DE EMERGENCIAS 9-1-1
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2023 R	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE							
							I		II		TRIMESTRE			
<b>COMPONENTES</b>	C1. ATENCIÓN MÉDICA VÍA TELEFÓNICA OTORGADA	PORCENTAJE DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS ATENDIDAS	(LLAMADAS DE EMERGENCIAS MÉDICAS ATENDIDAS / TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS MÉDICAS REPORTADAS AL 9-1-1) * 100	TRIMESTRAL	100.00	95.00			100.00	100.00	100.00		BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DEL NÚMERO DE EMERGENCIA 9-1-1 FUNCIONAN CORRECTAMENTE
	C2. SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA A DOMICILIO OTORGADOS	PORCENTAJE DE SERVICIOS OTORGADOS EN TIEMPO POR DEBAJO DE LOS 13 MINUTOS DEL DESPACHO DE UNIDAD, EN ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY.	(SERVICIOS CON TIEMPO DE ARRIBO MENOR A 13 MINUTOS / TOTAL DE SERVICIOS DESPACHADOS) * 100	TRIMESTRAL	61.26	40.00			48.46	54.80	56.99		BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	EL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1 REALIZA LA ASIGNACIÓN Y REFERENCIA OPORTUNA Y DE ACUERDO A LA NECESIDAD DEL PACIENTE
	C3. SERVICIOS DE TRASLADOS EN AMBULANCIAS A UNIDADES MÉDICAS OTORGADOS	PORCENTAJE DE TRASLADOS EN AMBULANCIAS A UNIDADES MÉDICAS OTORGADOS	(SERVICIOS DE TRASLADOS EN AMBULANCIA A UNIDADES MÉDICAS / SERVICIOS ATENDIDOS) * 100	TRIMESTRAL	35.00	45.00			30.00	33.97	35.39		BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LAS UNIDADES MÉDICAS TIENEN LA CAPACIDAD DISPONIBLE PARA ATENDER A LOS PACIENTES
	C4. CAPACITACIÓN CONTINUA EFECTIVA AL PÚBLICO REALIZADA (CURSOS, TALLERES, PLÁTICAS, REUNIONES Y EVENTOS)	PORCENTAJE DE PERSONAS CAPACITADAS	(ASISTENTES A CAPACITACIÓN / PERSONAS INSCRITAS A CAPACITACIÓN) * 100	TRIMESTRAL	95.00	80.00			100.00	99.48	99.42		REGISTRO ADMINISTRATIVO DE PROGRAMAS ELABORADOS / DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	LAS PERSONAS PARTICIPAN EN LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EN LOS PRIMEROS AUXILIOS
<b>C1. ATENCIÓN MÉDICA VÍA TELEFÓNICA OTORGADA</b>														
<b>ACTIVIDADES (Procesos)</b>	A1C1. ELABORACIÓN DE ACTAS DE SUPERVISIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE ACTAS DE SUPERVISIÓN QUE CUMPLEN CON INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA	(ACTAS DE SUPERVISIÓN QUE CUMPLEN CON INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA / ACTAS DE SUPERVISIÓN REALIZADAS) * 100	TRIMESTRAL	91.67	80.00			91.67	87.50	88.89		ACTAS DE SUPERVISIÓN OPERATIVA / COORDINACIÓN OPERATIVA	LA COORDINACIÓN OPERATIVA REALIZA ADECUADAMENTE LAS ACTAS DE SUPERVISIÓN.
	A2C1. REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPO EN BASES DE OPERACIÓN.	PORCENTAJE DE EVENTOS CON CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA	(ATENCIÓNES CON CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA / TOTAL DE EVENTOS DE BASE OPERATIVA) * 100	TRIMESTRAL	90.00	80.00			89.80	90.48	92.61		BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5), COORDINACIÓN OPERATIVA	SE ACTUALIZA LA OPERACIÓN EN BASE DE LAS NECESIDADES DE LA POBLACION
	A3C1. REVISIÓN DE RESULTADOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	PORCENTAJE DE LLAMADAS DE EMERGENCIA SIN ATENDER	(TOTAL DE LLAMADAS SIN ATENDER / TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES AL 9-1-1) * 100	TRIMESTRAL	0.50	7.00			0.01	0.01	0.01		BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5), COORDINACIÓN OPERATIVA	LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DEL NÚMERO DE EMERGENCIA 9-1-1 FUNCIONAN CORRECTAMENTE

RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2023 R	LÍNEA BASE	SEMESTRE		AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
						I	II	TRIMESTRE						
								I	II	III	IV			
<b>C2. SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA A DOMICILIO OTORGADOS</b>														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. VALIDACIÓN DE CASOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN DOMICILIO.	PORCENTAJE DE LLAMADAS DE EMERGENCIA QUE AMERITA DESPACHO DE AMBULANCIA A DOMICILIO	(TOTAL DE DESPACHOS DE AMBULANCIA A DOMICILIO / TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS DE EMERGENCIA MÉDICA) * 100	TRIMESTRAL	18.00	23.00			6.05	9.73	10.65		BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DEL NÚMERO DE EMERGENCIA 9-1-1 FUNCIONAN CORRECTAMENTE
									METAS					
									18.00	18.00	18.00	18.00		
	A2C2. VERIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO EQUIPO Y UNIDAD DISPONIBLE PARA EL SERVICIO A DOMICILIO.	PORCENTAJE DE UNIDADES QUE CUMPLEN CON LA NORMA 034 - SSA3-2013 PARA EL SERVICIO A DOMICILIO	(UNIDADES QUE CUMPLEN CON LA NOM-034-SSA3-2013 / TOTAL DE UNIDADES DISPONIBLES) * 100	TRIMESTRAL	100.00	90.00			100.00	100.00	100.00		FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN DE UNIDADES / CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA	LAS UNIDADES SE ENCUENTRAN EQUIPADAS DE ACUERDO A LA NOM-034-SSA3-2013
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A3C2. VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE SOPORTE VITAL EN LA UNIDAD A DESPACHAR	PORCENTAJE DE UNIDADES CON EQUIPO DE SOPORTE VITAL FUNCIONAL PARA ASISTENCIA DE PACIENTES	(UNIDADES CON EQUIPO DE SOPORTE VITAL FUNCIONAL / TOTAL DE UNIDADES DISPONIBLES) * 100	TRIMESTRAL	100.00	95.00			100.00	100.00	100.00		BITÁCORA DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE SOPORTE VITAL / COORDINACIÓN OPERATIVA	LAS UNIDADES SE ENCUENTRAN EQUIPADAS CON EL EQUIPO DE SOPORTE VITAL NECESARIO
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
<b>C3. SERVICIOS DE TRASLADOS EN AMBULANCIAS A UNIDADES MÉDICAS OTORGADOS</b>														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. VALIDACIÓN DE REFERENCIAS RECHAZADAS POR UNIDADES HOSPITALARIAS.	PORCENTAJE DE TRASLADOS RECHAZADOS DE DOMICILIO A HOSPITAL	(TOTAL DE TRASLADOS RECHAZADOS POR HOSPITALES / TOTAL DE TRASLADOS A HOSPITAL) * 100	TRIMESTRAL	10.00	15.00			0.15	0.09	0.06		BASE DE DATOS DEL SISTEMA CALIDAD DEL 9-1-1 / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LAS INSTITUCIONES Y HOSPITALES PRIVADOS PARTICIPAN ACTIVAMENTE CON EL CRUM.
									METAS					
									10.00	10.00	10.00	10.00		
	A2C3. VALIDACIÓN DE TRASLADOS DE PACIENTES DE ZONAS RURALES AL ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY.	PORCENTAJE DE TRASLADOS DE PACIENTES DE ZONAS RURALES	(TOTAL DE TRASLADOS DE ZONAS RURALES / TOTAL DE TRASLADOS) * 100	TRIMESTRAL	20.00	3.10			30.00	30.52	31.17		BASE DE DATOS DEL SISTEMA CALIDAD DEL 9-1-1 / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LAS INSTITUCIONES Y HOSPITALES PRIVADOS PARTICIPAN ACTIVAMENTE CON EL CRUM.
									METAS					
									20.00	20.00	20.00	20.00		
	A3C3. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUD DE TRASLADO INTERHOSPITALARIO	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE TRASLADOS INTERHOSPITALARIO DE ALTA PRIORIDAD	(SOLICITUDES DE TRASLADOS INTERHOSPITALARIO DE ALTA PRIORIDAD / TOTAL DE SOLICITUDES DE TRASLADO INTERHOSPITALARIO) * 100	TRIMESTRAL	20.02	22.00			14.83	25.69	36.12		BASE DE DATOS DEL SISTEMA CALIDAD DEL 9-1-1 / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LAS INSTITUCIONES Y HOSPITALES PRIVADOS PARTICIPAN ACTIVAMENTE CON EL CRUM.
									METAS					
									20.02	20.02	20.02	20.02		
<b>C4. CAPACITACIÓN CONTINUA EFECTIVA AL PÚBLICO REALIZADA (CURSOS, TALLERES, PLÁTICAS, REUNIONES Y EVENTOS)</b>														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C4. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MEDIANTE LA DETECCIÓN DE NECESIDADES EN LUGARES ESTRATÉGICOS	PORCENTAJE DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ELABORADOS	(PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ELABORADOS / PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	70.00			33.33	59.09	66.67		REGISTRO ADMINISTRATIVO DE PROGRAMAS ELABORADOS / DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON EL PERSONAL PARA IMPARTIR LA CAPACITACIÓN
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A2C4. REALIZACIÓN DE LA SELECCIÓN DE LOS CAPACITADORES	PORCENTAJE DE CAPACITADORES SELECCIONADOS	(CAPACITADORES SELECCIONADOS / TOTAL DE CAPACITADORES) * 100	TRIMESTRAL	40.00	25.00			60.00	72.73	87.50		REGISTRO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON EL PERSONAL PARA IMPARTIR LA CAPACITACIÓN
									METAS					
									40.00	40.00	40.00	40.00		
	A3C4. REALIZACIÓN DE LA PROMOCIÓN DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN	PORCENTAJE DE PROMOCIONES REALIZADAS EN LUGARES ESTRATÉGICOS	(PROMOCIONES REALIZADAS EN LUGARES ESTRATÉGICOS / LUGARES ESTRATÉGICOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	70.00			100.00	100.00	100.00		REGISTRO ADMINISTRATIVO DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON EL PERSONAL Y LOS MEDIOS PARA HACER LA PROMOCIÓN
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2023 R	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II			III	IV
ACTIVIDADES (Procesos)	A4C4. REALIZACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES	PROMEDIO DE PARTICIPANTES INSCRITOS AL CURSO POR LUGAR ESTRATÉGICO	(PARTICIPANTES INSCRITOS AL CURSO / LUGARES ESTRATÉGICOS)	TRIMESTRAL	100.00	70.00			697.33	446.20	389.75		REGISTRO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON LOS MEDIOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA EL REGISTRO DE INSCRIPCIÓN
							METAS				100.00	100.00		
<b>OBSERVACIONES</b>														
<p>El valor del Programa Presupuestario fue ajustado considerando los Recursos Federales y propios concurrentes.</p> <p>C2. Con la implementación de la plataforma digital de emergencia nos acercamos a la meta establecida, y ha permitido una mejor geolocalización y despachos en forma y tiempo lo que hace que se abatan los tiempos, para un mejor cumplimiento se requiere un mayor número de unidades disponibles y mayor cantidad de recurso humano. A3C1. Con la implementación de la plataforma digital de emergencia nos acercamos a la meta deseada, y ha permitido una mejor geolocalización y despachos en forma y tiempo; así como el uso del número único de emergencias 9-1-1 por la población, sin embargo se requerirá de un mayor número de recurso humano para solventar la cantidad de llamadas. En espera de corregir indicador para que refleje la mejora. A1C2. Gradualmente se ha podido ser más resolutivo, en función de una educación continua del personal y cambio de paradigma de lo que representa la atención médica prehospitalaria. En espera de corregir indicador para que refleje la mejora. A1C3. Con la implementación de la plataforma digital de emergencia nos ha permitido una mejor geolocalización, comunicación y despachos y orientar mejor el destino de los traslados en forma y tiempo; por lo que se está pendiente de la corrección de la construcción del indicador para que refleje mejor el producto del servicio. A2C3. La tendencia sigue al alza, sobre todo al ampliar la oferta, sin embargo se deberá seguir con la concientización sobre marcar el número único de emergencias 9-1-1, y mejorar la cobertura en área rural. En espera de corregir indicador y meta para que refleje la mejora. A3C3. Los casos no realizados tienen que ver con la gravedad de los pacientes, para traslado en ambulancia. En espera de corregir indicador para que refleje la mejora. A1C4. Derivado de la construcción del indicador no ha sido posible el cumplimiento del mismo, ya que los programas se interpretaron como cursos. Por lo que estamos a la espera de validación de reconstrucción del indicador. A2C4. Estamos con la formación de capacitadores entre personal con mayor pertenencia y permanencia, lo que ha permitido mantener la continuidad. En espera de corregir indicador para que refleje la mejora. A4C4. La convocatoria se mantiene alta ante el interés sobre la temática y su aplicación práctica, sin embargo falta la adecuación del indicador para poder proceder con los ajustes en la meta y reflejar mejor su finalidad.</p>														