



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2025

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE SALUD  
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): ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (CON LICENCIA PARA PROCURACIÓN Y/O TRASPLANTES DE ÓRGANOS Y TEJIDOS)

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: E340  
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2025														
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES				AVANCE FÍSICO							MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2025	LÍNEA BASE 2021	AÑO							
							2022	2023	2024	2025	2026	2027		
FIN	CONTRIBUIR A PRESERVAR LA SALUD Y LA VIDA DE LAS PERSONAS DE NUEVO LEÓN, MEDIANTE LA ATENCIÓN OPORTUNA EN LAS URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES.	TASA DE MORTALIDAD GENERAL POR CADA 100 000 PERSONAS	(DEFUNCIONES DE PERSONAS / PERSONAS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN) * 100000	ANUAL	522.73	731.13	5.27	11.37	6.23	534.39			SISTEMA EPIDEMIOLÓGICO Y ESTADÍSTICO DE DEFUNCIONES (SEED) / DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA E INFORMACIÓN EN SALUD DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	EL SISTEMA DE EMERGENCIAS 911 SE ACTIVA DE MANERA ADECUADA
PROPÓSITO	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	22.80	7.05	29.56	11.48	23.65	-2.13			PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5), COORDINACIÓN OPERATIVA	LA POBLACIÓN Y RESPONSABLES DE SERVICIOS UTILIZAN EL NÚMERO ÚNICO DE EMERGENCIAS 9-1-1
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES				AVANCE FÍSICO							MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2025	LÍNEA BASE	SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II	III	IV		
COMPONENTES	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			99.99	99.99	99.99	99.99	PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; 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
							METAS							
							100.00	100.00	100.00	100.00				
							80.00	82.09	83.06	84.27				
	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	100.00	40.00							PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5), COORDINACIÓN OPERATIVA	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
							METAS							
							100.00	100.00	100.00	100.00				
							39.00	38.25	36.50	35.52				
	C3. SERVICIOS DE TRASLADOS EN AMBULANCIAS A UNIDADES MÉDICAS OTORGADOS	PORCENTAJE DE TRASLADOS EN AMBULANCIAS A UNIDADES MÉDICAS ASIGNADOS	(SERVICIOS DE TRASLADOS EN AMBULANCIA A UNIDADES MÉDICAS ASIGNADOS/ SERVICIOS ATENDIDOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	45.00							PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5), COORDINACIÓN OPERATIVA	LAS UNIDADES MÉDICAS TIENEN LA CAPACIDAD DISPONIBLE PARA ATENDER A LOS PACIENTES
							METAS							
							100.00	100.00	100.00	100.00				
							100.00	82.65	86.78	88.60				
	C4. CAPACITACIÓN CONTINUA EFECTIVA (CURSOS, TALLERES, PLÁTICAS, REUNIONES Y EVENTOS) AL PÚBLICO REALIZADA	PORCENTAJE DE PERSONAS CAPACITADAS	(ASISTENTES A CAPACITACIÓN / PERSONAS INSCRITAS A CAPACITACIÓN) * 100	TRIMESTRAL	100.00	80.00							REGISTRO ADMINISTRATIVO DE PROGRAMAS ELABORADOS / DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	LAS PERSONAS PARTICIPAN EN LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS
							METAS							
							100.00	100.00	100.00	100.00				
C1. ATENCIÓN MÉDICA VÍA TELEFÓNICA OTORGADA														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C1. ELABORACIÓN DE ACTAS DE SUPERVISIÓN SEGÚN PRIORIDAD DE ATENCIÓN	PORCENTAJE DE ACTAS DE SUPERVISIÓN ELABORADAS SEGÚN LA PRIORIDAD DE ATENCIÓN	(ACTAS DE SUPERVISIÓN QUE CUMPLEN CON INDICADOR DE PRIORIDAD/ACTAS DE SUPERVISIÓN REALIZADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	80.00			100.00	100.00	100.00	100.00	ACTAS DE SUPERVISIÓN OPERATIVA / COORDINACIÓN OPERATIVA	SE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS PARA LA ELABORACIÓN DE ACTAS DE SUPERVISIÓN SEGÚN PRIORIDAD DE ATENCIÓN.
							METAS							
							100.00	100.00	100.00	100.00				
							91.67	95.83	97.22	98.00				
	A2C1.ELABORACION DE ACTAS DE SUPERVISIÓN SOBRE EL 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	100.00	80.00							PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5), COORDINACIÓN OPERATIVA	SE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS PARA LA ELABORACIÓN DE ACTAS DE SUPERVISIÓN.
							METAS							
							100.00	100.00	100.00	100.00				

RESUMEN NARRATIVO		INDICADOR	INDICADORES		META ANUAL 2025	LÍNEA BASE	SEMESTRE		AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
			FÓRMULA	FRECUENCIA					TRIMESTRE					
									I	II	III	IV		
ACTIVIDADES (Procesos)	A3C1. REVISIÓN DE RESULTADOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	PORCENTAJE DE LLAMADAS DE EMERGENCIA AL CRUM SIN CONTESTAR	(LLAMADAS AL CRUM SIN ATENDER / LLAMADAS ENTRANTES) * 100	TRIMESTRAL	0.01	100.00			0.0058	0.01	0.00	0.00	PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5); COORDINACIÓN OPERATIVA	SE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS PARA LA REVISIÓN DE RESULTADOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.
									METAS					
									0.0100	0.01	0.01	0.01		
C2. SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA A DOMICILIO OTORGADOS														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE DESPACHO.	PORCENTAJE DE DESPACHOS CON CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA	(DESPACHOS CON CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA / TOTAL DE DESPACHOS POR BASE OPERATIVA) * 100	TRIMESTRAL	100.00	0.00			91.52	92.24	93.89	94.47	PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5); COORDINACIÓN OPERATIVA	SE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS PARA LA REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE DESPACHO.
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A2C2. 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	100.00	0.00			87.11	83.11	13.86	13.41	PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5); COORDINACIÓN OPERATIVA	SE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS PARA LA VALIDACIÓN DE CASOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN DOMICILIO.
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A3C2. VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE SOPORTE VITAL EN LAS UNIDADES ACTIVAS A DESPACHAR	PORCENTAJE DE UNIDADES ACTIVAS CON EQUIPO DE SOPORTE VITAL FUNCIONAL PARA ASISTENCIA DE PACIENTES	(UNIDADES ACTIVAS CON EQUIPO DE SOPORTE VITAL FUNCIONAL / TOTAL DE UNIDADES ACTIVAS DISPONIBLES) * 100	TRIMESTRAL	100.00	0.00			100.00	100.00	100.00	100.00	BITÁCORA DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE SOPORTE VITAL / COORDINACIÓN OPERATIVA	SE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS PARA LA VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE SOPORTE VITAL EN LAS UNIDADES ACTIVAS A DESPACHAR.
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
C3. SERVICIOS DE TRASLADOS EN AMBULANCIAS A UNIDADES MÉDICAS OTORGADOS														
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	0.05	15.00			0.0547	0.05	0.03	0.05	PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5); COORDINACIÓN OPERATIVA	SE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS PARA LA VALIDACIÓN DE TRASLADOS DE PACIENTES DE ZONAS RURALES AL ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY.
									METAS					
									0.0500	0.05	0.05	0.05		
	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 SOLICITADOS DEL ÁREA RURAL) * 100	TRIMESTRAL	100.00	0.00			97.89	98.93	99.32	99.37	PLATAFORMA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS DEL CRUM NL; BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5); COORDINACIÓN OPERATIVA	SE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS PARA LA VALIDACIÓN DE TRASLADOS DE PACIENTES DE ZONAS RURALES AL ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY.
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A3C3. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUD DE TRASLADO INTERHOSPITALARIO	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE TRASLADOS INTERHOSPITALARIO DE ALTA PRIORIDAD	(TOTAL DE TRASLADOS INTERHOSPITALARIO DE ALTA PRIORIDAD / TOTAL DE SOLICITUDES DE TRASLADO INTERHOSPITALARIO DE ALTA PRIORIDAD) * 100	TRIMESTRAL	100.00	22.00			94.19	95.15	96.83	96.81	BASE DE DATOS DEL SISTEMA CALIDAD DEL 9-1-1 / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	SE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, MATERIALES Y HUMANOS PARA LA CLASIFICACIÓN DE SOLICITUD DE TRASLADO INTERHOSPITALARIO.
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
C4. CAPACITACIÓN CONTINUA EFECTIVA (CURSOS, TALLERES, PLÁTICAS, REUNIONES Y EVENTOS) AL PÚBLICO REALIZADA														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C4. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MEDIANTE LA DETECCIÓN DE NECESIDADES EN LUGARES ESTRATÉGICOS	PORCENTAJE DE PROGRAMAS CERTIFICADOS ELABORADOS POR CAPACITACIÓN	(PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ELABORADOS / PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN CERTIFICADOS PROGRAMADOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	70.00			100.00	93.33	96.43	94.74	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 ACREDITADOS	(CAPACITADORES ACREDITADOS / TOTAL DE CAPACITADORES) * 100	TRIMESTRAL	100.00	0.00			100.00	90.00	93.33	95.00	REGISTRO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS DE NUEVO LEÓN.	SE CUENTA CON EL PERSONAL CALIFICADO PARA IMPARTIR LA CAPACITACIÓN
METAS														
100.00									100.00	100.00	100.00			

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2025	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)	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	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				
	A4C4. REALIZACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES	PORCENTAJE DE PARTICIPANTES INSCRITOS AL CURSO POR LUGAR ESTRATÉGICO	(NÚMERO DE PARTICIPANTES INSCRITOS / NÚMERO DE PARTICIPANTES CONVOCADOS) *100	TRIMESTRAL	100.00	7,000.00			100.00	82.65	86.78	88.60	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	100.00	100.00				

OBSERVACIONES

F.N. PROPOSITO

Derivado de la mayor regulación de servicios de otras corporaciones, falta realizar un ajuste en complementar la entrega de información completa de acuerdo a nuestra bases de registros. C1. A pesar de la deserción de personal en el CALLE, el impacto ha sido mínimo en la capacidad de atención de llamadas, por lo que se realiza una redistribución en turnos para mejorar capacidad de respuesta en función de la demanda, y se mantiene reclutamiento para cubrir dichas ausencias. C2. En el mes de marzo se modificó el esquema de guardias, lo que permite amplificar de cobertura en área rural, ello ha generado inicialmente incremento en tiempos de respuesta seguido de una tendencia a la disminución, además de que al ampliar la cobertura a nivel rural, los tiempos de respuesta también son mayores de inicio y se corrigieron. C3. La construcción del indicador está equivocada ya que a menor tasa de participaciones a unidad médica es menor el grado de resolución del CRUM, que es lo que se busca y además debe ser descendente, ya propuesto para corrección para el 2026. C4. Derivado de los cambios del tipo de guardias el personal programado para capacitación se reagendo, así como por deserciones, sin embargo se recupero la eficiencia en convocatoria y cumplimiento. A1C1. No ha habido ajustes en la periodicidad de la supervisión, solo en la capacitación que acompaña las actividades del personal, que ha permitido mantener un mejor cumplimiento con ajustes y aplicación del servicio en base a la prioridad. A2C1. No ha habido ajustes en la periodicidad de la supervisión, solo en la capacitación que acompaña las actividades del personal, que ha permitido mantener un mejor cumplimiento con ajustes y aplicación del servicio en base al cumplimiento de tiempos de respuesta. A3C1. A pesar de la disminución en la capacidad de respuesta, por la menor cantidad de recurso humano en el centro de atención de llamadas, se implementa un monitoreo de atención de llamadas automatizado, que permite hacer objetivo tiempos de respuesta, atención, y llamadas pendientes de atender lo que entre otras cosas permite orientar las contrataciones en los horarios de mayor necesidad. A3C2. No ha habido ajustes en la periodicidad de la supervisión, solo en la capacitación que acompaña las actividades del personal, que ha permitido mantener un mejor cumplimiento con ajustes y aplicación del servicio en base al cumplimiento de tiempos de respuesta. A3C3. Se presenta un error en la captura de la formula del indicador ya que no corresponde a la cantidad atendida y unica al total de llamadas correspondiente al número de despacho de ambulancias, este corresponde a un 15% promedio en los últimos 8 años. A3C2. Existe un error porque se estan sumando la cantidad de unidades y esto no es correcto, pues hablamos de un bien fisico que no se encuentra incrementandose por trimestre. A1C3. Al mejorar comunicación con hospitales de los SSN, a través de la plataforma de emergencias del CRUM NL así como los principales de referencia institucional y privados el rechazo de pacientes comienza es minimo y esporadico, y dependiente del grado de ocupación. A2C3. Se ha mejorado en la valoración de los pacientes en el sitio y solo el que cumple con criterios de seguridad de paciente, pronóstico y recepción en unidad de referencia se traslada. A3C3. Se ha mejorado en la valoración de los pacientes en el sitio y solo el que cumple con criterios de seguridad de paciente, pronóstico y recepción en unidad de referencia se traslada. A1C4. Existe un error de concepto y se confunde entre programas de capacitación con cursos impartidos de cada programa, ya en corrección, sin embargo se cumple en función de programas y no de cursos. A2C4. Se ha capacitado a personal en campo para que instruya y posterior a ello se integran como instructores. A3C4. Los sitios de promoción se estan asociando con espacios que tienen población cautiva, así como corporaciones de emergencia, y población en general. A4C4. Con el incremento de personal en área rural, se vuelve por logistica y traslado más complicado el cumplimiento para asistir a la capacitación, en área metropolitana, por lo que se ajusta la impartición de cursos de manera regional para asegurar la capacitación.