



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

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
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/	15,000,000			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	7,014,742			
PORCENTAJE	46.76			

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: E340
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2023

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2023	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS				
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			AÑO											
							2022	2023	2024	2025	2026	2027						
FIN	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								ANUARIOS ESTADÍSTICOS DE INEGI Y DEGIS-SA	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	5.75	7.05								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	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS				
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			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			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	45.00	40.00			54.06		100.00		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)	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			45.00				35.00	35.00	35.00	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	98.00	80.00			66.99				98.00	98.00	98.00	98.00	REGISTRO ADMINISTRATIVO DE PROGRAMAS ELABORADOS / DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	LAS PERSONAS PARTICIPAN EN LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS
C1. ATENCIÓN MÉDICA VÍA TELEFÓNICA OTORGADA																		
ACTIVIDADES (Procesos)	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	83.33	80.00			91.67						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			88.57				90.00	90.00	90.00	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 POBLACIÓN	
	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			0.35				0.50	0.50	0.50	0.50	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
C2. SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA A DOMICILIO OTORGADOS																		
	A3C2. 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	10.00	23.00			12.65				10.00	10.00	10.00	10.00	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

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL	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)	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				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			
ACTIVIDADES (Procesos)	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				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			
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	5.00	15.00			1.87				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		5.00		5.00		5.00		5.00			
ACTIVIDADES (Procesos)	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			25.51				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			
ACTIVIDADES (Procesos)	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	13.00	22.00			20.89				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		13.00		13.00		13.00		13.00			

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS			
	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE						
						I	II	I	II			III	IV	
C4. CAPACITACIÓN CONTINUA EFECTIVA AL PÚBLICO REALIZADA (CURSOS, TALLERES, PLÁTICAS, REUNIONES Y EVENTOS)														
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			16.67				REGISTRO ADMINISTRATIVO DE PROGRAMAS ELABORADOS / DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON EL PERSONAL PARA IMPARTIR LA CAPACITACIÓN
									METAS					
	A2C4. REALIZACIÓN DE LA SELECCIÓN DE LOS CAPACITADORES	PORCENTAJE DE CAPACITADORES SELECCIONADOS	(CAPACITADORES SELECCIONADOS / TOTAL DE CAPACITADORES) * 100	TRIMESTRAL	50.00	25.00			37.50				REGISTRO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON EL PERSONAL PARA IMPARTIR LA CAPACITACIÓN
									METAS					
	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			83.33				REGISTRO ADMINISTRATIVO DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON EL PERSONAL Y LOS MEDIOS PARA HACER LA PROMOCIÓN
									METAS					
	A4C4. REALIZACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES	PROMEDIO DE PARTICIPANTES INSCRITOS AL CURSO POR LUGAR ESTRATÉGICO	(PARTICIPANTES INSCRITOS AL CURSO / LUGARES ESTRATÉGICOS)	TRIMESTRAL	90.00	70.00			1,700.00				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					
	OBSERVACIONES													
	<p>1/ Monto aprobado en la Ley de Egresos 2023.- C1.- Se mantiene la atención de todas las llamadas de emergencia médica, sin embargo se ha detectado como riesgo la posibilidad de "burnout" en nuestro personal, por lo que se buscara incrementar plantilla para disminuir cargas de trabajo. C2.- A pesar del parque vehicular disminuido se ha logrado permear en las otras corporaciones, lo que permite superar el promedio e la meta, y que tratemos de seguir superando para el resto del año. C3.- El incremento que se ve se considera en gran medida al gran número de llamadas, así como a que las llamadas son realmente relacionadas a una emergencia médica real, que amerita traslado a hospital. C4.- Derivado que el presupuesto para los programas de capacitación aun no se tiene, se ajusto el programa en este primer trimestre a dos cursos, y al ser en coordinación con la UANL, Protección Civil del Estado y Bomberos Nuevo León, donde se capacitó sobre la prevención de accidentes y un simulacro en accidente vial. A1C1.- Se mantiene el mejor en casi un 10% en el cumplimiento de las actividades, gracias a las capacitaciones relacionadas con atención telefónica, y de conocimientos médicos, brindadas en el año previo. A2C1.- Se mantiene dentro de la meta establecida, considerando la baja en parque vehicular disponible, así como a que algunas de las bases es posible modificarlas (de otras corporaciones). A3C1.- Mejoramos al disminuir las llamadas sin atender en el presente trimestre, sin embargo se deba buscar disminuir a cero dicho indicador en un futuro. A1C2.- Se corrobora que las llamadas en las que se envía a domicilio una ambulancia es por tratarse de emergencias médicas reales y no solo sentidas, por lo que dependiendo de la tendencia en el año, se tendrá que valorar corregir meta de indicador. A2C2.- Como ente normativo debemos cumplir al 100% con la NOM 034, siendo esto una prioridad que se cumple. A3C2.- Al ser un ente normativo y un servicio de emergencias debemos cumplir al 100% con la NOM 034, siendo esto una prioridad que se cumple, sobre todo en lo que se refiere a equipo de soporte vital. A1C3.- Derivado de una mejor gestión con los hospitales públicos y privados, de las llamadas de emergencia se ha podido cumplir por encima de la meta establecida. A2C3.- Derivado del grado de resolución de los hospitales rurales, se ha incrementado la derivación de pacientes a hospitales del área metropolitana, lo cual a futuro se podrá ver incrementado al mejorar la cobertura en el área rural del Estado. A3C3.- Derivado de una mejor cobertura del tramo en el municipio de Galeana de la Carretera 57, se ha incrementado el traslado de pacientes en estado grave, así como a pacientes neonatos y con cardiopatía isquémica aguda. A1C4.- Derivado que el presupuesto para los programas de capacitación aun no se tiene, se ajusto el programa en este primer trimestre a dos cursos, en coordinación con la UANL, donde se capacitó sobre la prevención de accidentes y un simulacro en accidente vial. A2C4.- Derivado que el presupuesto para los programas de capacitación aun no se tiene, se ajusto el programa en este primer trimestre a dos cursos, y al ser en coordinación con la UANL, Protección Civil del Estado y Bomberos Nuevo León, solo se requirieron de 3 instructores por parte nuestra, donde se capacitó sobre la prevención de accidentes y un simulacro en accidente vial. A3C4.- Derivado que el presupuesto para los programas de capacitación, se llevo a cabo la promoción sobre la prevención de accidentes, primer responsable y activación del sistema de emergencias. A4C4.- La inscripción se derivó de la convocatoria de Ciudad Universitaria de la UANL, lo que estableció a pesar de ser un solo lugar estratégico una gran afluencia.</p>													