

# FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

## I. Datos de identificación de la práctica

<b>1.1. Nombre</b>	Unidad de Rescate Aéreo "Relámpagos"			
<b>1.2. Población usuaria</b>	Personas adultas mayores	<b>1.3. Ambito de aplicación</b>	Estatal	X
	Mujeres		Municipal	
	Niñez			
	Jóvenes			
	Personas migrantes			
	Personas con discapacidad			
	Personas servidoras públicas			
	Personas empresarias			
	Comunidad estudiantil			
	Personas agroproductoras			
Otro	X	¿Cuál?	Población en general.	
<b>1.4. Categoría</b>	Atención Ciudadana	X		
	Mejora de la Gestión Pública			
	Transparencia y Rendición de Cuentas			
	Auditoría, Control y Evaluación			
	Compras Gubernamentales			
	Combate a la Corrupción			
	Recursos Humanos			
	Participación Ciudadana y Contraloría Social			
	Responsabilidades			
	Tecnologías de la información			
Legislación y Normatividad				
Bienes Patrimoniales				
<b>1.5. Año en que inició a operar la práctica</b>	2006-08-21			
<b>1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica</b>	Página web:			
	Facebook:	<a href="https://www.facebook.com/GrupoRelampagos.Edomex/">https://www.facebook.com/GrupoRelampagos.Edomex/</a>		
	Twitter:	<a href="https://twitter.com/gruporelampagos?lang=es">https://twitter.com/gruporelampagos?lang=es</a>		

## II. Información de la práctica

<b>2.1. ¿En qué consiste la práctica?</b>
En el año 2006 se creó la Unidad de Rescate Aéreo, con la finalidad de optimizar el tiempo de atención y traslado de personas graves para su cuidado en hospitales de alta especialidad, brindando los siguientes servicios: atender y trasladar pacientes en estado crítico y emergencias médicas; traslado de órganos, plasma hemoderivado de la sangre, recién nacidos en incubadora, personas intoxicadas por diferentes sustancias nocivas o por mordedura o picadura de animales ponzoñosos, código Mater (estrategia hospitalaria cuyo objetivo es salvaguardar la salud de las mujeres mexiquenses, reduciendo la tasa de mortalidad en caso de embarazo de alto riesgo), operaciones de búsqueda y salvamento, operaciones para extinguir incendios forestales y operaciones de vigilancia aérea y apoyo a unidades; en coordinación con la Secretaría de Seguridad del Estado de México o en el marco de diversos operativos de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México (FGJEM), así mismo apoyo a la federación en caso de desastres naturales.
<b>2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?</b>
El Gobierno del Estado de México, debido a la orografía dentro de sus 125 municipios, tuvo la necesidad de implementar un transporte aéreo que apoyara a la ciudadanía en el traslado de pacientes en estado crítico, optimizando el tiempo de respuesta, con la finalidad de disminuir la morbimortalidad y mejorar su calidad de vida.
<b>2.3. Objetivo general de la práctica</b>
Brindar apoyo aéreo inmediato a la ciudadanía en la atención y traslado de pacientes en estado crítico, traslados de órganos y plasmas de sangre, búsqueda y salvamento, extinción de incendios forestales, operaciones de vigilancia aérea y apoyo en caso de desastres naturales, favoreciendo la seguridad social.
<b>2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica</b>
Coordinación con diferentes instituciones de gobierno como con el C5 (Centro de Control de Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México), se realizó un acuerdo para la coordinación de operaciones con la Secretaría de Seguridad a través del código de emergencia 911 y certificación por COPRISEM (Comisión para Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de México).
<b>2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal</b>
Minimiza el tiempo de respuesta a contingencias y emergencias. La Unidad de Rescate Aéreo recibe la llamada de emergencia e inicia el protocolo de salida de la aeronave en un tiempo de respuesta aproximado de 5 minutos, llegando a la escena, se brinda atención prehospitalaria y durante el resto del traslado, hasta llegar al hospital de alta especialidad, además en época de estiaje se brinda apoyo directo a PROBOSQUE del Estado de México para la extinción de incendios, de la misma forma directamente con la Secretaría de Seguridad Pública y Fiscalía General de Justicia del Estado de México, se brinda apoyo como plataforma de observación en los operativos de seguridad. Con la Coordinación de Protección Civil Estatal del Estado de México e instituciones de los diferentes municipios por medio de sus titulares o por la plataforma del 911 respecto a personas extraviadas en lugares de difícil acceso se efectúan operaciones de búsqueda y rescate. Cabe resaltar que se tiene coordinación directa con instituciones federales (CENATRA, IMSS, ISSSTE) y estatales (ISSEMYM e ISEM) para el traslado de órganos, plasma y hemoderivados de la sangre.

<b>2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?</b>			
En lo que respecta a la automatización de la práctica en las tecnologías de la información y comunicación, solo se llevan registros de estadística de las operaciones aéreas, toda vez que la actividad es de contacto entre la tripulación y los pacientes aerotransportados.			
<b>2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?</b>	Sí	X	<b>¿Dónde?</b> Gobierno del Estado de Jalisco SAMU DE JALISCO, Gobierno de la Ciudad de México GRUPO CÓNDORES. Gobierno del Estado de Michoacán SERVICIOS AÉREOS MICHOACÁN. Gobierno del Estado de Chiapas Dirección de Rescate Aéreo de la Secretaría de Protección Civil, Dirección General del Hangar Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca.
No			
<b>2.8. Ventajas competitivas de la práctica</b>			
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares	Ventajas que tienen otras prácticas similares		
La Unidad de Rescate Aéreo opera las 24 horas del día los 365 días del año, brindando una respuesta inmediata a la población mexiquense, otorgando servicios aeromédicos especializados en cuidados críticos, traslados expeditos a hospitales de alta especialidad y apoyando a instituciones civiles y gubernamentales de los tres órdenes de gobierno, federal, estatal y municipal. Además, de coadyuvar en los casos de desastres dentro de los programas DN-III-E (Plan defensa nacional) y Plan Marina. En abril del 2012, la Unidad de Rescate Aéreo y el Hospital Juárez de México, firmaron un convenio único en su tipo a nivel nacional, otorgando recepción directa de pacientes intoxicados por diferentes sustancias nocivas o por mordedura o picadura de animales ponzoñosos, de igual modo, se proporcionó a la Unidad de Rescate Aéreo, un botiquín toxicológico con banco de antidotos, además de capacitación para atender a pacientes durante el traslado aéreo al hospital. Así mismo se tiene coordinación directa con las instituciones de salud para la activación de protocolos como son: CÓDIGO MATER, CÓDIGO INFARTO, CÓDIGO TOXICOLÓGICO, CÓDIGO ASFIXIA, CÓDIGO TRAUMA, CÓDIGO ICTUS,	El Gobierno de Michoacán proporciona servicio de ambulancias aéreas de ala fija y ala rotativa, además cuentan con un Centro de Capacitación para personal paramédico de NAEMT (Asociación Nacional de Técnicos en Emergencias Médicas) y AHA (American Heart Association por sus siglas en inglés), El Gobierno de la Ciudad de México, cuenta con helicópteros equipados con Bambi Bucket para extinción de incendios y búsqueda con cámaras Flir.		
<b>2.9. Operación de la práctica</b>			
¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?		
El proceso de activación de una ambulancia aérea o vuelo de vigilancia depende del llamado de una institución pública, ya sea una institución de salud o una institución de seguridad pública o quienes solicitan en forma directa (ciudadanía) el apoyo para realizar un traslado aeromédico, de protección civil o vigilancia aérea, lo anterior se autoriza una vez que se ratifica la información entre la unidad emisora y receptora.	En cada operación aérea se llena un formato de activación y se registra en una base de datos, sin embargo, esta no es de conocimiento público, por ello se opta por la utilización de las redes sociales como Facebook y Twitter para que la población conozca las acciones que el Gobierno del Estado de México ha implementado en materia de atención prehospitalaria, seguridad, protección civil y en beneficio de la ciudadanía, quien realiza los comentarios pertinentes de acuerdo a nuestros servicios brindados.		
<b>2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?</b>	Sí	X	No
¿Por qué no se han realizado mejoras?			
<b>2.11. Mejoras realizadas a la práctica</b>			
Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica		
Capacitación permanente al personal técnico y de vuelo (Pilotos, paramédicos rescatistas, operadores de grúa y oficiales tácticos). Las redes sociales de la Unidad de Rescate Aéreo son administradas por personal comisionado dependiente del área de Comunicación Social de la Secretaría de Finanzas el cual, está permanente laborando en las instalaciones de la Unidad, lo que permite la difusión, mayor fluidez en la comunicación y acercamiento entre la Unidad y la ciudadanía.	De enero a diciembre del año 2022 se han tenido los siguientes resultados: 1,046 operaciones aéreas, de las cuales 1,016 ambulancias aéreas realizaron 1,028 traslados aeromédicos, de los cuales: 95 fueron traslados de órganos y plasmas de sangre, 47 traslados de recién nacidos en incubadora, 11 traslados de personas intoxicadas, 105 códigos Mater, así mismo se realizaron 26 operaciones de búsqueda y 20 operaciones de extinción de incendios forestales y 10 operaciones de vigilancia aérea y apoyo a unidades.		
<b>2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora</b>	2021-10-21		

### III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

<b>3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico(s)-administrativo(s)?</b>	Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica			
<b>Tipo de ordenamiento</b>	<b>Nombre del ordenamiento</b>		
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, artículo 35 fracción I y I, última reforma publicada en el Periódico oficial "Gaceta del Gobierno" de fecha 22 de septiembre de 2020. <a href="https://dgsei.edomex.gob.mx/reglamento_interior_secretaria">https://dgsei.edomex.gob.mx/reglamento_interior_secretaria</a> NOM-002-SCT3-2012. Que establece el contenido del Manual General de Operaciones, NOM-034-SSA3-2013 "Regulación de los servicios de Salud, Atención Médica Prehospitalaria". NOM-064-SCT3-2012. Que establece las especificaciones del sistema de gestión de seguridad operacional (SMS: Safety Management System).		
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas publicado el 20 de mayo de 2021 en el Periódico oficial "Gaceta del Gobierno" <a href="https://dgsei.edomex.gob.mx/manual_organizacion">https://dgsei.edomex.gob.mx/manual_organizacion</a>		
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023			
Pilar / Eje transversal	Eje 2: Gobierno Capaz y Responsable		
Estrategia	Optimizar y transparentar el uso de los recursos de la administración pública.		
Línea de Acción:	Fortalecer los programas prioritarios de las dependencias.		
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?			
<b>3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?</b>	Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:			

Mapa de procesos		
Manual de procedimientos		
Guía técnica o metodológica		
Otro	X	¿Cuál? Manual General de Operaciones (MGO), reedición julio 2018.
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?		

## IV. Medición y reconocimiento de la práctica

<b>4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?</b>		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
<b>4.2. Metodología utilizada para medir la práctica</b>					
Describa los siguientes recursos de medición:					
Frecuencia de medición	Mensual				
Instrumento de medición	Reporte mensual donde se indica el número de servicios realizados.				
Elementos que se evalúan	Número de traslados aeromédicos. Operaciones de búsqueda y rescate. Operaciones de extinción de incendios forestales. Operaciones de vigilancia aérea y apoyo a unidades.				
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	(Número total de operaciones realizadas/Número total de operaciones solicitadas) X 100				
<b>4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?</b>		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	Se monitorea el desempeño de las redes sociales a través de medidores de rendimiento, se atienden los comentarios y mensajes directos de la ciudadanía, así mismo a través de los reconocimientos de las instituciones.				
<b>4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?</b>		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:					
Norma o estándar	NOM-034-SSA3-2013 "Regulación de los Servicios de Salud, Atención Médica Prehospitalaria".				
Fecha de certificación	2014-09-23				
Institución certificadora	Comisión para Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de México (COPRISEM).				
<b>4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?</b>		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:					
Fecha en que recibió el reconocimiento	2008-11-07				
Sector que otorga el reconocimiento	Público	<input type="checkbox"/>	Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Institución que emite el reconocimiento	Revista Rotor&Wing de los Estados Unidos de Norteamérica.				
Tipo o categoría del reconocimiento	Reconocimiento internacional al heroísmo en el helicóptero.				
Carácter del reconocimiento	Internacional	<input checked="" type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>	Estatal
			Municipal	<input type="checkbox"/>	Institucional

## V. Transferencia de la práctica

<b>5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o transferible?</b>		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?					
<b>5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida o adoptada por otro ámbito de gobierno?</b>		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:					
<b>Ámbito de gobierno</b>		<b>Nombre</b>			
Federación					
Estados					
Municipios					
Dependencias u organismos auxiliares					
Organismos autónomos					
<b>5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?</b>		Total	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
		Asesoría o transferencia de conocimiento	<input type="checkbox"/>	Apoyo técnico	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?</b>					
Gestión administrativa	Presentar a la Subsecretaría de Administración una solicitud, en la que se señale el interés y motivo de conocer a detalle la "Mejor Práctica" para su posible adopción o réplica. El área que la gestione tendrá que basarse en la Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, "Regulación de los Servicios de Salud, Atención Médica Prehospitalaria", misma que tiene como servicio "Establecer los criterios mínimos que se deben cumplir en la atención médica, las características principales del equipamiento e insumos de las unidades móviles tipo ambulancia y la formación académica que debe tener el personal que presta el servicio prehospitalario", la cual es de observancia obligatoria en el sector público, social y privado, que a través de ambulancias brindan servicios de traslado de pacientes ambulatorios para la atención de urgencias y en estado crítico.				
Normatividad aplicable	NORMA Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, "Regulación de los Servicios de Salud, Atención Médica Prehospitalaria"				
Recursos tecnológicos	Helicópteros equipados como ambulancias aéreas con equipo aeromédico, basado en la NORMA Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, "Regulación de los Servicios de Salud, Atención Médica Prehospitalaria"				
Recursos materiales	La dependencia u organismo auxiliar solicitante, requerirá de recursos materiales para la transferencia de la práctica, tales como, mobiliario, equipo médico, equipo de rescate, etc.				

Recursos humanos	Técnicos en Atención Médica Prehospitalaria: Es "Personal formado de manera específica en el nivel técnico de la atención médica, en su caso capacitado, que ha sido autorizado por la autoridad educativa competente para aplicar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes adquiridas durante su formación independientemente de su denominación académica. El personal técnico en urgencias médicas, en atención médica prehospitalaria y otros análogos, son equivalentes para los fines de esta norma, pueden tener un nivel de formación técnica básica, intermedia, avanzada o superior universitaria", dando pie a la profesionalización universitaria del personal paramédico. Personal para ambulancia aérea: "Debe contar con un TAMP (Técnico en Atención Médica Prehospitalaria) o personal de enfermería con capacitación en atención médica prehospitalaria, que demuestre documentalmente haber acreditado cursos de medicina aeroespacial y de interacción con la aeronave".
------------------	---

## VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2022-01-01	al	2022-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?			99%	
6.3. Meta programada en el período reportado			Para la Coordinación de Servicios Auxiliares a Contingencias y Emergencias, es primordial brindar atención a la población en caso de emergencias ocurridas por desastres naturales, accidentes y urgencias médicas, así como a las instituciones de seguridad pública y procuración de justicia en diversos operativos, asimismo, atender el llamado de la ciudadanía a través de la línea de Emergencia (911), lo cual imposibilita proyectar una estadística de los servicios aeromédicos que brinda esta unidad por cada ejercicio fiscal, el porcentaje de cumplimiento reportado se obtiene del número de operaciones solicitadas entre el número de operaciones realizadas, toda vez que en algunas ocasiones las condiciones meteorológicas son adversas, lo cual ocasiona la cancelación de la ambulancia aérea.	
<b>Resultados</b>				
6.4. Cualitativos	En el periodo que se reporta, se brindó el apoyo a la ciudadanía en operaciones de búsqueda y salvamento en lugares de difícil acceso como son el nevado de Toluca, bosques, barrancas, cerros y cañadas de los diferentes municipios del Estado de México. Además de realizar operaciones de extinción de incendios y vigilancia aérea en apoyo a la Secretaría de Seguridad o en el marco de diversos operativos de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México (FGJEM). Asimismo, se realizaron traslados de recién nacidos en incubadora y personas intoxicadas por diferentes sustancias nocivas o por mordedura de animales ponzoñosos etc.			
6.5. Cuantitativos	De enero a diciembre del año 2022 se han tenido los siguientes resultados: 1046 operaciones aéreas, de las cuales 1016 ambulancias aéreas realizando 1028 traslados aeromédicos, de los cuales: 95 traslados de órganos y plasmas de sangre, 47 traslados de recién nacidos en incubadora, 11 traslados de personas intoxicadas, 105 códigos Mater, así mismo se realizaron 26 operaciones de búsqueda y 20 operaciones de extinción de incendios forestales y 10 operaciones de vigilancia aérea y apoyo a unidades.			
6.6. Evidencia gráfica				

## VII. Datos de la Secretaría u Organismo Auxiliar responsable de administrar la práctica

<b>7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar</b>	SECRETARÍA DE FINANZAS		
<b>7.2. Unidad administrativa responsable directa</b>	COORDINACION DE SERVICIOS AUXILIARES A CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS		
<b>7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa</b>	Cap. Alejandro Bulnes Méndez		
<b>7.2.2. Cargo</b>	Coordinador		
<b>Teléfono 1</b>	7222731208	<b>Extensión 1</b>	104
<b>7.3. Domicilio</b>	Calzada al Pacífico núm. 1714, col. Cacalomacán, C.P. 50266, Toluca, Estado de México.		
<b>7.4. Correo electrónico</b>	coordinacion.csagem@gmail.com		
<b>7.5. Nombre de la o del enlace</b>	Cap. P.A. Gerardo Salvador de Alba Manjarrez		
<b>7.5.1 Cargo</b>	Enlace		
<b>Teléfono 1</b>	7222731208	<b>Extensión 1</b>	400
<b>7.5.2 Domicilio</b>	Calzada al Pacífico núm. 1714, col. Cacalomacán, C.P. 50266, Toluca, Estado de México.		
<b>7.6. Correo electrónico</b>	gerardo.dealba.csa@outlook.com		

**Fecha de validación** 2023-06-09