CONSEJO CIUDADANO
DE SEGURIDAD

Estrategia para la Salud Mental en el Personal de Seguridad que Atiende Líneas de Emergencia



ÍNDICE

1. INTRODUCCION 3
2. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA 4
2.1 Antecedentes 5
2.2 Justificación 6
3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 7
a. Facultades del Consejo Ciudadano de Seguridad 7
b. Plan Institucional 2021-2024 7
4. APARTADOS Y CONTENIDOS TEMÁTICOS 8
4.1 Objetivos y alcances. 8
4.2 Limitaciones. 9
5. MARCO NORMATIVO 11
5.1 Internacional 11
5.2 Nacional 12
5.3 Estatal 14
6. METODOLOGÍA 14
6.1 Metodología Propuesta: 14
7. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS 16
7.1 Análisis comparativo de estrategias internacionales en salud mental 19
7.2 Acciones realizadas 31
7.3 Salud Mental y Personas Servidoras Públicas 35
8. ÁRBOL DE PROBLEMAS 39
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 40
11. RESULTADOS O ACCIONES ESPERADAS 41
11.1 Corto plazo 41
11.2 Mediano plazo 41
12. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES 43
13. BIBLIOGRAFÍA 44

1. INTRODUCCION

El personal que atiende las líneas de emergencia 911 desempeña un papel crucial en la sociedad al ser el primer punto de contacto en situaciones de crisis y emergencia. Sin embargo, este trabajo puede tener un impacto significativo en la salud mental de los operadores debido a la naturaleza estresante y emocionalmente desafiante de sus responsabilidades. Por lo tanto, se realizará un ejercicio consultivo de salud mental, dirigido al personal del Escudo Urbano C5, C5 Guadalajara, C5 Zapopan, C4 Tlajomulco. Con el objetivo de comprender mejor su situación y así proponer mejoras continuas para promover la salud mental del capital humano.

La salud mental es el equilibrio que le permite a la persona ejecutar sus actividades completamente de forma adecuada, siendo este un conjunto del estado de salud física, mental y social. (IMSS, s.f.) Por ello, la salud mental es aquella situación en donde la persona se encuentra en un estado estable, en la cual la persona reconoce sus capacidades y hace frente al estrés normal que conlleva su trabajo es así que el estrés podría ser cualquier situación que conlleve una solución, de la cual la persona no tenga la respuesta inmediata y el cuerpo frente a eso se sienta vulnerable.

Toda llamada al número de emergencias 911 es atendida por personal del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, quien realiza la clasificación junto con un equipo de profesionales en una o varias categorías de incidentes asociados. Por ejemplo, la intensidad emocional y la urgencia de ayudar a quien llama, a usuarios que se encuentren en situación de riesgo. Si la llamada requiere ayuda, se canaliza al área competente. Al concluir la atención y canalización de cada incidente, emergen aspectos psicosociales complejos y una posibilidad de desarrollo profesional para el personal que atiende. Sin embargo, hasta el momento no se identifican protocolos de atención de la salud mental dirigidos a este personal, o bien, algún programa o proyecto que permita atender las posibles problemáticas y sus potenciales riesgos.

2. PROPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Entre las facultades que le otorga al Consejo Ciudadano de Seguridad, la Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco, se encuentran la de emitir opiniones respecto al sistema de seguridad pública, así como realizar los estudios relacionados con la situación estatal y, en su caso, municipal, en el área de la protección ciudadana, así como analizar la problemática en las zonas con mayor índice de delincuencia para proponer los objetivos y políticas para su adecuada solución.

De conformidad al Programa de Trabajo 2024, aprobado el 17 de enero en la primera sesión ordinaria del Consejo Ciudadano de Seguridad, mediante el acuerdo 04/CCS/ENE/17/24, así como en seguimiento a las actividades allí mencionadas, se llevará a cabo el siguiente documento, que aborda el tema de "Estrategia para la salud mental en el personal que atiende líneas de emergencia".

Derivado del Diagnóstico 2023 de "Tecnologías del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5" se concluyó que es necesario promover las necesidades de capacitación en temas de contención emocional o psicológica al personal que atiende las líneas de emergencia. Se recomienda que estas capacitaciones se realicen preferentemente durante su jornada laboral, para no afectar sus tiempos de descanso y lograr promover la salud mental entre el trabajo y su vida personal. La implementación de estas capacitaciones no solo busca mejorar el bienestar individual de los empleados, sino también incrementar la eficiencia y la calidad del servicio prestado, ya que un personal emocionalmente equilibrado puede manejar mejor las situaciones de emergencia. Fortaleciendo así la capacidad de respuesta del Escudo Urbano C5 y garantizando un entorno laboral más saludable y productivo.

La salud mental en materia laboral ha sido un tema que a través de los años ha tomado mayor relevancia en la opinión pública y en el ámbito laboral dado que ello no solamente repercute de forma directa en el individuo, sino que trae consigo efectos colaterales, como el estrés crónico que puede llevar a enfermedades cardiovasculares, hipertensión, y trastornos

gastrointestinales; lo cual puede impactar en las relaciones familiares, como la tensión y conflictos familiares debido a la irritabilidad y el mal humor que se deriva del estrés laboral, desarrollando así problemas de salud mental como trastornos de ansiedad y depresión. Demostrando así que la salud mental no solo afecta a el individuo sino también la estabilidad en el círculo familiar y social del trabajador. Ante ello, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2022) menciona que alrededor de un 60% de la población mundial trabaja (OIT, 2022), ya sea en el ámbito formal e informal, sin embargo, se estima que alrededor del 15% de los adultos cuentan con algún tipo de trastorno de salud mental (OMS, 2019).

Así mismo la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC), en colaboración con la Comisión Nacional de Salud Mental y Adicciones (CONASAMA), llevan a cabo la primera "Cruzada Nacional por la Salud Mental de Policías: cuidando a quien nos cuida".[1]
En la cual se pretende contribuir a la promoción, prevención y cuidados de los y las policías, así como de sus familias, entorno y trabajo con la comunidad, con esto se procura la salud de los integrantes de las instituciones de seguridad.

2.1 Antecedentes

De acuerdo con un estudio realizado por Mercer Marsh Beneficios México[2], asegura que las cargas excesivas y las jornadas laborales superiores al límite legal, son los factores de riesgo psicosocial más frecuentes en México, incluso durante la pandemia, este factor se incrementó. En el estudio se tomaron en cuenta 19 factores de riesgo ocupacional, como la duración de las jornadas de trabajo, los aspectos ergonómicos y la exposición a contaminantes, sustancias carcinógenas o ruido, por mencionar algunos. La sobrecarga laboral encabeza la lista.[3]

[1] https://www.gob.mx/sspc/prensa/sspc-realiza-cruzada-nacional-por-la-salud-mental-de-policias-cuidando-a-quien-nos-cuida
[2] https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-43-de-los-trabajadores-en-Mexico-tiene-sobrecarga-laboral-y-jornadas-excesivas-20230503-0129.html
[3] https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Largas-jornadas-y-sobrecargas-de-trabajo-provocan-750000-muertes-cada-ano-20210916-0043.html

El Reporte de riesgo psicosocial en México de la consultora, muestra que el 43% de los mexicanos que trabajan reportan cargas y jornadas laborales excesivas, cinco puntos porcentuales más que en la pandemia, así el mayor impacto para la salud mental es el trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han alertado sobre el impacto negativo de las sobrecargas de trabajo y las jornadas extensas. Según los datos proporcionados por ambas entidades, cada año mueren 750,000 personas por enfermedades cardíacas y accidentes cardiovasculares que se vinculan con estos factores.

Señaló Víctor García , subdirector de Wellness y Data de Mercer Marsh Beneficios México, el hecho de que las cargas y las jornadas laborales se mantengan con un nivel alto de riesgo; "si se crean entornos favorables, se impacta positivamente la calidad de vida de los colaboradores y evidentemente para la mejora de productividad porque la gente está más comprometida."

2.2 Justificación

1. **Importancia del Rol:** Los operadores de las líneas de emergencia 911 son responsables de gestionar situaciones de crisis, brindar apoyo emocional y coordinar la respuesta de los servicios de emergencia. Este papel puede exponerlos a experiencias traumáticas y emocionalmente exigentes, lo que puede tener un impacto negativo en su bienestar psicológico.
2. **Alto Nivel de Estrés:** Las llamadas de emergencia pueden involucrar situaciones extremadamente estresantes, como accidentes de tráfico, incidentes violentos, suicidios y desastres naturales. Este constante nivel de estrés puede contribuir al desarrollo de trastornos de ansiedad, depresión, trastorno de estrés postraumático (TEPT) y agotamiento emocional en el personal.
3. **Riesgos para la Salud Mental:** La investigación ha demostrado que los operadores de líneas de emergencia tienen tasas más altas de estrés, ansiedad, depresión y trastornos relacionados con el trauma en comparación con la población general.

Además, la naturaleza del trabajo puede dificultar la desconexión emocional después de las llamadas, lo que aumenta el riesgo de trastorno de estrés postraumático.

4. **Necesidad de Intervención:** Identificar y abordar los problemas de salud mental en el personal de las líneas de emergencia 911 es crucial para prevenir la aparición de trastornos más graves y garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores. Proporcionar intervenciones tempranas y apoyo psicológico puede ayudar a reducir el impacto del estrés laboral y mejorar la capacidad de los operadores para hacer frente a las demandas de su trabajo.

El diagnóstico de salud mental en el personal que atiende líneas de emergencia es fundamental para comprender y abordar los desafíos que enfrentan en el desempeño de sus labores. Al promover la salud mental en el capital humano, se puede incidir en contribuir en generar las herramientas necesarias para cuidar su salud mental, garantizar que estén capacitados para responder de manera efectiva a las emergencias y que puedan mantener su bienestar a largo plazo.

3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

a. Facultades del Consejo Ciudadano de Seguridad

Como órgano de análisis, opinión y consulta, y derivado de sus facultades de emitir opiniones en materia de prevención, investigación y persecución del delito; así como de proponer normas y procedimientos a las instituciones de seguridad y procuración de justicia, este órgano de representación ciudadana se enfocará en el análisis integral para promover el cuidado de la salud mental del personal que atiende líneas de emergencia, de los municipios de Zapopan, Guadalajara, San Pedro Tlaquepaque, Tlajomulco de Zúñiga y el Escudo Urbano C5 mediante la sensibilización, prevención y psicoeducación.

b. Plan Institucional 2021-2024

Entre las facultades del Consejo Ciudadano de Seguridad, se encuentra la fracción I artículo 220 de la Ley del Sistema de Seguridad del Estado de Jalisco: “Emitir opiniones respecto al sistema de seguridad pública, así como en materia de prevención investigación y persecución del delito”. Con este fundamento, este órgano de representación ciudadana realizará durante

este año, tres diagnósticos con las siguientes temáticas:

- Tema 1: Estrategia para la salud mental en el personal de seguridad que atiende líneas de emergencia.
- Tema 2: Prevención del Abuso Sexual Infantil en el Área Metropolitana de Guadalajara.
- Tema 3: Prevención de la Trata de Personas en el Área Metropolitana de Guadalajara.

A través de ellos, el Consejo Ciudadano emite recomendaciones en los temas abordados y propuestas tendentes a atender o solucionar las problemáticas identificadas.[4]

4. APARTADOS Y CONTENIDOS TEMÁTICOS

4.1 Objetivos y alcances.

Objetivo general:

El propósito fundamental es promover el cuidado de la salud mental del personal que atiende líneas de emergencia, mediante la sensibilización, prevención y psicoeducación.

Objetivos Específicos:

1. Evaluar el Nivel de Estrés y Ansiedad:
    - En coordinación con el Centro de Integración Juvenil Guadalajara Centro (CIJ), se realizará la aplicación de la escala EDRIL a los C4 y C5 de Zapopan, Guadalajara, San Pedro Tlaquepaque, Tlajomulco de Zúñiga y el Escudo Urbano del Estado de Jalisco, para identificar si presentan algún indicio de depresión, acoso laboral, consumo de alcohol, tabaco o marihuana, dicha escala se aplicará de manera anónima.
    - Alcance: Incluirá la recopilación de datos sobre los síntomas de estrés y ansiedad, así como los factores desencadenantes y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal, para diseñar un programa de capacitación, sensibilización y prevención sobre los factores de riesgo y de protección de consumo de sustancias psicoactivas, mismas que se desarrollarán de manera presencial y virtual.

[4] Recuperado en el sitio web: https://consejociudadano.org.mx/plan-de-trabajo/2024

2. Identificar Prevalencia de Trastornos de Salud Mental:
    - Determinar la prevalencia de trastornos de salud mental, como el trastorno de estrés postraumático (TEPT), la depresión y la ansiedad, entre el personal que atiende las líneas de emergencia 911 y en caso de ser necesario se le dé seguimiento de manera personal por medio del CIJ.
    - Alcance: Incluirá la aplicación de herramientas de evaluación específicas para detectar la presencia de trastornos mentales, así como la exploración de factores de riesgo asociados, como la exposición a situaciones traumáticas
3. Identificar Necesidades de Apoyo y Capacitación:
    - Identificar las necesidades de apoyo psicológico y capacitación en manejo del estrés del personal de las líneas de emergencia 911 a través de talleres y capacitaciones.
    - Alcance: Incluirá la exploración de las experiencias laborales, los desafíos enfrentados en el trabajo, las barreras para acceder al apoyo psicológico y las áreas de capacitación que podrían beneficiar al personal.
    - Se realizará propuesta de intervención al centro de trabajo, para establecer un programa de sensibilización y abordaje especifico a las necesidades identificadas.
    - Se realizará una encuesta, para medir la satisfacción del personal con respecto al programa que se implementará por parte del CIJ y con ello, conocer las mejoras para su perfeccionamiento.
    - En casos en los que se requiera alguna intervención, se realizara la canalización al CIJ o a las instituciones relativas en la materia.

4.2 Limitaciones.

Identificar las limitaciones en un ejercicio consultivo de salud mental en el personal que atiende líneas de emergencia 911 es crucial para comprender las restricciones y los desafíos que podrían surgir durante el proceso.

1. El personal de las líneas de emergencia 911 puede subestimar o minimizar sus síntomas de estrés, ansiedad o depresión debido a la

naturaleza de su trabajo, lo que podría influir en la precisión de los resultados del diagnóstico.

2. El personal podría tener temor a ser estigmatizado o enfrentar represalias si revelan problemas de salud mental, lo que podría llevar a una falta de participación honesta en el diagnóstico.
3. Los operadores de las líneas de emergencia 911 tienen horarios de trabajo exigentes y pueden tener dificultades para dedicar tiempo adicional para participar en evaluaciones de salud mental, lo que podría afectar la participación y la calidad de los datos recopilados.
4. La participación voluntaria en el diagnóstico puede afectar, ya que es posible que aquellos con una mayor necesidad de apoyo psicológico sean más propensos a participar, mientras que otros podrían optar por no hacerlo.
5. Los trastornos mentales pueden ser complejos y multifacéticos, lo que dificulta su detección y diagnóstico preciso mediante cuestionarios o entrevistas.
6. La disponibilidad de recursos financieros y humanos puede ser limitada o no sea identificada con el paso del tiempo, lo que podría afectar la capacidad de realizar evaluaciones o proporcionar intervenciones adecuadas para abordar los problemas identificados.
7. Las experiencias traumáticas vividas por el personal pueden ser difíciles de evaluar, lo que podría afectar la precisión de la evaluación del impacto psicológico.
8. El acceso a servicios de salud mental de calidad puede ser limitado, lo que podría afectar su capacidad para recibir tratamiento adecuado después del diagnóstico.

9. Los trabajos colaborativos son con el Centro de Integración Juvenil depende de la compatibilidad de agendas con los C5 y el Consejo Ciudadano de Seguridad.

Es importante tener en cuenta estas limitaciones al diseñar y llevar a cabo un diagnóstico de salud mental en el personal de las líneas de emergencia 911, y buscar abordar estas

limitaciones de manera proactiva para garantizar la validez y utilidad de los resultados obtenidos.

5. MARCO NORMATIVO

El marco normativo de la promoción, prevención, atención y protección de la salud mental en México tiene un lugar preponderante en el ámbito sociopolítico; recientemente ha tomado una gran importancia debido a la enorme complejidad que reviste esta área, tanto en los aspectos económicos, técnicos, normativos y humanos y, por otro, a causa del nuevo tratamiento que se ha empezado a dar a esta problemática de la salud.

Actualmente la legislación nacional en materia de salud mental pretende:

- Incentivar programas eficientes de prevención y tratamiento de los padecimientos mentales.
- La preservación de los derechos humanos y dignidad de los usuarios de los servicios de salud mental.
- Propiciar la investigación dentro de un marco ético para incrementar paulatinamente el conocimiento de los problemas mentales y su incidencia.

5.1 Internacional

1. Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU):
    - Reconoce el derecho a la salud física y mental de todas las personas, incluido el personal de servicios de emergencia.
    - Establece que todas las personas tienen derecho a recibir atención médica y servicios de salud mental sin discriminación.
2. Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) de la OMS:
    - Proporciona una clasificación estándar internacional de enfermedades, incluidos los trastornos mentales, que sirve como referencia para la identificación y diagnóstico de problemas de salud mental.

5.2 Nacional

El derecho a la protección de la salud, como derecho autónomo, fue elevado a rango constitucional mediante reforma al artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983, por la cual se adicionó el siguiente párrafo:

> *"Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución".*

El Artículo 4º constitucional también establece la facultad concurrente entre la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, delegando nuevamente a la Ley General de Salud, para que en ésta establezca el marco de competencia de cada uno de estos ámbitos de gobierno.

Por lo que toca a la materia de este Programa de Acción, debe destacarse el inciso A), fracciones I, III, IV, V, VIII, IX y el inciso B), fracción I, ambos del artículo 13 de la Ley General de Salud, que establecen que corresponde al ámbito local organizar, operar, supervisar y evaluar la prestación de los servicios de salud mental y a la Federación emitir las normas oficiales mexicanas a que quedará sujeta la prestación en todo el territorio nacional de este servicio, así como, promover, orientar, fomentar y apoyar las acciones en esta materia a cargo de los gobiernos de las entidades federativas, con sujeción a las políticas nacionales en la materia; asimismo, a las autoridades federales les compete realizar la evaluación general de la prestación de servicios en materia de salud mental en todo el territorio nacional, así como ejercer la coordinación y la vigilancia general del cumplimiento de las disposiciones de esta ley y de otras disposiciones generales aplicables.

En el ámbito Federal, de acuerdo al artículo 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y artículo 7° de la Ley General de Salud, corresponde a la Secretaría de Salud establecer y conducir la política nacional en materia de salud, servicios médicos y salubridad general, con excepción de lo relativo al saneamiento del ambiente y coordinar los programas

de servicios a la salud de la Administración Pública Federal, así como los agrupamientos por funciones y programas afines que, en su caso, se determinen.

1. Ley General de Salud: Regula todos los aspectos relacionados con la salud pública en México, incluyendo la salud mental, entre sus artículos relevantes se encuentran:
    - Artículo 1: Establece el propósito de proteger y mejorar la salud de la población.
    - Artículo 4: Define los derechos de los ciudadanos a recibir servicios de salud adecuados.
    - Artículo 37: Se refiere a la promoción de la salud mental y el tratamiento de trastornos mentales.
2. Ley Federal del Trabajo: Regula las relaciones laborales en México y establece disposiciones para la seguridad y salud en el trabajo, podemos encontrar entre sus artículos relevantes:
    - Artículo 132: Establece las obligaciones de los empleadores en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo.
    - Artículo 134: Obliga a los patrones a garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables, incluyendo la prevención de riesgos psicológicos.
3. Ley de Seguridad Nacional: Regula la organización y funcionamiento de las instituciones de seguridad y defensa nacional, entre sus artículos relevantes encontramos:
    - Artículo 3: Establece el compromiso del Estado con la protección y bienestar del personal de seguridad.
4. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018: Esta norma establece los lineamientos para la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, destacamos como artículos relevantes:
    - Artículo 5.1: Establece los criterios para la identificación y evaluación de riesgos psicosociales.
    - Artículo 5.2: Define las medidas preventivas y correctivas para la gestión de los riesgos psicosociales.
5. Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011: Regula las condiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, como artículo relevante se destaca:

- Artículo 5: Establece la responsabilidad de los empleadores en la implementación de medidas preventivas para la salud y seguridad de los trabajadores.

5.3 Estatal

1. Leyes Estatales de Salud:
    - Ley de Salud Mental y Adicciones del Estado de Jalisco.
    - Complementan la Ley General de Salud y pueden incluir disposiciones específicas relacionadas con la atención de la salud mental en el ámbito estatal.
    - Establecen los lineamientos para la implementación de programas de salud mental a nivel local, incluida la evaluación y atención del personal de servicios de emergencia.
2. Reglamentación de Servicios de Emergencia:
    - Detalla los requisitos para la capacitación, certificación y atención del personal que trabaja en servicios de emergencia, incluyendo la salud mental.
    - Puede incluir disposiciones específicas sobre la obligación de realizar evaluaciones periódicas de la salud mental del personal y proporcionar servicios de apoyo psicológico.

6. METODOLOGÍA

6.1 Metodología Propuesta:

El ejercicio consultivo de “Estrategia para la salud mental en el personal de seguridad que atiende líneas de emergencia”, requiere una metodología cuidadosa que aborde tanto las necesidades individuales como las exigencias laborales específicas.

Descriptiva y exploratoria, con enfoque cuantitativo y cualitativo, basada en la recopilación de información tanto de fuentes primarias, como información obtenida en visitas al Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo Escudo Urbano C5 del estado de Jalisco, así como sus pares de los municipios de Guadalajara y Zapopan, y el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo (C4) de San Pedro Tlaquepaque y

Tlajomulco de Zúñiga, en las que se aplicaron los cuestionarios (EDRIL), implementado en coordinación con el CIJ.

1. Actividades previas (o preparatorias) a la elaboración del diagnóstico:
   a) Aprobación del protocolo por el Pleno del Consejo Ciudadano de Seguridad.
   b) Realización de encuestas y cuestionarios validados (EDRIL), para evaluar el nivel de estrés, ansiedad y depresión en el personal.
   c) Entrevistas individuales de manera anónima para explorar experiencias laborales y necesidades de apoyo.

2. Técnicas de Investigación:
   a) Investigar estudios previos relacionados con la salud mental del personal de emergencias, incluyendo factores de riesgo, síntomas comunes y estrategias de intervención.
   b) Mediante entrevistas con los actores de competencia exploratoria.
   c) Cualitativa, mediante análisis documental.

3. Sistematización de la información
   a) Análisis de los datos recopilados para identificar patrones, factores de riesgo y áreas de preocupación.
   b) Preparar un informe detallado que resuma los hallazgos del estudio, incluyendo estadísticas, análisis cualitativo y recomendaciones para futuras acciones.
   c) Compartir los resultados del estudio con las partes interesadas relevantes, profesionales de la salud mental y titulares de instituciones de seguridad.
   d) Aprobación por el Pleno del Consejo Ciudadano de Seguridad.

4. Difusión de la información
   a) Presentación de hallazgos, conclusiones y recomendaciones, así como las líneas de acción que se deriven para su puntual seguimiento.

7. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS

La importancia de la salud mental es igual a la importancia de la salud física, ambas conforman el bienestar general de las personas. La salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. La salud mental es, además, un derecho humano fundamental, y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico. (OMS, 2022).

Según expertos en el tema de la salud mental, afirman que las personas no son tan felices o infelices por lo que les pasa, sino por lo que piensan sobre lo que les está ocurriendo.
Gracias a un nuevo estudio es que actualmente se conoce que los padecimientos o trastornos en la salud mental están en su mayoría asociados a interrelaciones complejas. En el siglo pasado comenzó a considerarse la importancia de los factores biológicos, psicológicos y sociales para un abordaje global de los trastornos en la salud mental.

En este contexto y gracias a la psicología transpersonal, una de las pocas escuelas de psicología que considera las experiencias espirituales, con K Wilber como uno de los pensadores más importante de la misma, en un interés de aproximar lo psicológico con lo espiritual, plantea de forma muy convincente sus mapas de los distintos niveles de la conciencia y su evolución, desde una perspectiva transpersonal. La filosofía perenne de Wilber se ha encargado de estudiar las diferencias entre los distintos niveles que posee la

conciencia humana, Según Wilber (2007)[5], la conciencia es un espectro en el cual existen diferentes niveles de identidad a los que uno puede acceder.

Las afecciones de salud mental comprenden trastornos mentales y discapacidades psicosociales, así como otros estados mentales asociados a un alto grado de angustia, discapacidad funcional o riesgo de conducta autolesiva. Las personas que las padecen son más propensas a experimentar niveles más bajos de bienestar mental, aunque no siempre es necesariamente así. (OMS, 2022).

Diversos autores plantean que parece que la interacción de diferentes factores tales, como la herencia, el estilo de vida, las drogas, la ubicación geográfica, la profesión, la edad y la personalidad parecen influir en el origen y el desarrollo de una determinada enfermedad física, Wilber en su libro "Una Teoría de Todo" le añade también los factores existenciales, espirituales, ecológicos y sexuales. (Wilber, 2007).

Para Ken Wilber (Wilber, 2007), todo fenómeno humano tiene cuatro facetas y no puede ser totalmente comprendido si no se abordan las cuatro. El sostén de estas cuatro vertientes de la realidad tiene que ver con los aspectos exterior e interior y sus formas individuales y colectivas.

En este sentido el modelo propuesto por Wilber de los 4 cuadrantes proporciona un paradigma global de gran utilidad.[6]

Tabla 1. Facetas del fenómeno humano según Wilber

GRUPO	INTERIOR	EXTERIOR
INDIVIDUAL	Subjetividad (mente)	Objetividad (cerebro y cuerpo)
COLECTIVO	Intersubjetividad (cultura)	Interobjetividad (entorno y físico)

[5] *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6196/37641_morales_sosa_flor_elena.pdf?sequence=1*
[6] *https://www.editorialkairos.com/catalogo/p/una-teoria-de-todo*

Los trastornos mentales y del comportamiento se registran en el cerebro y afligen a personas de cualquier edad a nivel mundial afectando la familia, el entorno, la vida laboral y al propio individuo. Cada vez resulta más evidente asegurar la calidad de la salud mental para garantizar el bienestar general de las personas.

En la mayor parte del mundo no se le otorga a la salud mental la misma importancia que a la salud física, sin embargo, cada vez se habla más en público de la necesidad de cuidar de nuestra salud mental. Hablar abiertamente de salud mental no sólo en el ámbito privado, sino especialmente en el público, ayuda a visibilizar esta problemática que afecta a toda la sociedad y no estigmatizar trastornos psicológicos como la depresión o la ansiedad.
Como muestra un gráfico, de la macro encuesta Statista Consumer Insights llevada a cabo entre julio de 2022 y junio de 2023. En donde declararon haber experimentado problemas de salud mental como depresión, estrés o ansiedad en los doce meses anteriores a la encuesta. (Roa, 2023).

Así mismo, la Organización Panamericana de la Salud señala dentro de las causas principales de morbilidad y discapacidad se encuentran algunos trastornos mentales como depresión y ansiedad (Organization, 2021)..

El Consejo Ciudadano de Seguridad elaboró en el año 2023 un Diagnóstico denominado “Tecnologías del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5”, entre sus conclusiones y recomendaciones se encuentra “promover las necesidades de capacitación en temas de contención emocional o psicológica al personal que atiende las líneas de emergencia, en donde preferentemente éstas sean en su jornada laboral, para evitar afectar sus tiempos de descanso y lograr promover la salud mental en todo el capital humano”. (Seguridad, 2023).

De acuerdo con un estudio realizado por Mercer Marsh Beneficios México, asegura que las cargas excesivas y las jornadas laborales superiores al límite legal, son los factores de riesgo

psicosocial más frecuentes en México, incluso durante la pandemia, este factor se incrementó.

Además, el Reporte de riesgo psicosocial en México de la consultora, muestra que el 43% de los mexicanos que trabajan reportan cargas y jornadas laborales excesivas, cinco puntos porcentuales más que en la pandemia, así el mayor impacto para la salud mental es el trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han alertado sobre el impacto negativo de las sobrecargas de trabajo y las jornadas extensas. Según los datos proporcionados por ambas entidades, cada año mueren 750,000 personas por enfermedades cardíacas y accidentes cardiovasculares que se vinculan con estos factores.

La salud mental en materia laboral ha sido un tema que a través de los años ha tomado mayor relevancia en la opinión pública y en el ámbito laboral dado que ello no solamente repercute de forma directa en el individuo, sino que trae consigo efectos colaterales tanto para la salud en general del individuo como en la estabilidad en el círculo familiar y social del trabajador. Ante ello, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que alrededor de un 60% de la población mundial trabaja (OIT, 2022), ya sea en el ámbito formal e informal, sin embargo, se estima que alrededor del 15% de los adultos cuentan con algún tipo de trastorno de salud mental (OMS, 2019).

7.1 Análisis comparativo de estrategias internacionales en salud mental

- España ha sido de los países que más ha aportado a la construcción de la salud mental para funcionarios y agentes que atienden líneas de emergencia.
- Según un artículo del periódico "El País", en Nigeria, la salud mental enfrenta desafíos significativos debido al estigma social arraigado y la falta de protección legal adecuada. La Ley de la Locura de 1958 sigue vigente, lo que permite la violación de los derechos de las personas con enfermedades mentales. El estigma social es generalizado, lo que dificulta que las personas busquen ayuda. Además, hay una grave

escasez de profesionales de salud mental, con solo 250 psiquiatras para una población de 200 millones de personas.

- En Australia la salud mental de los servidores públicos en los servicios de emergencia es de gran prioridad, la mayoría de los estudios que han llevado al desarrollo de guías para atender estas situaciones han sido desarrolladas por la fundación Beyond Blue que se encarga de promover una buena salud mental, así como ofrecer servicios de información, apoyo y esperanza en temas de salud mental.

Caso empírico: España

Para desarrollar el caso de España, nos centramos en una temporalidad del 2007 al 2017, que abarca un periodo clave para el desarrollo de estrategias, leyes y normas que comenzaron a regular los temas en materia de salud mental para la población (como los primeros pasos). También utilizaremos algunas regulaciones que se implementaron en los años previos y posteriores a la pandemia por Covid-19 en 2020.

Previo al Covid-19, como antecedente más importante, tenemos la implementación de la ley 44/2003, en materia de ordenación de las profesiones sanitarias, que entró en vigor en ese mismo año, pero que en 2007, según el BOE (Boletín Oficial del Estado) del Gobierno de España, (S.F), tuvo una actualización, donde los profesionistas en psicología, fueron catalogados como profesionales sanitarios, lo que hizo que se creara en sus primeras etapas, la obligación del Estado de atender de manera psicológica a la población, ya que ahora se contemplaba dentro de la competencia y la jurisdicción del Estado español.

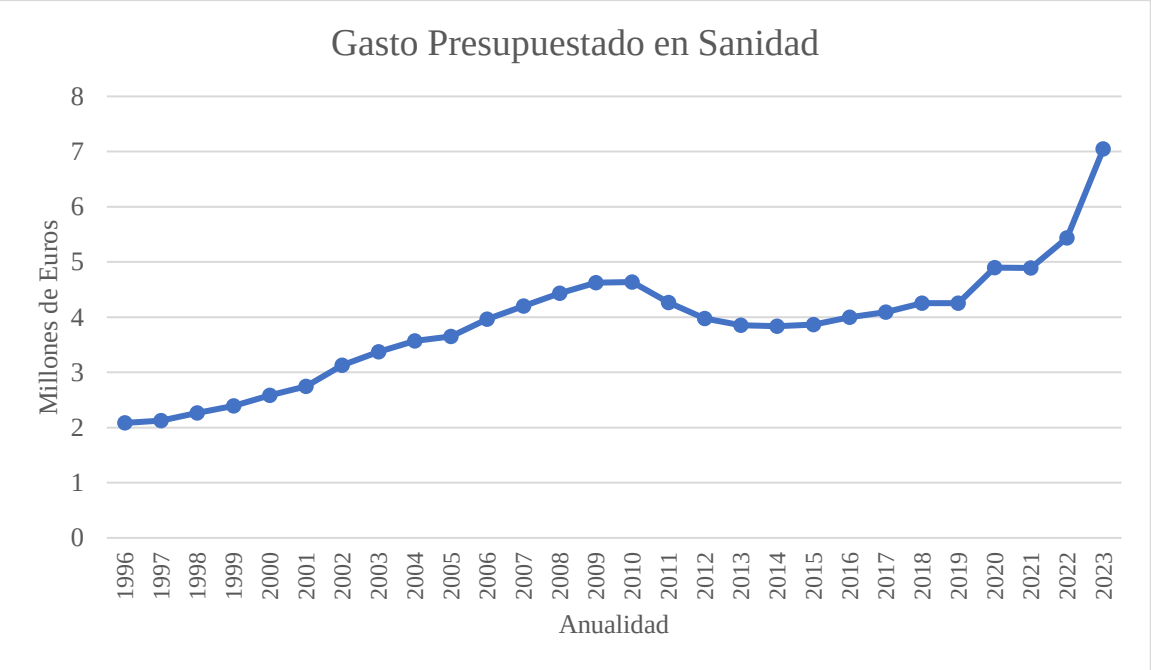
En 2009, el Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad, adhiere el Observatorio Español de Salud Mental (creado en 2003), a la Confederación de Salud Mental de España, para evaluar mediante indicadores los avances que había tenido el país respecto a ese mismo tema.

También se presentó un aumento del presupuesto destinado a la salud mental. En 2023, se han previsto 7,4 millones de euros, de los que un total de 3,2 millones de euros se destinarán para el equipamiento tecnológico de la Agencia Estatal de Salud Pública y 4,2 millones para

la red de vigilancia en Salud Pública. Esta inversión se suma a los más de 29 millones de los años 2021 y 2022.[7]

Según Epdata, (2024), El gasto presupuestado en Sanidad por los Presupuestos Generales del Estado se situó en 7.049 millones de euros para 2023, un 29,72% más que el año anterior.[8]

Gráfica 1. Gasto presupuestado en España para sanidad sin considerar el gasto presupuestado en vacunas COVID-19 en 2021 y 2022:



Fuente: Datos obtenidos del Ministerio de Hacienda de España a través de la página web epdata.es

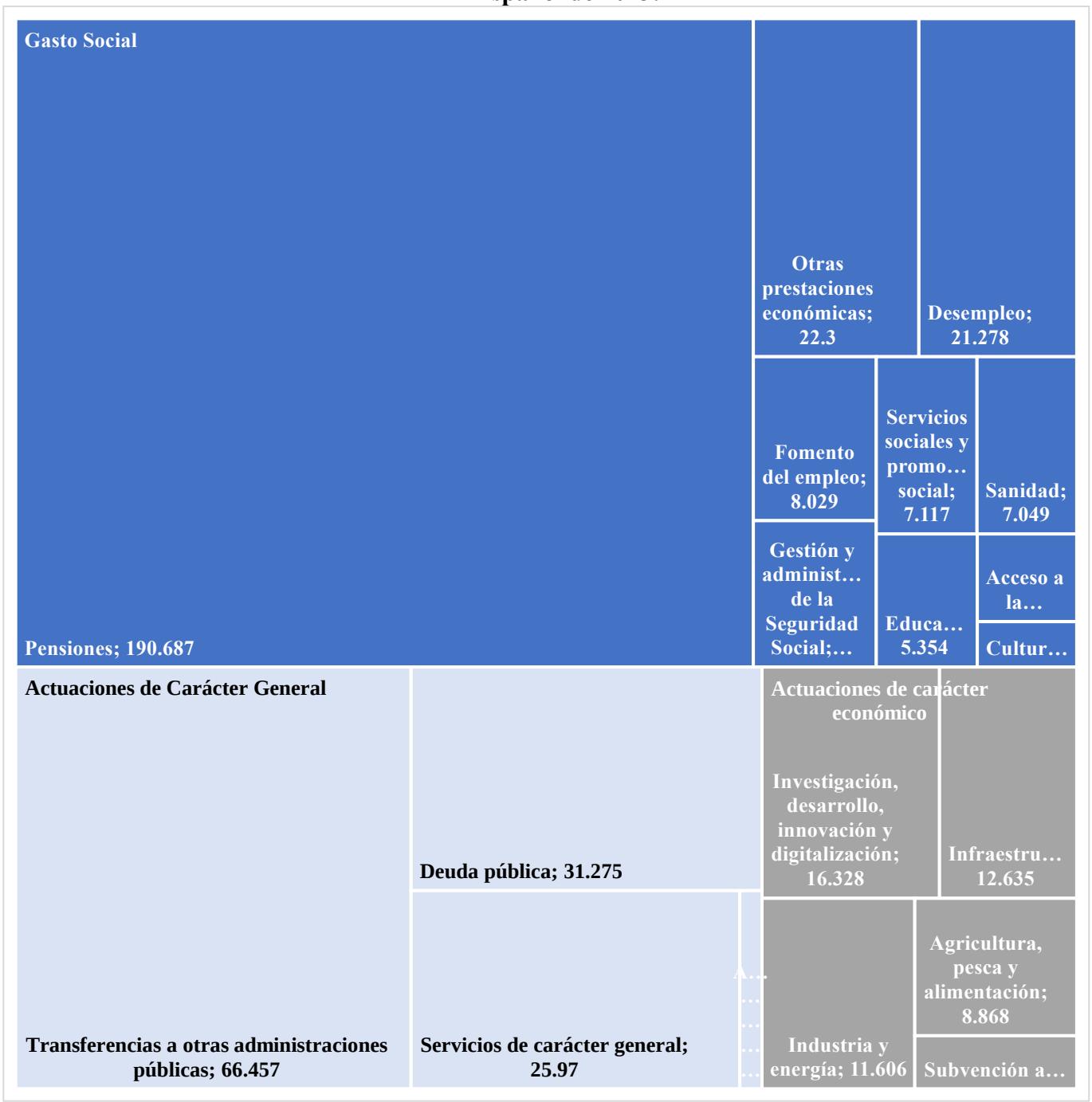
Es conveniente mencionar que existe una crítica hacia el presupuesto que se destina hacia el Ministerio de Sanidad, ya que, en el gasto social, el presupuesto destinado a la salud (departamento de sanidad) es de las que menos reciben en todo el rubro social.

[7] https://www.sanidad.gob.es/en/gabinete/notasPrensa.do?id=5904#:~:text=Esta%20inversi%C3%B3n%20se%20suma%20a,los%20a%C3%B1os%202021%20y%202022.&text=El%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20Salud,los%2043%20millones%20de%20euros.

[8] https://www.epdata.es/datos/gasto-sanitario-espana-presupuesto-sanidad-comunidades-autonomas/686

Este gráfico representa el peso de la Sanidad entre todas las partidas de gasto de los Presupuestos Generales del Estado:[9]

Gráfica 2. Distribución del gasto en millones de euros de los presupuestos del Estado Español de 2023:



Fuente: Datos obtenidos del Ministerio de Hacienda de España a través de la página web epdata.es

[9] https://www.epdata.es/datos/presupupuestos-generales-estado-pge-evolucion-datos-estadisticas/60

Durante y después del COVID-19:

Según Teléfonos de esperanza, (2024), se han desarrollado programas dentro de las estructuras de gobierno, y particularmente para las dedicadas a atender a personas en crisis. Teléfonos de esperanza, es una organización que brinda apoyo a las personas en situaciones de crisis, pero que también se dedica a atender a las personas, por una línea diferente a los agentes que toman llamadas de emergencia.

La Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental (FEAFES) enfatizó el uso de la línea 012 para los agentes de las líneas de emergencia, asistida por psicólogos y dirigida a personas en situaciones de crisis personal o familiar.
En dos ocasiones distintas, (2018 y 2022) las estrategias de salud mental en España comenzaron a incluir a los agentes de las líneas de emergencia como primordiales, su promoción, protección y el uso de nuevas medidas.

Se creó el Programa de Apoyo Psicológico (PAP), (S.F) al personal de emergencias, que atiende a los agentes de líneas de emergencias. Este programa brinda apoyo personal, colectivo y ofrece talleres para trabajar la salud mental. Es importante señalar que este programa no está disponible en todas las regiones de España, ni tampoco cubre a todo tipo de trabajadores.

En 2017, entró en vigor la Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud 2017-2020, donde se estipula por primera vez, la importancia del cuidado de la salud mental de los trabajadores de emergencias. Esto fue un parteaguas, ya que abrió un panorama de atención a los funcionarios afectados por su trabajo.

En 2021, sin exactitud, en el marco de la pandemia por Covid-19, el Ministerio de Hacienda y Función Pública de España, (S.F), desarrolló un programa de atención psicológica gratuita y confidencial a la población. Inicialmente se planteó este programa para la población, pero en este marco, se incluyeron por primera vez los funcionarios públicos, en este caso, a la administración general del Estado.

Además, la Estrategia de Salud Pública del 2022 reconoció la importancia de la salud mental de los trabajadores de emergencia, como respuesta, se comenzaron a emitir recomendaciones y medidas para su promoción y protección.

Por último, también es importante reconocer a las comunidades autónomas que han implementado la promoción y el cuidado de la salud mental para las personas. Así es el caso de La Comunidad Autónoma de Madrid, (2024), donde se aprobó por mayoría de votos el Plan de Salud Mental y Adicciones 2022-2024 con la contratación de 370 especialistas en psiquiatría, psicología clínica, enfermería en salud mental o terapia convencional. Hay que señalar que no está enfocado particularmente en funcionarios públicos, pero pueden ser atendidos cuando se cumplen ciertos requerimientos.

En este punto, considerando la temporalidad establecida para analizar el caso de España respecto a la salud mental de los funcionarios públicos, no podemos todavía materializar los resultados de manera cuantitativa.

De manera cualitativa, coincidimos en el entendimiento de que la implementación de programas que prioricen la salud mental de la población, y específicamente de los funcionarios, es positivo. Podemos sustentar esta conclusión en la motivación, creación y la implementación de estos y nuevos programas que validan la funcionalidad de estos mismos. Entre los principales retos que identificamos están centrados en la estigmatización de la salud mental en general, no solo en España. También, la falta de recursos económicos, políticos y legales. Esto también limita el acceso a la atención para distintos grupos a lo largo del país. Existe también la falta de sensibilización por parte de los “responsables” políticos, directivos, o incluso servidores públicos.

Caso empírico: México

México, por otro lado, ha sido de los países que menos avances han presentado en materia de salud, y menos en materia de salud mental poblacional.
Según el sitio oficial del Gobierno Federal de México, (2022)[10], los mexicanos no acuden al psicólogo gracias al estereotipo de creer que aquel que va al psicólogo o acude a terapia, es porque está "loco", y en general, cuando ocurre un problema que tiene que ser hablado, los mexicanos habitualmente no acuden con nadie para hablar de ese problema.

Ahora, centrándonos en las leyes, normas o marcos normativos enfocados a la salud mental en México, nuestro primer acercamiento es la Ley General de Salud Mental, en materia de Salud Mental y Adicciones, que se reformó en 2022, según datos del Diario Oficial de la Federación. (DOF). Estas nuevas reformas, retomaron el enfoque comunitario, donde se abandonó el modelo psiquiátrico asilar, que generalmente estaba basado en la hospitalización prolongada, además de que amplió los rubros de Derechos Humanos, ya que se prohibieron las prácticas correctivas, como el aislamiento, la contención física, entre otras. Por último, se estableció la protección especial de los grupos vulnerables, como los niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas de pueblos originarios.

En el marco de la reformación de esta ley, se creó, en primera instancia, el Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud Mental, (2022), que es básicamente la Subsecretaría de Prevención y Promoción de Salud, y después, mediante la emisión de las recomendaciones de este secretariado, se crea el Programa Nacional de Telementoría en Salud Mental y Adicciones, (2022), que tenía como objetivo, acercar el personal de salud de primer y segundo nivel de atención, como algunos especialistas, a la práctica clínica, permitiendo que la población también recibiera la atención oportuna y de calidad.

Así mismo es importante añadir, la creación de la nueva Comisión Nacional de Salud Mental y Adicciones, (2023), que se crea como un órgano descentralizado de la Secretaría de Salud,

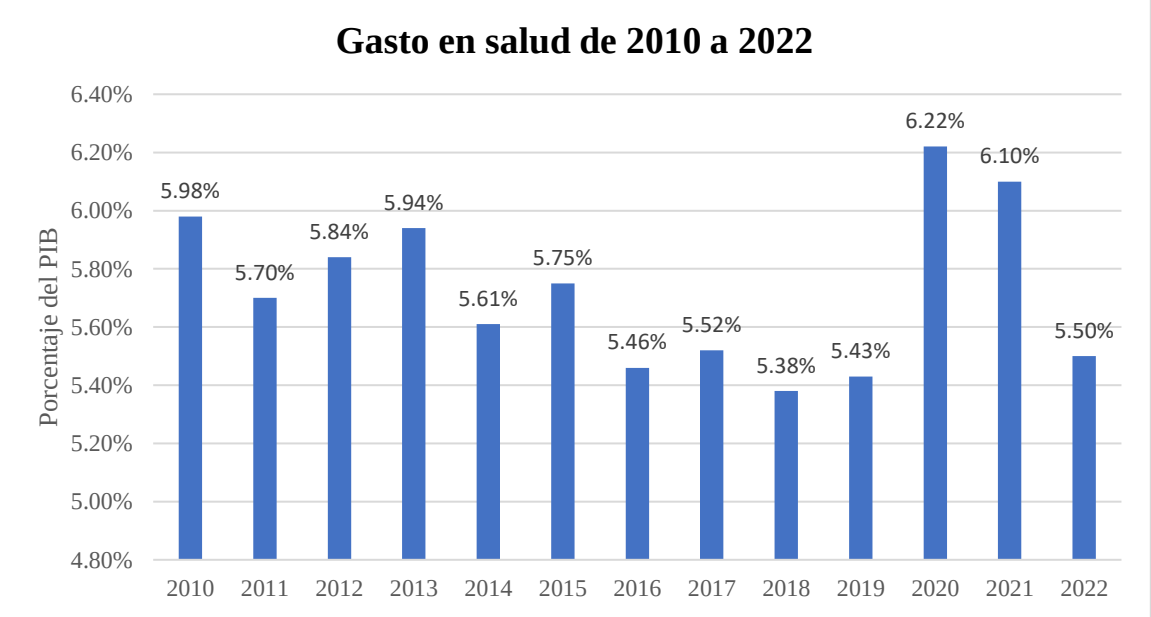
[10] https://www.gob.mx/promosalud/acciones-y-programas/salud-mental-300911#:~:text=Desafortunadamente%20en%20M%C3%A9xico%2C%20la%20salud,un%20familiar%2C%20amigo%20o%20sacerdote

y que más allá de las facultades que tiene como promover la salud mental y el bienestar integral de la población, tiene como fin específico "fusionar" las facultades del Secretariado Técnico, mencionado anteriormente, los Sistemas de Atención Psiquiátrica y la Comisión Nacional contra las Adicciones (CONADIC).

Según Statista, (2022), México es de los países dentro de la OCDE, que menos invierte en salud pública. Datos de este mismo informe, en el país se invierten cerca de 1300 dólares per cápita al año en el rubro de la salud (en general), mientras que el promedio de los países de la OCDE, se mantiene cerca de los 4,000 dólares per cápita, casi 3 veces más que en México.[11]

Además, se ha demostrado que México ha mantenido una inversión relativamente estática en la inversión del gasto público en Salud, lo que sin duda ha generado retrocesos en garantizar derechos básicos a la población. En base a este mismo informe, México ha mantenido en promedio 5.5% del PIB en inversión a la salud.

Gráfica 3. Gasto en salud como porcentaje del PIB en México del 2010 al 2022:[12]

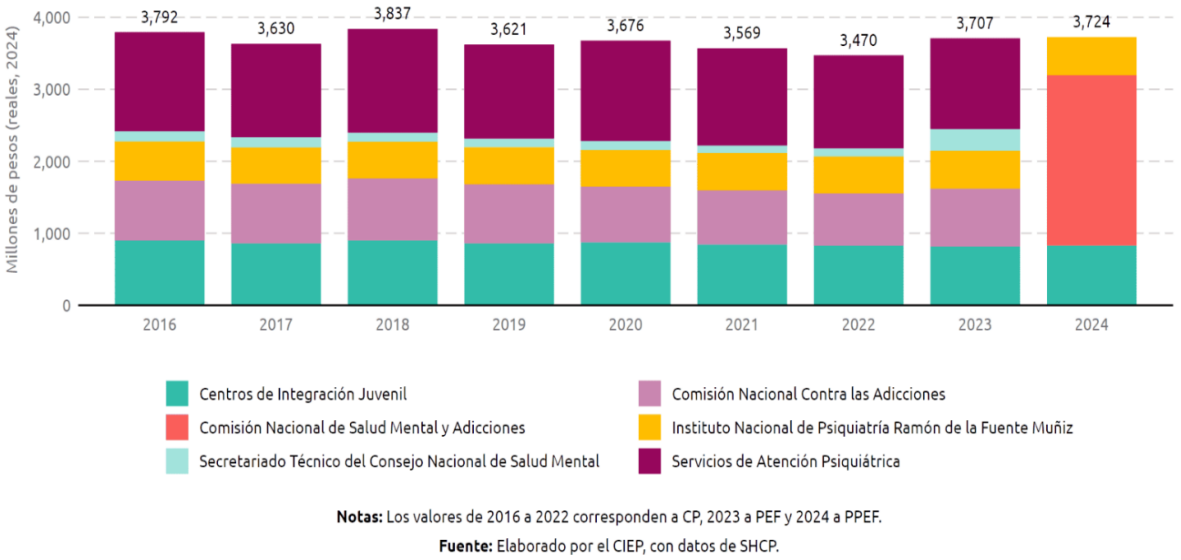


Fuente: Datos obtenidos a través de la página web statista.com

[11] https://es.statista.com/temas/7646/el-sector-de-la-salud-en-mexico/#topicOverview
[12] https://es.statista.com/estadisticas/1150276/gasto-en-salud-porcentaje-pib-mexico/

De 2016 a 2023, el presupuesto para salud mental se ha ubicado entre 1.3 % y 1.6 % del presupuesto total de salud. Para 2024 se propone un total de 3 mil 724.5 mdp para salud mental, esto representaría un aumento, en términos reales, de 0.47 % y sería equivalente a 1.3 % del presupuesto total para salud de la población sin seguridad social.[13]

Imagen 1. Distribución del presupuesto para Salud Mental en diferentes instituciones públicas



Fuente: Imagen obtenida en la página web https://ciep.mx/presupuesto-para-salud-mental-un-derecho-humano-universal/

En México, aún no existen mecanismos del cuidado de la salud mental enfocados al 100% a los servidores públicos o personas que atienden líneas de emergencia.

Existen marcos normativos, como la Ley General de Salud Mental y Adicciones, que prevé la correcta inclusión de todas las personas a los programas de salud mental, así como las reformas a la Ley Federal del Trabajo que contempla el cuidado de la salud mental en los trabajadores, así como prospecta sus beneficios, pero al día de hoy, no existen enfoques específicos al personal que atiende líneas de emergencia.

[13] https://ciep.mx/presupuesto-para-salud-mental-un-derecho-humano-universal/

Tabla 2. Comparativa de implementaciones de programas entre México y España

País	*Periodo de implementación*	*Nivel de intervención*	*Proyecto o acción*	*Nombre del programa*	*Descripción del programa*
España	2019-2022 2022-2024	Nacional	Inclusión de funcionarios públicos en la promoción y cuidado de la salud mental	Teléfonos de esperanza, Programa de Apoyo Psicológico, Línea 12	Los 3 programas están enfocados a que los funcionarios sean atendidos por medio de llamadas.
México	2020-2023	Federal	Reformas a la Ley General de Salud Mental y Adicciones	No aplica	No aplica

Podemos identificar a simple vista que México es un país con más deficiencias a la hora de aplicar un programa de salud mental para funcionarios públicos. En este mismo sentido, el reto para México es implementar una correcta política pública, enfocada principalmente a la salud mental, esto porque, como ya se mencionó antes, la percepción colectiva acerca de la salud mental en México se asocia principalmente a una enfermedad mental, y no como una rutina de seguimiento y cuidado integral.

También, el acceso a los servicios de salud es otro reto principal, ya que se necesita garantizar este acceso al sector poblacional dirigido, y parte del reto, es hacer coincidir la disponibilidad de los espacios y los horarios laborales, esto, con el fin de evitar las barreras financieras.

Es fundamental que se integren estas políticas en el Estado, con pertinencia, principalmente, en que, mediante el cuidado y la promoción de la salud mental, se comience a considerar el bienestar personal, con la mejora en del buen desempeño laboral. Siguiendo este camino, también se reduciría el ausentismo laboral, así como la rotación de personal, lo que, a futuro, beneficiaría a los empleados. Además, parte de la pertinencia está enfocada a evitar conflictos

y crisis, ya que se ha demostrado que los empleados estresados, puede generar una tendencia a que sean más violentos.

Desde 2022, el estado de Jalisco comenzó a ver viable la inclusión de la salud mental de este sector poblacional en la agenda pública mediante la publicación de la reforma a la Ley Estatal de Salud mental y adicciones. A pesar de que en estas reformas no se enfocaban de manera explícita a los servidores públicos, comenzaba a abrir un panorama más operativo para la inclusión de la salud mental a este sector.

Todo este proceso, es sumamente importante que se lleve a cabo a través de una línea legal. Esto, con el fin de que, en primera instancia, una ley nueva vaya de la mano con una legislación nacional de Derechos Humanos. Además, se necesita hacer de manera legal para poder generar un compromiso con los empleadores, asegurar que estén colaborando en el ámbito público o privado, pero, teniendo en cuenta que podamos vincular a proceso el incumplimiento de la ley prospectada.

Además, hay que considerar que, si incluimos la normatividad a la ley, también se generarán, a largo plazo, más eficiencia y productividad en todos los sentidos.

Por otro lado, también es importante identificar los efectos colaterales que se puedan crear tras la mala elección de elementos constitutivos de una política pública. Siguiendo la ley de Goodhart, por ejemplo, cuando una medida se convierte en el objetivo principal, pierde su efectividad como indicador. Lo principal, es evitar, por ejemplo, implementar una estrategia que sea paternalista, o que no sea holística o que en general, que esté demasiado centrada en la medida, y no tanto en el sector que se beneficiaría.

Por un lado, centrarse en la atención individual crearía un sesgo que deje avanzar en un problema que es comunitario. También, por ejemplo, si se decide hacer una estrategia que esté 100% enfocada en la estrategia per se, podemos terminar con pérdidas de recursos, o una ausencia de seguimiento y de evaluación.

Por otro lado, los componentes esenciales de la política pública, van a estar centrados en la útil participación conjunta de todos los actores. Por un lado, buscamos que exista una capacitación especializada, escalonada y general. También, que los protocolos de actuación sean claros para la correcta identificación de casos de las personas servidores públicos en mal estado. Esto, como de forma inicial, pero también buscamos que exista una coordinación y conexión de otras políticas públicas del medio de la salud mental, y programas conjuntos que nos ayuden a generar seguridad, promover y prevenir los problemas de salud mental para los servidores públicos y que no terminen en el síndrome de burnout o, que terminen siendo un riesgo para el servicio o la sociedad.

Por último, considerando estos elementos, ¿Cuáles son los beneficios prospectados para Jalisco tras la implementación de esta política pública?

En primer lugar, parte de los beneficios prospectados, es que se pueda mejorar la calidad de la atención en las llamadas. Eso, como general en los beneficios hacia la comunidad. Esto está enfocado en que los agentes tengan menos posibilidades de desarrollar algún trauma, un trastorno mental y prevenir el burnout.

Por otro lado, se espera acrecentar el nivel de confianza de las instituciones del Estado, ya que, al brindar un mejor servicio, a manera de fichas de dominó, las dependencias conectadas a este servicio mejoren progresivamente, lo que supondría que las instituciones gubernamentales puedan legitimarse en la sociedad.

Por último, a largo plazo, se proyecta una reducción de costos. Esto, porque la prevención y la atención adecuada en materia de salud mental, signifique una reducción en el ausentismo laboral, la rotación de personal lo que significaría en dos sentidos, una mejora: Hay menos gasto tras la búsqueda de nuevo personal, y, las personas que ya están dentro del equipo de trabajo, puedan generar más estabilidad.

Todos estos beneficios, se podrán medir mediante distintos indicadores internacionales, como nacionales, como los indicadores de desempeño de la gestión pública del Instituto

Latinoamericano y del Caribe de Planificación Economía y Social de la CEPAL, (2021). Además, de manera nacional, podemos utilizar los indicadores del Observatorio Mexicano de Salud Mental y Consumo de Drogas, así como los índices de productividad en México que expide el INEGI.

7.2 Acciones realizadas

Tlajomulco de Zuñiga

En colaboración con el Centro de Integración Juvenil A.C. (CIJ) se llevó a cabo la intervención del programa "Cuidemos a quien nos cuida" con el C4 de Tlajomulco de Zúñiga, intervención derivada del resultado de la aplicación de la Escala Diagnóstica de Riesgos Laborales (EDRIL) el 9 y 10 de noviembre del 2023, en la que se identificaron los siguientes riesgos:

- Depresión (riego moderado-alto)
- Acoso laboral (riego moderado)
- Estrés acumulado (riesgo moderado)

Así como una prevalencia en el último año de consumo de:

- Tabaco
- Alcohol
- Mariguana
- Tranquilizantes

Tabla 3. Resultados obtenidos en EDRIL

EDRIL	***JEFES***	***ADMINISTRATIVOS***	***VIDEO VIGILANCIA***	***RADIO***	***TELEFONÍA***	***OPERATIVO***
Índice Riesgo General	Bajo riesgo	Bajo riesgo	Bajo riesgo	Bajo riesgo	Bajo riesgo	Bajo riesgo
Índice Riesgo Específico	Depresión (riesgo moderado)	Estrés acumulado (riesgo moderado)	Depresión (riesgo moderado)	Depresión (riesgo moderado)	Depresión (riesgo alto)	Depresión (riesgo moderado)
	Acoso laboral (riesgo moderado)	Acoso laboral (riesgo moderado)	Estrés acumulado (riesgo moderado)	Estrés acumulado (riesgo moderado)	Estrés acumulado (riesgo moderado)	Acoso laboral (riesgo moderado)
			Acoso laboral (riesgo moderado)	Acoso laboral (riesgo moderado)	Acoso laboral (riesgo moderado)	
Prevalencia último año	Tabaco/ Alcohol	Tabaco/ Alcohol/ Mariguana	Tabaco/ Alcohol/ Mariguana/ Tranquilizantes	Tabaco/ Alcohol/ Mariguana	Tabaco/ Alcohol	Tabaco/ Alcohol
Prevalencia último mes	Alcohol	Tabaco/ Alcohol	Tabaco/ Alcohol	Tabaco/ Alcohol	Tabaco/ Alcohol	Tabaco/ Alcohol

Fuente: Elaboración con datos obtenidos en la EDRIL realizada el 9 y 10 de noviembre de 2023

Derivado de lo anterior se llevaron a cabo un total de 6 sesiones de manera presencial enfocado en el manejo de la depresión en el cual se tuvo la participación de 16 personas, todas ellas mujeres, esto dividido en 2 grupos en el cual se logró identificar que al menos 1 vez en su vida han presentado algún indicio de depresión.

Así mismo se dio seguimiento con 4 talleres de manera virtual para abordar los temas de alcohol, tabaco, marihuana y tranquilizantes con un total 149 participantes.

Tabla 4. Numeralia de personal que recibió capacitación en Tlajomulco de Zúñiga

Curso/ Taller	Modalidad	Institución	Total de capacitados
Alcohol (CIJ)	Virtual	C4 Tlajomulco	37
Tabaco (CIJ)	Virtual	C4 Tlajomulco	33
Mariguana (CIJ)	Virtual	C4 Tlajomulco	36
Tranquilizantes (CIJ)	Virtual	C4 Tlajomulco	43

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en listas de asistencia durante las capacitaciones impartidas en colaboración con el CIJ Guadalajara Centro

Escudo urbano C5

Se aplicó la misma dinámica con la introducción del programa cuidamos a quien nos cuida para la aplicación de la escala EDRIL en la cual se tuvo una participación total de 144 servidores públicos.

Tabla 5. Numeralia correspondiente a asistencia del personal de Escudo Urbano C5

Curso / Taller	*Institución*	*Total de capacitados*
Introducción del programa "Cuidemos A Quien Nos Cuida" del CIJ	C5 Escudo Urbano del Estado de Jalisco Grupo 1	37
Introducción del programa "Cuidemos A Quien Nos Cuida" del CIJ	C5 Escudo Urbano del Estado de Jalisco Grupo 2	32
Introducción del programa "Cuidemos A Quien Nos Cuida" del CIJ	C5 Escudo Urbano del Estado de Jalisco Grupo 3	34
Introducción del programa "Cuidemos A Quien Nos Cuida" del CIJ	C5 Escudo Urbano del Estado de Jalisco Grupo 4	41

Fuente: *Elaboración propia con datos obtenidos en listas de asistencia durante las capacitaciones impartidas en colaboración con el CIJ Guadalajara Centro*

Se presentaron los resultados, pero no se ha dado el seguimiento para los talleres correspondientes, ya que se pretende abarcar de manera virtual junto al personal de C4 y C5 de los municipios de San Pedro Tlaquepaque y Guadalajara una vez que se concluya la intervención y aplicación de la escala EDRIL.

San Pedro Tlaquepaque

Actualmente se trabajó en la introducción al programa a un total de 11 servidores públicos, divididos en 2 grupos, a los cuales ya se les aplicó la escala EDRIL, al momento se encuentra pendiente los resultados de la escala por parte del CIJ.

Guadalajara

En conjunto con el Centro de Integración Juvenil A.C. (CIJ) se llevó a cabo la intervención del programa cuidemos a quien nos cuida. Esta vez la charla se impartió de manera virtual, el dividido en 2 grupos los días 6 y 13 de septiembre del año en curso, se tuvo un alcance de 68 servidores públicos intervenidos, cabe señalar que hubo dos elementos que expresaron su inconformidad con el tema y los horarios, mencionando que el tema debe de ser dirigido a los altos mandos para sensibilizar la salud mental. Así como encontrar un horario accesible debido a que el horario en el que se impartieron fue al término de su jornada laboral por lo que el desgaste físico y mental no los favorecía para estar totalmente atentos.

Además, hubo un elemento que en todo momento expreso su molestia dando a entender que la charla no era de su interés e incluso no contestó la escala EDRIL.

Al momento se encuentra pendiente la recepción de resultados de la escala por parte del CIJ.

7.3 Salud Mental y Personas Servidoras Públicas

En la actualidad, la salud mental de los servidores públicos se ha convertido en un tema de crucial importancia a escala global. El bienestar mental de estos profesionales no solo impacta directamente en su calidad de vida, sino que también tiene un efecto significativo en el desempeño de sus funciones y, por ende, en la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

Los servidores públicos desempeñan un papel fundamental en la labor de la sociedad en distintos aspectos. Tienen la responsabilidad de tareas críticas, y en algunos casos está la prestación de servicios esenciales, como son los agentes telefónicos en líneas de emergencia. Por ende, entendemos que es necesario llevar una buena relación con su salud mental, así garantizan un servicio que además de que sea digno al servicio comunitario, también garantizan los cuidados personales a futuro.

En este sentido es importante reconocer que el trabajo de estos servidores públicos, puede ser altamente estresante, ya que a menudo pueden encontrar situaciones difíciles, escasez de recursos (variados), y en muchos casos, hostilidad por parte de los usuarios.
Según un estudio de Punto de Vista, (2020), de acuerdo con la base de datos del Subsistema de Información de Equipamiento, Recursos Humanos e Infraestructura, (SINERHIAS), y la Secretaría de Salud, el sector privado cuenta solamente con 2,679 ambulancias para 1395 hospitales a lo largo de todo el territorio nacional.

Esto, solo pone en evidencia a México ante la crisis de salud que se vive en el país, ya que, este mismo estudio cataloga a México por debajo del estándar internacional de salud. El gobierno federal cuenta solamente con 5,751 ambulancias de las dependencias de la Secretaría de Salud (sector público) como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Petróleos Mexicanos (PEMEX) y la Secretaría de Defensa Nacional (SEDENA). En México, solo el IMSS tiene más de 70 millones de derechohabientes, y cuenta solamente con dos ambulancias para cada 100,000 habitantes, cuando la OMS establece un mínimo de cuatro ambulancias para la misma cantidad de habitantes. “Todas ellas (las ambulancias) realizan

más de un traslado al día, son cientos, a veces miles de traslados diarios" (Zoé Robledo Aburto, director general del IMSS).

La salud mental de los servidores públicos, así como de los agentes que atienden llamadas en líneas de emergencia, se ha reconocido como fundamental para mantener un trabajo y una vida estable. En un informe de la OMS, (2022), destacó la importancia de la salud mental en situaciones de emergencia. Según datos de este mismo informe, 1 de cada 5 personas (o sea el 22% de la población) que han vivido el estrés de un conflicto a gran escala, de forma directa o indirecta, tiende a padecer depresión en los próximos 10 años del suceso. También, destaca que las personas que soportan una situación de emergencia, donde entran los agentes de las líneas de emergencia, sufren alguna forma de malestar psíquico cuya gravedad se aminora con el tiempo.

Años previos a 2014, distintos países a nivel global comenzaron a llevar a cabo un estudio sobre el Síndrome de Burnout (o síndrome de desgaste profesional) enfocado a las personas que imparten justicia en respectivos países. España, Chile, Colombia, Brasil, Estados Unidos y otros países más llevaron a cabo este estudio, y encontraron que las personas que imparten justicia en distintos niveles, sufrían con más frecuencia enfermedades como estrés, ansiedad, depresión, problemas físicos, somatización de emociones y algunas complicaciones para relacionarse de manera interpersonal, esto, según Uribe, J. López, P, Pérez, C y García, A, en una investigación conjunta con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), (2014).

En ese mismo año (2014), se llevó a cabo por primera vez en una región mexicana, en el entonces Distrito Federal, un estudio sobre el Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su relación con salud y el riesgo psicosocial en servidores públicos que imparten justicia en CDMX.

Para el desarrollo de este estudio, se tomaron en cuenta algunas variables importantes, como la relación entre desgaste ocupacional y manifestaciones psicosomáticas, la relación entre el

desgaste ocupacional y las variables demográficas y, por último, la relación entre manifestaciones psicosomáticas y las variables demográficas clasificatorias.

Instrumento: Se utilizó la escala de desgaste ocupacional de Uribe-Prado, (2010), estandarizada por Editorial Manual Moderno, donde se integran 3 escalas para el desgaste ocupacional: Desgaste emocional, despersonalización e insatisfacción de logros. Y, además, se utilizaron 7 sub escalas para las manifestaciones psicosomáticas derivados del DSM V, donde se encuentran los trastornos de sueño, psicosociales, gastrointestinales, neuróticos y dolor. Asimismo, dos indicadores principales: Depresión y ansiedad. Por último, y en base a lo anterior, se reportan 4 fases de burnout: Sano, normal, en peligro y quemado, Monte, G. (2005). Esto, armonizado con el modelo de Leiter, (S.F).

Además, cabe destacar que el instrumento cuenta entre el 67% y el 89% de confiabilidad en diversos estudios.
Para esto, se utilizaron 75 servidores públicos del Distrito Federal, 33 hombres y 42 mujeres, con una edad promedio de 43 años. 59, contaban con pareja y 16 no, 57 tenían hijos y 18 no. El tiempo promedio de trabajo era de 24.3 años.

Estos fueron los resultados:

Tabla 6. Tabla de diagnóstico de acuerdo al convenio combinatorio de cuatro fases de Leiter (Uribe-Prado, 2010)[14]

Etapa de Leiter y diagnóstico	***Frecuencia***	***Porcentaje***	***Acumulado***
1. Sano	33	44%	44%
2. Normal	13	17.3%	61.3%
3. En peligro	24	32%	93.3%
4. Quemado	5	6.7%	100%

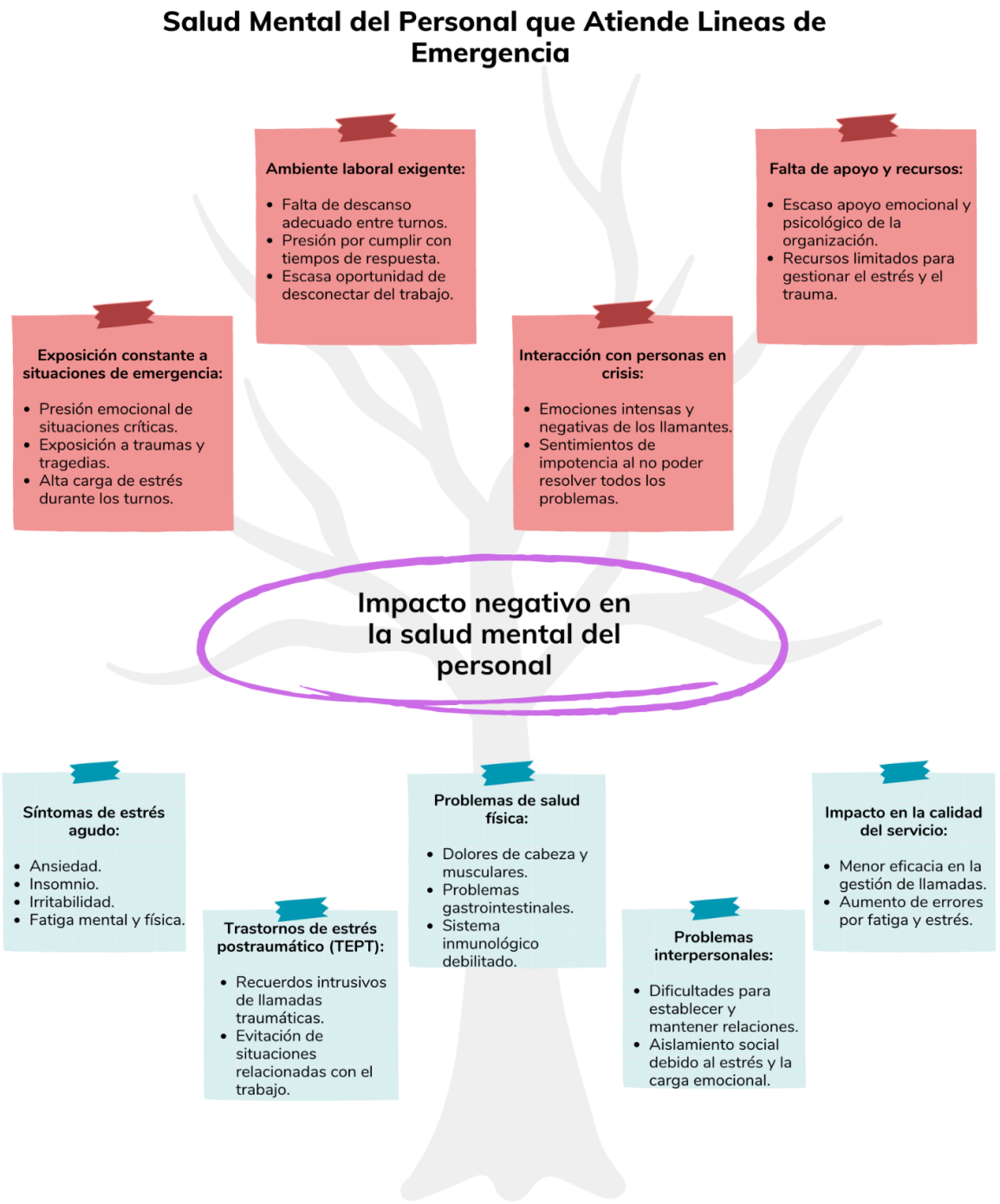
Fuente: Elaborada con datos obtenidos en el estudio sobre el Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) en servidores públicos que imparten justicia en CDMX.

[14] https://www.redalyc.org/pdf/3589/358933347008.pdf ACTA DE INVESTIGACIÓN PSICOLÓGICA, 2014, 4 (2), 1554 – 1571 pág. 9

El estudio de Gil-Monte (2012) sobre el burnout en servidores públicos que imparten justicia reveló que alrededor del 38.7% de los evaluados enfrentan un riesgo psicosocial en el trabajo, mientras que el 61.3% experimenta factores psicosociales sin un impacto significativo en su salud. Se encontraron variables como sexo, ingesta de medicamentos, accidentes previos, ejercicio, antigüedad laboral, nivel de ingresos y horas libres que, aunque no influyen directamente en las manifestaciones psicosomáticas, sí están relacionadas con el burnout y los factores de riesgo psicosocial.

Concluimos que el burnout fue una buena herramienta para identificar los problemas de salud y su vinculación con los trastornos psicológicos, sobre todo, con el enfoque hacia las personas que imparten justicia en México, ya que, además, este estudio sugiere la necesidad de programas en diferentes niveles para que estas personas en el cargo público, desempeñen un trabajo de calidad.

8. ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante investigación documental, observación y escucha activa en capacitaciones, así como datos de la escala EDRIL en personal que atiende líneas de emergencia

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A lo largo de esta investigación, nos hemos percatado de que la importancia de una buena salud mental del personal del servicio público es innegable, impacta en el bienestar individual, pero también impacta en el bienestar colectivo, mediante los servicios que brindan a la comunidad. Este diagnóstico ha dejado al descubierto la necesidad de la implementación de una política pública necesaria, adecuada que, mediante un plan de acción integral, pueda tener un impacto positivo en la sociedad, y que, además, pueda contribuir a una mejora, basado en estándares internacionales.

En primer lugar, el bienestar emocional de los servidores públicos influye directamente en el desempeño laboral, lo que se traduce como un ejercicio de atención a la ciudadanía de calidad. De esta forma, creamos un círculo sano, donde los servidores públicos que están capacitados para tomar decisiones, manejar situaciones de crisis y mantener buenas relaciones laborales van a preferir trabajar con responsabilidad, lo que le genera certidumbre a largo plazo, y la comunidad se ve beneficiada. Se convierte en una relación ganar-ganar.

Además, una política pública integral en materia de salud mental para funcionarios públicos puede fortalecer la imagen de México a nivel internacional, también proporcionar nuevos panoramas de inversión en tecnología, capital humano y otros aspectos que tienen reconocimiento en todos los niveles.

En conclusión, la salud mental en los funcionarios públicos es fundamental para el buen funcionamiento de las instituciones y para la mejora de México en distintos aspectos y niveles, ya que influye en la calidad de los servicios públicos, fortalece la imagen del país y contribuye a la construcción de una sociedad más saludable y resiliente.

11.RESULTADOS O ACCIONES ESPERADAS

11.1 Corto plazo

1. Implementación de programas de apoyo psicológico esperando tener como resultado una reducción inmediata de los niveles de estrés y ansiedad, por medio de las siguientes acciones:

   a) Contar con los resultados del CIJ para concluir las intervenciones.
   b) Introducción de sesiones de relajación durante la jornada laboral.
   c) Acceso a asesoramiento individual con psicólogos especializados.
   d) Introducción de técnicas de relajación y mindfulness en el lugar de trabajo.

2. Mejora de las condiciones laborales inmediatas, que deriven en un resultado esperado relacionado con la mejora en la calidad del descanso y la gestión del estrés diario, llevando a cabo las acciones siguientes:

   a) Implementación de turnos más equitativos y descansos obligatorios entre turnos.
   b) Capacitación en técnicas de manejo del tiempo y priorización de tareas.

3. Sensibilización y formación inicial en salud mental para obtener como resultado esperado mayor conciencia y comprensión de los desafíos emocionales del trabajo; apoyándose en las siguientes acciones:

   a) Talleres introductorios sobre la gestión del estrés y el auto-cuidado.
   b) Formación en reconocimiento de señales de estrés y cómo buscar ayuda.

11.2 Mediano plazo

1. Consolidación de programas de apoyo psicológico, esperando obtener como resultado una reducción continua en la incidencia de síntomas de estrés postraumático, atendiendo las acciones que se enlistan a continuación:

   a) Expansión de los grupos de apoyo y sesiones de terapia grupal.
   b) Evaluación regular de la efectividad de las intervenciones psicológicas.

2. Desarrollo de una cultura organizacional saludable, esperando lograr el resultado correspondiente a una mejora en la comunicación interna y el apoyo entre compañeros, mediante las siguientes acciones:
    a) Implementación de programas de comunicación afectiva.
    b) Fomento de una política de puertas abiertas y transparencia.

3. Evaluación y ajuste de políticas laborales, persiguiendo el resultado esperado que considera un aumento en la satisfacción laboral y la retención del personal, llevando a cabo las siguientes acciones:
    a) Implementación de licencias por motivos de salud mental.
    b) Encuestas periódicas de satisfacción y ambiente laboral para identificar áreas de mejora.

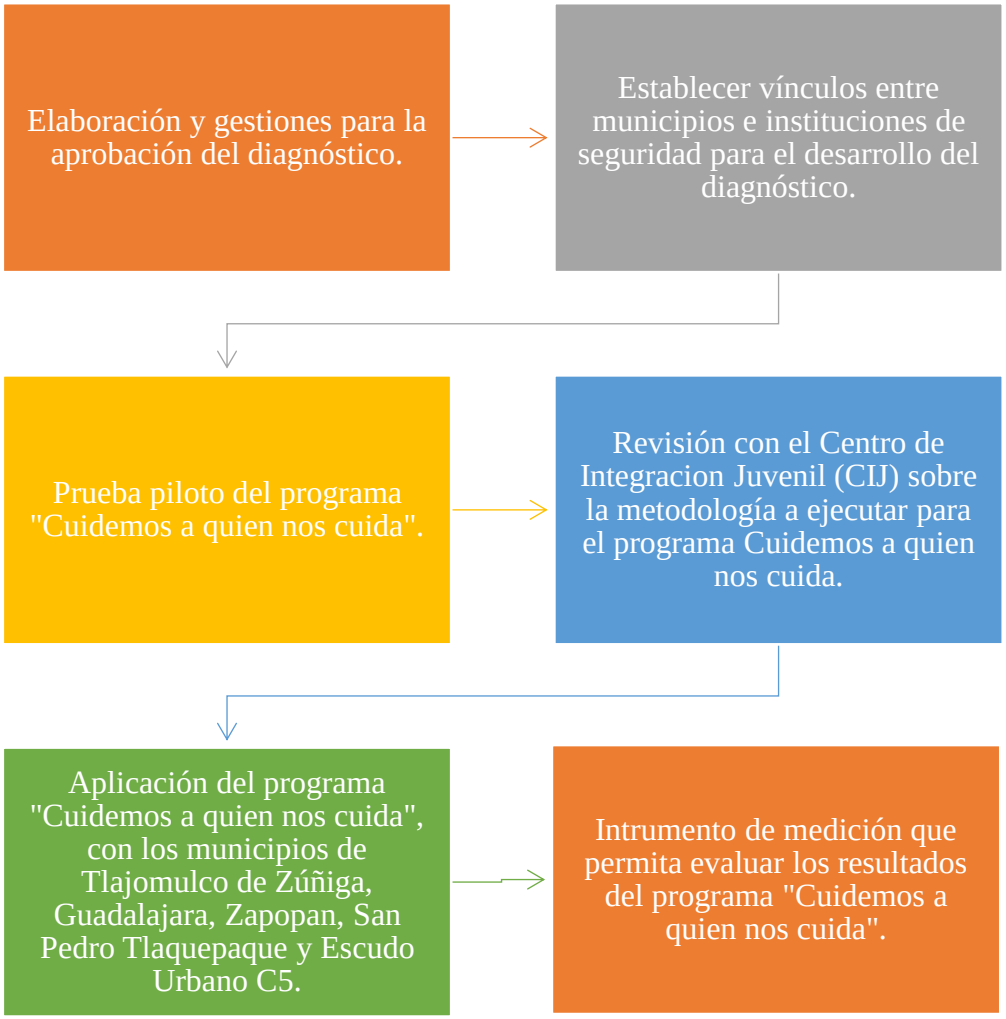
11.3 Largo plazo

1. Sostenibilidad y expansión de programas de salud mental, buscando obtener como resultado, una cultura de cuidado en el bienestar y la salud mental, por medio de las siguientes acciones:
    a) Integración de programas de salud mental en el plan estratégico de la organización.
    b) Desarrollo de recursos internos para la continuidad de las intervenciones.

2. Promoción de políticas de prevención y bienestar a largo plazo, persiguiendo como resultado esperado, la creación de Gabinetes de Salud Mental, concretando las acciones que se mencionan a continuación:
    a) Implementación de programas de promoción de la salud mental en cada dependencia.
    b) Colaboración con expertos sobre salud mental en el trabajo.

Implementar estas acciones a lo largo del tiempo no solo mejorará la salud mental del personal que atiende líneas de emergencia, sino que también fortalecerá la resiliencia organizacional y mejorará la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

12.FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES



13.BIBLIOGRAFÍA

- OMS. (17 de JUNIO de 2022). OMS. Obtenido de OMS: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response#:~:text=La%20salud%20mental%20es%20un,la%20mejora%20de%20su%20comunidad.
- Organization, A. H. (2021). PAHO. Obtenido de PAHO: https://www.paho.org/es/enlace/causas-principales-mortalidad-discapacidad
- Roa, M. M. (6 de octubre de 2023). statista. Obtenido de statista: https://es.statista.com/grafico/25428/encuestados-que-afirman-haber-tenido-problemas-de-salud-mental-en-los-ultimos-12-meses/
- Secretaría Ejecutiva, C. C. (2021). Diagnóstico del Sistema Penitenciario y Reinserción Social. Guadalajara Jalisco.
- Seguridad, C. C. (2023). consejociudadano. Obtenido de consejociudadano: https://consejociudadano.org.mx/tecnologias-del-centro-de-coordinacion-comando-control-comunicaciones-y-computo/
- UNODOC. (enero de 2011). Oficina de las Naciones Unidas contra la Drga y el delito. Recuperado el 08 de 11 de 2022, de https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/UN_Justice_Section_Brochure_Spanish.pdf
- Wilber, K. (2007). UnaTeoriadeTodoeditorialkairos. Obtenido de UnaTeoriadeTodoeditorialkairos: https://www.editorialkairos.com/catalogo/p/una-teoria-de-todo
- BOE-A-2003-21340 Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias. (s. f.). https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-21340
- BOE-A-2015-7730 Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil. (s. f.). https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-7730
- DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Salud, en materia de Salud Mental y Adicciones. (2022). Diario Oficial de la Federación. Recuperado 29 de abril de 2024, de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5652074&fecha=16/05/2022#gsc.tab=0
- DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Salud, en materia de Salud Mental y Adicciones. (2022b, mayo 16). Diario Oficial de la Federación. Recuperado 5 de mayo de 2024, de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5652074&fecha=16/05/2022#gsc.tab=0
- De Estadística y Geografía, I. N. (s. f.). Salud mental. https://www.inegi.org.mx/temas/salud/ De Salud, H. (s. f.). Salud mental. gob.mx.
- https://www.gob.mx/promosalud/acciones-y-programas/salud-mental-300911

- De Salud, S. (s. f.). Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud Mental. gob.mx. https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/secretariado-tecnico-del-consejo-nacional-de-salud- mental
- De Salud, S. (s. f.-a). Programa Nacional de Telementoría en Salud Mental y Adicciones 2022. gob.mx.
- https://www.gob.mx/salud/documentos/programa-nacional-de-telementoria-en-salud-mental-y-adiccio nes-281314#:~:text=El%20objetivo%20del%20Programa%20Nacional%20de%20Telementor%C3% ADa%20en,la%20poblaci%C3%B3n%20reciba%20atenci%C3%B3n%20oportuna%20y%20de%20c alidad.
- De Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, I. (s. f.). Establecen Issste y AISS programa de actividades en pro de la seguridad social. gob.mx. https://www.gob.mx/issste/prensa/establecen-issste-y-aiss-programa-de-actividades-en-pro-de-la-segu ridad-social?idiom=es
- El gasto sanitario en España, en gráficos. (s. f.).
- https://www.epdata.es/datos/gasto-sanitario-espana-presupuesto-sanidad-comunidades-autonomas/686 #:~:text=El%20gasto%20sanitario%20p%C3%BAblico%20en%20Espa%C3%B1a%20en%202022,P
- %C3%BAblico%20%28EGSP%29%20publicada%20por%20el%20Ministerio%20de%20Sanidad.
- Cop. España. (s. f.). Consejo General de la Psicología de España - Información General. https://www.cop.es/index.php?page=GT-AreaPsicologicaEmergenciasCatastrofes-Informacion
- Confederación Salud Mental España. (2024, 17 abril). Confederación Salud Mental España. https://consaludmental.org/
- Human verification. (s. f.).
- https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Consecuencias-no-deseadas-de-la-politica-publica-202104 07-0059.html
- La AISS en breve. (s. f.). Issa, Excelencia En la Seguridad Social.
- https://www.issa.int/es/about/the-issa#:~:text=Organizaci%C3%B3n%20l%C3%ADder%20mundial%20de%20la%20seguridad%20social%20La,de%20seguridad%20social%20din%C3%A1micos%20en
- %20todo%20el%20mundo.
- La Comunidad de Madrid aprueba el Plan de Salud Mental y Adicciones 2022/24 con la contratación de 370 especialistas. (2023, 2 enero). Comunidad de Madrid. https://www.comunidad.madrid/noticias/2022/12/21/comunidad-madrid-aprueba-plan-salud-mental-a dicciones-202224-contratacion-370-especialistas
- La salud mental es un derecho humano. (2018, 18 mayo). Oficina de Alto Comisionado de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Recuperado 17 de

abril de 2024, de https://www.ohchr.org/es/stories/2018/05/mental-health-human-right

- La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. (2024b, febrero 1). International Labour Organization.
- https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problem as-de-salud
- About us - Beyond Blue. (s.f.). Beyond Blue. https://www.beyondblue.org.au/about
- Emergency Services Health & Police Health. (s.f.) Mental Health & Wellbeing Guide for Emergency Service Workers [archivo PDF]. Recuperado de:
- https://www.afpa.org.au/wp-content/uploads/2020/04/DUAL_Mental_Health Wellbeing_Guide_For
- _First_Responders_FA.pdf
- National Geographic España. (2024, 17 abril). National Geographic. https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/que-es-la-salud-mental-segun-la-oms
- “No hay salud sin salud mental”. (2020, 8 octubre). OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. https://www.paho.org/es/noticias/8-10-2020-no-hay-salud-sin-salud-mental
- NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el
- trabajo-Identificación, análisis y prevención. (2018). Diario Oficial de la Federación. Recuperado 29 de abril de 2024, de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Redacción. (2023, 30 mayo). Nueva Comisión Nacional de Salud Mental y Adicciones. LaSalud.mx. https://lasalud.mx/2023/05/29/nueva-comision-nacional-de-salud-mental-y-adicciones/
- Revista Punto de Vista. (2020, 26 octubre). México y su carencia de ambulancias del sector público | Revista Punto de Vista.
- https://revistapuntodevista.com.mx/seccion/mexico/mexico-y-su-carencia-de-ambulancias-del-sector-publico/660186/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20una%20base%20de%20datos%20a,graves%20para%20llevarlos%20al%20hospital%2C%20ni%20atiende%20accidentes.
- Salud mental Nacional y Estatal. (2019). Comisiones Senado. Recuperado 29 de abril de 2024, de https://comisiones.senado.gob.mx/salud/docs/foros/ponencia5_200219.pdf
- Se abroga la ley de salud mental para el estado de Jalisco y crea la ley de salud mental y educación emocional para el estado de Jalisco. (2022). Congreso del Estado de Jalisco. Recuperado 29 de abril de 2024, de https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fcongresoweb.congresojal.gob.

mx%2Fbibliotecavirtual%2Flegislacion%2FLeyes%2FLey%2520de%2520Salud%2520Mental%2520
y%2520Educaci%25C3%25B3n%2520Emocional%2520para%2520el%2520Estado%2520de%2520J alisco-141122.doc&wdOrigin=BROWSELINK

- SENTENCIA dictada por el Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la Acción de Inconstitucionalidad. (2024, 15 marzo). Diario Oficial de la Federación. Recuperado 29 de abril de 2024, de https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5720425&fecha=15/03/2024#gsc.tab=0
- Statista. (2023, 15 octubre). México: gasto en salud en 2022. https://es.statista.com/estadisticas/1150276/gasto-en-salud-porcentaje-pib-mexico/
- Teléfonos de esperanza. (s. f.). Telefono de la esperanza. Telefono de la Esperanza. https://telefonodelaesperanza.org/
- Uribe, J., López Flores, P. R., Pérez Galicia, C., & García Saisó, A. (2014, agosto). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. SCIELO. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000200008#t2
- World Health Organization: WHO. (2022b, marzo 16). La salud mental en las situaciones de emergencia.
- https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-in-emergencies#:~:text=La%20sal
ud%20mental%20en%20las%20situaciones%20de%20emergencia,mental%20.%205%20Respuesta% 20de%20la%20OMS%20
- Méndez, J. S. M. (2023, 10 octubre). Presupuesto para salud mental: Un derecho humano universal. CIEP.
- https://ciep.mx/presupuesto-para-salud-mental-un-derecho-humano-universal/#:~:text=Para%202024
- %20se%20propone%20un,seguridad%20social%20(Figura%201).
- Salud mental en México. (s. f.). Dr. (c) Juan Martín Sandoval De Escurdia. https://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/dir/dps/DPS-ISS-03-05.pdf
- Australian Government Department of Health and Aged Care. (2023, marzo 15). Mental health help for emergency services workers.
- https://www.health.gov.au/ministers/the-hon-emma-mcbride-mp/media/mental-health-help-for-emerge ncy-services-workers
- Queensland, C. O. S. O. (2024, abril 23). RIT - Black Dog Institute - National Emergency Worker Support Service. For Government | Queensland Government.
- https://www.forgov.qld.gov.au/service-delivery-and-community-support/queensland-disaster-and-eme rgency-management/disaster-and-emergency-services-reform-news/rit-black-dog-institutenational-em ergency-worker-support-service

- National Emergency Worker Support Service - Black Dog Institute | Better mental health. (2024, abril 5). Black Dog Institute | Better Mental Health.
- https://www.blackdoginstitute.org.au/national-emergency-worker-support-service/
- Mental Health Worker Support - WIRES. (s.f.). https://www.wires.org.au/emergency-worker-support
- Mindgardens. (2023, abril 29). Black Dog Institute launches Nation-Wide support service for emergency service workers - Mindgardens.
- https://www.mindgardens.org.au/news-events/article/black-dog-institute-launches-nation-wide-suppor t-service-for-emergency-service-workers/
- Who we are - Black Dog Institute | Better Mental Health. (2022, noviembre 22). Black Dog Institute | Better Mental Health. https://www.blackdoginstitute.org.au/about/who-we-are/