

GUÍA DE CRITERIOS



ÍNDICE

Introducción	4
Marco Conceptual y Normativo	5
Objetivo del Modelo	6
Alcance	6
Estructura del Modelo	7
Esquema/ Diagrama del Modelo	9
Criterios y elementos medibles	10
CRITERIO 1.- Existencia de una política/declaración interna para promover la Salud Mental en la organización.	10
CRITERIO 2.- La organización conforma un Comité de Salud Mental.	11
CRITERIO 3.- Existencia de un Plan de prevención, cuidado/atención y fortalecimiento de la Salud Mental vinculado a la política organizacional.	12
CRITERIO 4.- La organización identifica los principales riesgos relacionados a la salud mental de los trabajadores.	13
CRITERIO 5.- La organización identifica, documenta y gestiona los riesgos psicosociales del entorno laboral.	14
CRITERIO 6.- La organización evalúa anualmente el clima laboral y la cultura organizacional.	15
CRITERIO 7.- La organización establece estrategias para promover condiciones básicas del ambiente físico.	16
CRITERIO 8.- La organización implementa un programa de entornos saludables.	17
CRITERIO 9.- La organización cuenta con una estrategia de promoción de la salud mental.	18
CRITERIO 10.- La organización capacita a directivos, líderes y gerentes, en detección y atención temprana de señales de alerta de salud mental.	19
CRITERIO 11.- La organización implementa acciones de capacitación en alfabetización y concientización en salud mental dirigidas al personal.	20
CRITERIO 12.- La organización capacita a personal mandos medios y directivos como “gatekeepers” o líderes entrenados para la implementación del protocolo integral de actuación ante crisis en salud mental.	21
CRITERIO 13.- La organización implementa espacios y actividades orientadas al desarrollo de habilidades socioemocionales.	22
CRITERIO 14.- La organización implementa mecanismos permanentes de difusión y sensibilización para que el personal conozca los servicios de apoyo en salud mental disponibles y la forma de acceder a ellos.	24
CRITERIO 15.- La organización garantiza el acceso oportuno, confidencial y efectivo a servicios de apoyo psicológico internos o externos para su personal.	25
CRITERIO 16.- La organización cuenta con un protocolo integral de actuación ante crisis de salud mental en el personal.	26
CRITERIO 17.- El Protocolo integral de actuación ante crisis de salud mental se prueba al menos una vez al año.	28
CRITERIO 18.- La organización implementa una estrategia formal de	29

reconocimiento a los trabajadores.

CRITERIO 19.- La organización implementa acciones de fortalecimiento de competencias parentales y apoyo familiar para el personal. 30

CRITERIO 20.- La organización integra la prevención, cuidado y fortalecimiento de la salud mental de manera sostenible en su cultura y estrategia empresarial a través de un sistema de gestión de la salud mental. 31

Glosario 33

Referencias 37

INTRODUCCIÓN

Según lo publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización internacional del Trabajo (OIT), la salud mental en el trabajo está influenciada por la interacción entre factores relacionados con el entorno laboral y factores individuales de las personas; se consideran factores externos aquellos relacionados con la naturaleza del trabajo y los efectos psicológicos relacionados y factores internos que dependen de las características individuales de la persona, su entorno y resiliencia, la atención de ambos factores permite un enfoque global de la salud mental en el entorno laboral.

El Modelo +Feliz se conforma por criterios que permiten a las organizaciones generar acciones de prevención, cuidado y fortalecimiento de la salud mental considerando factores externos e internos de la persona trabajadora.

A través de cuatro niveles de desarrollo: inicial, intermedio, avanzado y de excelencia, las organizaciones adoptan de manera progresiva estrategias y prácticas para el cuidado de la salud mental de sus trabajadores que impactan directamente en su desarrollo integral, motivación y desempeño laboral, un trabajador con buena salud mental tiene mayor capacidad para concentrarse, tomar decisiones y relacionarse adecuadamente con sus compañeros, además de tener un impacto positivo en las familias y en la comunidad favoreciendo una mejor calidad de vida para la población.

Asimismo, el Modelo +Feliz promueve un enfoque sistémico basado en la integración de toda la organización y en el trabajo colaborativo y multidisciplinario, impulsa el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la prevención, protección y cuidado de la salud mental, fomentando el aprendizaje a partir de las experiencias y la mejora continua. De esta manera, contribuye a mitigar los riesgos y afectaciones a la salud mental mediante la implementación de acciones estandarizadas, coordinadas y sostenibles, concibiendo al centro de trabajo como un sistema integral en el que todos sus elementos interactúan y contribuyen al bienestar colectivo.

MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

El **Modelo +Feliz** se sustenta en los siguientes principios conceptuales:

Salud mental en el entorno laboral.

La OMS (2022) define la salud mental como un estado de bienestar que permite a las personas afrontar el estrés normal de la vida, trabajar de forma productiva y contribuir a su comunidad. El trabajo puede ser un factor protector o un factor de riesgo dependiendo de las condiciones organizacionales.

Riesgos psicosociales.

Conforme a la NOM-035, los riesgos psicosociales comprenden factores que pueden provocar ansiedad, estrés laboral, trastornos de sueño y dificultades en el funcionamiento social. Las organizaciones deben identificar y mitigar estos riesgos para garantizar un ambiente seguro y saludable.

Enfoque de entornos laborales saludables.

El **Healthy Workplace Framework** de la OMS establece que los entornos laborales deben integrar:

- Protección de la salud
- Seguridad psicológica
- Participación activa
- Desarrollo personal
- Cultura organizacional positiva

El Modelo +Feliz retoma este marco y lo adapta al contexto estatal.

Resiliencia organizacional.

La resiliencia organizacional se refiere a la capacidad de adaptarse, responder y recuperarse frente a crisis, estrés o cambios. Las organizaciones con programas de salud mental fortalecen esta habilidad (ISO 45003, 2021).

OBJETIVO DEL MODELO

Promover la integración de acciones sistemáticas de prevención, cuidado y fortalecimiento de la salud mental de las personas trabajadoras, mediante la implementación progresiva de criterios organizacionales que consideren tanto los factores externos relacionados con las condiciones y organización del trabajo como los factores internos vinculados con las características individuales, el entorno y la resiliencia de cada persona, favoreciendo así un enfoque integral para la protección y promoción de la salud mental en el entorno laboral.

Impulsar el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la construcción de entornos saludables, el aprendizaje y la mejora continua, a través de la adopción de prácticas estandarizadas, coordinadas y sostenibles que contribuyan a la reducción de factores de riesgos, el fortalecimiento de los factores protectores y la generación de entornos laborales saludables. Con ello, se busca mejorar la calidad de vida de las personas trabajadoras, potenciar su desempeño y contribuir positivamente en sus familias, comunidades y de la sociedad en general.

ALCANCE

El Modelo +Feliz es aplicable a empresas, compañías, instituciones y organizaciones públicas, privadas o sociales establecidas en el estado de Coahuila que cuenten con personas trabajadoras bajo cualquier modalidad de contratación, independientemente de su tamaño, sector económico, nivel de complejidad operativa o ubicación geográfica dentro de la entidad.

El modelo proporciona un marco de referencia para evaluar, desarrollar e implementar estrategias, políticas, programas y prácticas orientadas a la prevención, cuidado y fortalecimiento de la salud socioemocional de las personas trabajadoras. Su aplicación abarca todos los niveles de la organización, promoviendo la participación de directivos, mandos medios y personal operativo, con el propósito de consolidar una cultura organizacional que favorezca el bienestar, la gestión de riesgos psicosociales, la mejora continua y la sostenibilidad de las acciones de salud mental en el entorno laboral.

ESTRUCTURA DEL MODELO

El **Modelo +Feliz** se conforma por tres ejes que son la base para que las organizaciones desarrollen una cultura orientada a promover la salud mental en los espacios laborales: El eje de prevención, el eje de Cuidado y Atención y el eje de Fortalecimiento; a su vez cada eje está conformado por **criterios interrelacionados**, que fomentan en las organizaciones el diseño y la implementación de un plan de mejora de la salud mental con enfoque global, conformado por dos programas, el programa de salud mental basado en la identificación de riesgos de factores internos relacionados a las características individuales del trabajador y el programa de atención psicosocial con enfoque de la gestión de riesgos del entorno laboral.

A su vez cada criterio está conformado por un **título**, el nombre como se identifica el criterio, una **justificación** que establece la razón de ser del criterio, el alcance y la relevancia de las acciones a implementar ya sean de índole preventivo, de cuidado-atención o fortalecimiento que cada institución debe implementar de acuerdo con su contexto, nivel de complejidad y recursos disponibles, bajo un enfoque multidisciplinario, sistemático y basado en buenas prácticas nacionales e internacionales en salud mental laboral; es decir, la justificación indica a la organización por qué y para qué implementar los criterios del Modelo +Feliz. Los **elementos evaluables** corresponden a los requerimientos específicos y verificables que serán objeto de evaluación y calificación durante el proceso de evaluación del Modelo, y describen de manera precisa las condiciones, evidencias y acciones que deben cumplirse para asegurar la implementación efectiva y completa de la justificación de cada criterio.

Dada su prioridad los criterios han sido clasificados en tres tipos:

Indispensables: Es indispensable su cumplimiento para la obtención del distintivo, en total cinco criterios del Modelo, que corresponden a la fase inicial de madurez.

Necesarios: En total 14 criterios, su cumplimiento permite clasificar el grado de madurez de la organización, en intermedio y avanzado.

Deseable: 1 Criterio, evalúa la sostenibilidad de los planes y programas del Modelo a través del tiempo lo que permite distinguir a las organizaciones con un grado de excelencia.

Para su fácil identificación se utilizan los siguientes símbolos.

NECESARIO

INDISPENSABLE

DESEABLE

Ejemplo Estructura de Criterios:

Eje

+FORTALECIMIENTO

Nombre:

CRITERIO 17.- EL PROTOCOLO INTEGRAL DE ACTUACIÓN ANTE CRISIS DE SALUD MENTAL SE PRUEBA AL MENOS UNA VEZ AL AÑO.

Tipo de Criterio

NECESARIO

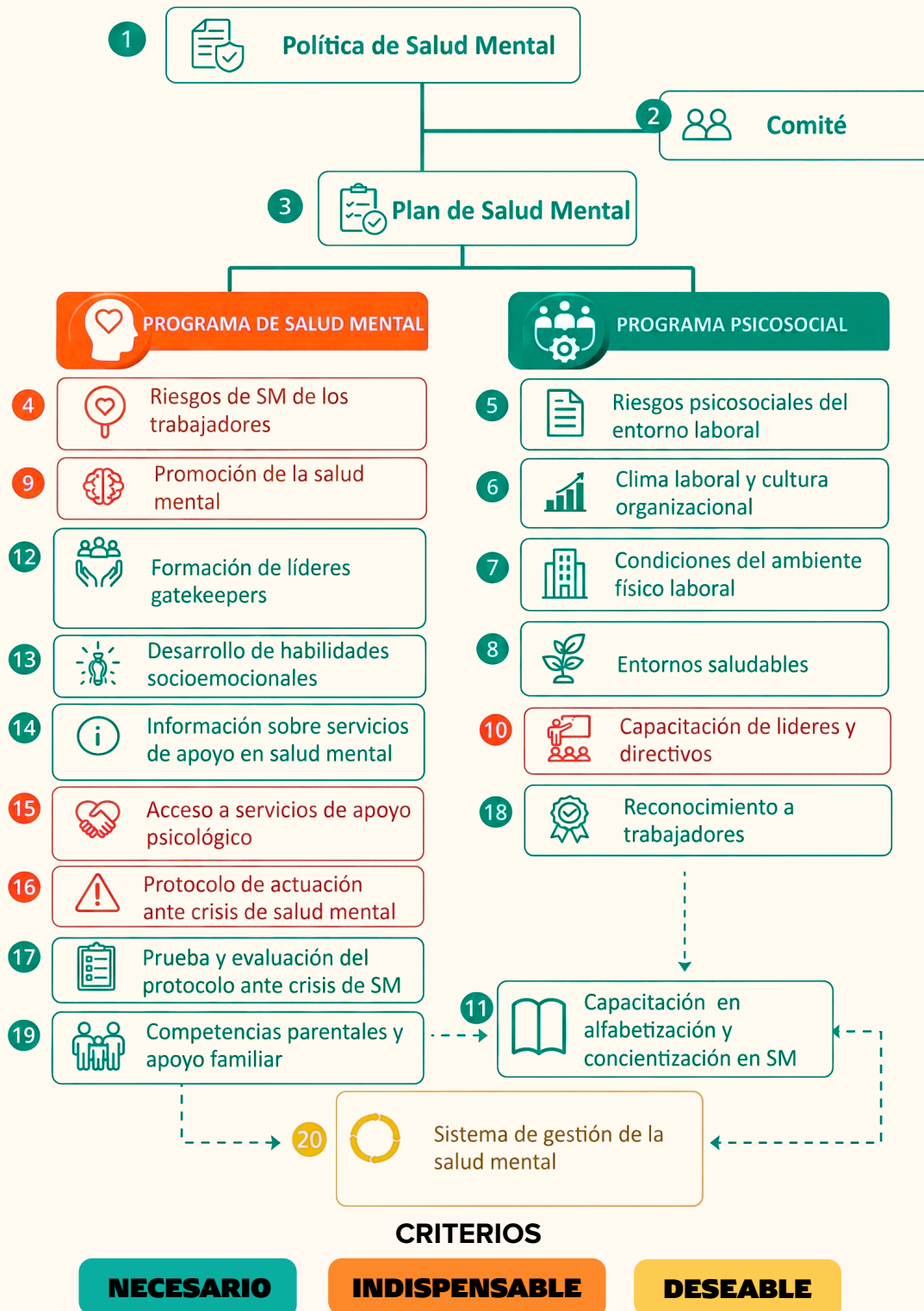
Justificación

La implementación de simulacros del protocolo de atención ante crisis de salud mental constituye un mecanismo esencial para asegurar la operatividad, estandarización y evaluación, particularmente en escenarios de alta complejidad como las crisis suicidas y de ansiedad.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización realiza al menos un simulacro por año para probar todo el protocolo integral de atención ante crisis de salud mental, o parte del mismo.
2. Todo el personal responsable (gatekeepers) participa en los simulacros.

ESQUEMA / DIAGRAMA DEL MODELO



CRITERIOS

CRITERIO 1.- EXISTENCIA DE UNA POLÍTICA/DECLARACIÓN INTERNA PARA PROMOVER LA SALUD MENTAL EN LA ORGANIZACIÓN

+FORTALECIMIENTO

NECESARIO

La salud mental en el entorno laboral es un factor esencial para el confort, la productividad y la calidad del desempeño del personal. En todos los contextos laborales, los factores de riesgo relacionados al individuo o al entorno laboral, pueden afectar significativamente la motivación, la toma de decisiones y la seguridad en los procesos.

Contar con una política institucional para promover la salud mental permite establecer el marco normativo y operativo para la gestión de la salud mental en el entorno laboral. Su formalización asegura coherencia en las acciones, claridad en las responsabilidades y alineación con los objetivos organizacionales, favoreciendo la integración de la salud mental en los procesos institucionales y facilitando su implementación sistemática para prevenir el desgaste profesional, fortalecer el clima laboral y garantizar un ambiente de trabajo respetuoso y seguro, favoreciendo no solo el confort del personal, sino también el desarrollo de ambientes saludables.

Al desarrollar una política para promover la salud mental las organizaciones deberán considerar lo siguiente:

- a) Debe estar redactada de manera sencilla, específica y comprensible para todo el personal. Debe estar aprobada por la alta dirección y formar parte de los documentos oficiales de la organización.
- b) Debe elaborarse considerando la opinión de diferentes áreas (directivos, personal operativo, recursos humanos, seguridad e higiene, acorde al contexto de la organización). Esto favorece el compromiso y pertinencia.
- c) Debe especificar quién implementa, supervisa y evalúa la política (dirección, recursos humanos, comité de salud mental, etc.)
- d) Debe comunicarse activamente a todo el personal de las diferentes áreas y turnos incluyendo al personal de nuevo ingreso mediante: reuniones informativas, manuales internos, carteles o medios digitales. Debe estar disponible en medios físicos o digitales para consulta permanente, todos los trabajadores deben saber dónde encontrarla.
- e) La organización de manera periódica a través de diferentes mecanismos evalúa su comprensión.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con una política/declaración interna documentada para prevenir, cuidar atender y fortalecer la Salud Mental.
2. La política fue elaborada con la participación de distintas áreas de la organización
3. La política está aprobada por la alta dirección y forma parte de los planes y Programas institucionales.

4. La política define claramente roles, funciones y responsabilidades para su implementación, seguimiento y evaluación.
5. La política ha sido difundida a todo el personal de las diferentes áreas y turnos.
6. La organización estableció mecanismos de evaluación para garantizar su comprensión.
7. El personal conoce la política, sabe dónde consultarla y comprende sus alcances.

CRITERIO 2.- LA ORGANIZACIÓN CONFORMA UN COMITÉ DE SALUD MENTAL

+FORTALECIMIENTO

NECESARIO

La gestión efectiva de la salud mental en el entorno laboral requiere una instancia formal que coordine, supervise y dé seguimiento a las acciones contenidas en el plan de prevención, cuidado, atención y fortalecimiento de salud mental. Contar con un Comité de Salud Mental permite estructurar la prevención de riesgos psicosociales, fortalecer la cultura organizacional y asegurar la mejora continua, en coherencia con las buenas prácticas internacionales promovidas por la World Health Organization y la International Labour Organization. El Comité funge como el órgano responsable de impulsar, monitorear y evaluar las acciones derivadas de la política y el plan de salud mental.

Al conformar y operar el Comité de Salud Mental, la organización deberá considerar al menos lo siguiente:

- a) Que se encuentre formalmente constituido
- b) Que sea representativo, con participación de diversas áreas, niveles jerárquicos y personal operativo
- c) Que tenga funciones y responsabilidades definidas para sus miembros.
- d) Que cuente con un programa de trabajo vigente alineado al plan de salud mental.
- e) Que cuente con un calendario y que sesiona periódicamente

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con un Comité de Salud Mental formalmente constituido y aprobado por las máximas autoridades.
2. El Comité está integrado de manera representativa por distintas áreas y niveles jerárquicos, incluyendo personal operativo.
3. El Comité tiene funciones, responsabilidades y atribuciones claramente definidas .
4. El Comité cuenta con calendario de sesiones, realiza reuniones periódicas y genera evidencia documental de sus actividades, acuerdos y seguimiento.
5. El Comité está alineado con el plan de prevención, cuidado, atención y fortalecimiento de salud mental.

CRITERIO 3.- EXISTENCIA DE UN PLAN DE PREVENCIÓN, CUIDADO/ATENCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA SALUD MENTAL VINCULADO A LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL

+PREVENCIÓN

NECESARIO

El plan de salud mental constituye el mecanismo operativo mediante el cual la organización implementa la política de salud mental en acciones concretas, sistemáticas y evaluables. Su finalidad es promover la salud mental, prevenir los riesgos psicosociales, y fortalecer la salud mental global del personal, contribuyendo a un entorno laboral seguro, saludable y productivo.

Contar con un plan estructurado permite identificar necesidades prioritarias, planificar intervenciones, asignar responsabilidades y evaluar resultados, asegurando la coherencia entre la política organizacional y las acciones realizadas, favoreciendo un impacto positivo en la salud emocional del personal y el fortalecimiento del desempeño institucional, por lo que el plan debe basarse en un diagnóstico integral que permita identificar y priorizar los riesgos de salud mental del personal (factores internos) y los factores de riesgo psicosocial del entorno laboral (factores externos).

Al desarrollar un Plan de prevención, cuidado, atención y fortalecimiento de salud mental, la organización deberá considerar lo siguiente:

a) Vinculación con la política organizacional de salud mental

El plan debe derivarse explícitamente de la política institucional, asegurando coherencia entre los principios declarados y las acciones implementadas.

b) Considerar acciones de prevención y cuidado basados en los resultados del diagnóstico de salud mental del personal, orientadas a la prevención de riesgos, el cuidado del personal y la promoción de la salud mental. (Programa de la salud mental).

c) Contener acciones derivadas del diagnóstico de riesgos psicosociales del entorno laboral y la encuesta del clima laboral. (Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales del entorno laboral)

d) Acciones de capacitación, sensibilización y difusión

El plan debe incluir acciones de capacitación y sensibilización en salud mental, así como estrategias de difusión para asegurar su conocimiento por parte del personal.

e) Mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua

La organización debe contar con mecanismos para dar seguimiento periódico al plan, incluyendo cumplimiento de objetivos, metas, análisis de sus resultados, monitoreo a través de indicadores que permitan el diseño de acciones de mejora para garantizar la sostenibilidad del mismo.

f) Evidencia documental de la implementación y operación del plan

La organización debe conservar evidencia documental que demuestre la ejecución, operación y seguimiento del plan.

ELEMENTOS EVALUABLES:

- 1.- La organización cuenta con un plan de prevención, cuidado, atención y fortalecimiento de salud mental formalmente establecido y vinculado a la política organizacional de salud mental.
- 2.- El plan considera acciones planificadas de prevención, cuidado/atención y fortalecimiento de la salud mental derivadas del diagnóstico de salud mental de los trabajadores.
- 3.- El plan considera acciones para la atención de riesgos psicosociales basado en la identificación de riesgos del entorno laboral y el clima laboral.
- 4.- La organización cuenta con mecanismos documentados de seguimiento, evaluación y mejora continua del plan, incluyendo monitorización del impacto de las acciones a través de indicadores.
- 5.- Se implementan acciones de capacitación, sensibilización y difusión del Plan de prevención, cuidado, atención y fortalecimiento de salud mental.
- 6.- Existe evidencia documental que demuestra la implementación, operación y seguimiento del plan.

CRITERIO 4.- LA ORGANIZACIÓN DESARROLLA UN PROGRAMA DE SALUD MENTAL, BASADO EN EL DIAGNÓSTICO DE LOS PRINCIPALES RIESGOS RELACIONADOS A LA SALUD MENTAL DE LOS TRABAJADORES

+PREVENCIÓN

INDISPENSABLE

La realización periódica de un diagnóstico permite conocer el estado general de salud mental de la población trabajadora, identificar factores de riesgo, factores protectores y necesidades prioritarias de intervención, proporcionando información relevante para la toma de decisiones.

Con base en esta información, la organización deberá desarrollar e implementar un Programa de Salud Mental que integre acciones de prevención, atención, cuidado y fortalecimiento dirigidas a las personas trabajadoras. Dicho programa deberá responder a las necesidades identificadas en la organización, promover el bienestar integral del personal y contribuir a la reducción de riesgos relacionados con la salud mental en el entorno laboral.

Para el desarrollo del programa y la identificación de los riesgos relacionados con la salud mental de las personas trabajadoras, la organización deberá:

- a) Aplicar herramientas de tamizaje para la detección de niveles de ansiedad, depresión y conducta suicida (brindadas por el Gran Programa Estatal de Salud Mental).
- b) Garantizar la confidencialidad, protección y tratamiento adecuado de los datos personales conforme a la normatividad aplicable.

- c) Realizar el diagnóstico con una cobertura representativa de al menos el 90% de la población trabajadora al momento de la aplicación y en cada nuevo ingreso.
- d) Analizar e interpretar los resultados para identificar factores de riesgo, factores protectores y grupos prioritarios.
- e) Establecer mecanismos de canalización para personas que presenten niveles de riesgo moderado o alto.

Posterior a la identificación de los riesgos la organización implementa acciones de prevención, cuidado y fortalecimiento de la salud mental del personal incluidos en el programa de salud mental.

El tamizaje del personal se realiza de manera periódica para evaluar el impacto de las acciones establecidas en el programa.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización realiza un diagnóstico de salud mental mediante herramientas de tamizaje validadas para la detección de ansiedad, depresión y conducta suicida.
2. La identificación de riesgos cumple con los incisos de la a) a la e)
3. La organización diseña un programa de salud mental y cuenta con evidencia documental de la aplicación de tamizaje, análisis de resultados y la implementación de acciones prevención, cuidado y fortalecimiento derivadas del diagnóstico y lo vincula al plan de prevención, cuidado, atención y fortalecimiento de salud mental de la organización.

CRITERIO 5.- LA ORGANIZACIÓN DISEÑA UN PROGRAMA DE ATENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL ENTORNO LABORAL.

+PREVENCIÓN

NECESARIO

Los riesgos psicosociales son considerados factores externos relacionadas con la organización del trabajo, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, las cargas de trabajo y el liderazgo, que pueden afectar la salud mental, el bienestar y el desempeño de las personas trabajadoras, entre los que se encuentran condiciones en el ambiente de trabajo, cargas de trabajo, falta de control sobre el trabajo, jornadas y rotación de turnos, liderazgo negativo, hostilidad laboral entre otros.

Su identificación y evaluación permiten reconocer de manera anticipada factores que pueden deteriorar el clima laboral e impactar la calidad, seguridad y productividad de los servicios. No obstante, la evaluación constituye solo la primera etapa del proceso preventivo, por lo que los resultados obtenidos deben traducirse en acciones orientadas a eliminar, reducir o controlar los riesgos identificados y fortalecer los factores protectores contenidos en un programa de atención de riesgos psicosociales.

Por ello, la organización debe contar con mecanismos para identificar, documentar, priorizar

y gestionar los riesgos psicosociales, así como implementar acciones de intervención y seguimiento acordes con los hallazgos obtenidos.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización identifica y evalúa los riesgos psicosociales mediante herramientas validadas y de conformidad con la legislación aplicable vigente.
2. La evaluación se realiza en una muestra representativa y garantiza la confidencialidad de la información obtenida.
3. Los riesgos identificados se encuentran documentados y priorizados.
4. La organización cuenta con un programa de intervención basado en los resultados obtenidos, que incluye: acciones de mejora, responsables, plazos e indicadores de seguimiento.
5. Existe evidencia de la implementación, seguimiento y evaluación de las acciones establecidas.
6. Cuando aplique, la organización cuenta con mecanismos de seguimiento y reincorporación laboral para trabajadores que hayan presentado afectaciones relacionadas con la salud mental.
7. El programa de atención de riesgos psicosociales del entorno laboral se encuentra integrado al Plan de prevención, cuidado, atención y fortalecimiento de salud mental de la organización.

CRITERIO 6.- LA ORGANIZACIÓN EVALÚA ANUALMENTE EL CLIMA LABORAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

+FORTALECIMIENTO

NECESARIO

La medición del clima laboral y la cultura organizacional permite identificar condiciones que influyen en el desempeño, la motivación y en los riesgos psicosociales. Contar con información periódica facilita la toma de decisiones y la implementación de acciones específicas orientadas a mejorar las condiciones laborales.

Realizar esta evaluación de manera anual facilita la detección de áreas de oportunidad, el fortalecimiento de las prácticas organizacionales positivas y la implementación de acciones de mejora orientadas a promover entornos laborales saludables. Asimismo, permite dar seguimiento a las estrategias implementadas, fomentar la participación del personal y fortalecer la cultura organizacional basada en el cuidado de la salud, la seguridad psicológica y la mejora continua.

Evaluar de manera sistemática y periódica el clima laboral y la cultura organizacional mediante instrumentos definidos, con el fin de identificar áreas de mejora y establecer acciones, pero, sobre todo, tomar el diagnóstico como la base para el Plan de prevención, cuidado, atención y fortalecimiento de salud mental.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. Se cuenta con un proceso estructurado para evaluar el clima laboral y la cultura organizacional.
2. La organización realiza al menos una medición anual del clima laboral y cultura organizacional.
3. La medición del clima laboral se lleva a cabo mediante un instrumento validado.
4. La organización analiza e interpreta los resultados obtenidos para identificar fortalezas, áreas de oportunidad y riesgos organizacionales.
5. La organización desarrolla acciones de mejora basadas en los resultados y los incluye en el Programa de atención de los riesgos psicosociales del entorno laboral.
6. Se da seguimiento a las acciones implementadas.

CRITERIO 7.- LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE ESTRATEGIAS PARA PROMOVER CONDICIONES BÁSICAS DEL AMBIENTE FÍSICO.

+CUIDADO / ATENCIÓN

NECESARIO

Las condiciones físicas del entorno laboral influyen de manera directa en la salud mental y el desempeño de las personas trabajadoras. Los espacios ordenados, limpios, seguros y con condiciones adecuadas de iluminación y ventilación no solo previenen riesgos físicos, sino que también contribuyen a reducir el estrés, mejorar la concentración y favorecer un ambiente laboral más saludable.

El orden y la limpieza forman parte de una cultura organizacional orientada al cuidado, la prevención y la responsabilidad compartida. Un entorno físico adecuado transmite seguridad, organización y respeto hacia el personal, impactando positivamente en la percepción del clima laboral.

De esta manera, la organización promueve espacios de trabajo dignos, funcionales y alineados a principios de salud, seguridad y condiciones adecuadas de trabajo.

Al establecer estrategias de orden, limpieza y condiciones adecuadas del entorno físico, las organizaciones consideran lo siguiente:

a) Que existan lineamientos o estrategias definidas.

La organización debe contar con acciones o políticas que promuevan el orden, la limpieza y el mantenimiento adecuado de los espacios de trabajo, mediante metodologías existentes, ejemplo (metodología 5 S).

b) Que se garantice la seguridad en los espacios laborales.

Los centros de trabajo deben cumplir con condiciones básicas que prevengan riesgos y protejan la integridad del personal.

c) Que se mantengan condiciones adecuadas de limpieza.

Los espacios deben conservarse en condiciones higiénicas apropiadas de manera continua.

d) Que se asegure iluminación suficiente

Las áreas de trabajo deben contar con iluminación adecuada, natural o artificial, que favorezca el desempeño seguro de las actividades.

e) Que exista ventilación adecuada

Los espacios deben contar con ventilación natural o sistemas que garanticen la calidad del aire.

f) Que se realicen evaluaciones periódicas

La organización debe implementar revisiones sistemáticas para verificar las condiciones del entorno físico e identificar áreas de mejora.

g) Que se implementen acciones correctivas

Ante hallazgos, se deben establecer medidas para mejorar las condiciones detectadas.

h) Que se promueva la corresponsabilidad

El personal debe participar en el mantenimiento del orden y limpieza, fomentando una cultura organizacional de cuidado compartido.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con estrategias para promover el orden y la limpieza.

2. Los espacios de trabajo cumplen con condiciones básicas de seguridad definidas en los incisos a) a la h).

3.- La organización cuenta con evidencia de la evaluación periódica del cumplimiento.

CRITERIO 8.- LA ORGANIZACIÓN IMPLEMENTA UNA ESTRATEGIA PARA PROMOVER ENTORNOS SALUDABLES.

+CUIDADO / ATENCIÓN

NECESARIO

La implementación de acciones dirigidas a fortalecer la integración del equipo de trabajo, a través de fomentar la inclusión y respeto a la diversidad, la comunicación efectiva, la equidad y el respeto, así como gestionar los conflictos laborales, favorece la cohesión organizacional y la prevención de entornos laborales desfavorables, permitiendo generar ambientes laborales saludables y seguros que impactan positivamente en la motivación y la salud socioemocional del personal.

La estrategia para promover entornos saludables deberá considerar al menos las siguientes elementos:

- a) Promover la inclusión y respeto a la diversidad
- b) Fomentar la comunicación efectiva
- c) Fomentar la equidad y el respeto
- d) Gestionar los conflictos laborales
- e) La gestión confidencial de quejas.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización implementa una estrategia para fomentar entornos saludables que incluyan al menos los incisos de la a) a la e).
2. La organización difunde la estrategia de Entornos Saludables entre el personal operativo
3. La organización da seguimiento y resolución a las quejas recibidas, a través del comité de salud mental
4. La organización documenta y evalúa periódicamente la estrategia .

CRITERIO 9.- LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UNA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL.

+PREVENCIÓN

INDISPENSABLE

La promoción de la salud mental en el entorno laboral se orienta al fortalecimiento de los recursos personales de las y los trabajadores, favoreciendo el desarrollo de habilidades, hábitos y prácticas que contribuyen al equilibrio emocional y al funcionamiento cotidiano. Este tipo de acciones permite incrementar la capacidad de afrontamiento ante situaciones demandantes, mejorar la regulación emocional y favorecer la adaptación a las condiciones laborales, constituyendo un componente complementario a la prevención de riesgos psicosociales.

La estrategia de promoción de la salud mental se centra en el desarrollo de habilidades personales, estilos de vida saludables y acciones de sensibilización, sin intervenir directamente sobre los factores organizacionales. Su implementación sistemática contribuye a fortalecer las capacidades individuales del personal y a generar entornos laborales más funcionales.

Asimismo, se alinean con estrategias estatales y nacionales de salud mental, favoreciendo la integración de acciones institucionales con políticas públicas orientadas al fortalecimiento de la salud mental en la población trabajadora.

El estrategia de promoción de la salud mental deberá contener al menos, los siguientes elementos:

- a) Acciones para el manejo del estrés (ej. técnicas de relajación, pausas activas, ejercicios de respiración).
- b) Desarrollo de habilidades personales (ej. regulación emocional, comunicación, afrontamiento).
- c) Acciones relacionadas con estilos de vida saludables (ej. actividad física, hábitos de sueño, alimentación).
- d) Acciones de sensibilización (ej. pláticas, campañas, difusión de información)
- e) Acceso a orientación o apoyo básico (ej. información de servicios, líneas de apoyo, orientación inicial).

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con una estrategia de promoción de la salud mental documentada y vigente.
2. La estrategia se encuentra alineada con el programa de salud mental y del “Gran Programa Estatal de Salud Mental” e incluye al menos los componentes enunciados del inciso a) a la e).
3. Existe evidencia documental de la ejecución de las actividades (listas de asistencia, materiales, convocatorias, reportes).
4. La estrategia es difundida al personal y es accesible para diferentes áreas, niveles y turnos.
6. La organización evalúa periódicamente la estrategia mediante indicadores definidos (ej. cobertura, participación, cumplimiento de actividades), y documenta resultados.

CRITERIO 10.- LA ORGANIZACIÓN CAPACITA A DIRECTIVOS, LÍDERES Y GERENTES, EN DETECCIÓN Y ATENCIÓN TEMPRANA DE SEÑALES DE ALERTA DE SALUD MENTAL.

+FORTALECIMIENTO

INDISPENSABLE

La evidencia internacional señala que la capacitación en salud mental dirigida a líderes mejora el conocimiento sobre salud mental, fortalece la capacidad para reconocer señales tempranas de alerta, facilita la comunicación empática y promueve la intervención oportuna. Estas acciones contribuyen a reducir el estigma asociado a los problemas de salud mental, prevenir la cronificación de los problemas y favorecer entornos laborales seguros y saludables.

La Organización Mundial de la Salud recomienda la capacitación de líderes y gerentes como una estrategia eficaz para mejorar la salud mental en el trabajo, fortalecer la detección temprana de problemas y mejorar la respuesta organizacional ante situaciones que afecten el equilibrio socioemocional de los trabajadores independientemente de su causa. Asimismo, organizaciones que capacitan a sus líderes presentan beneficios como la reducción del ausentismo, mejora del clima laboral, disminución de conflictos y fortalecimiento del liderazgo positivo.

La capacitación dirigida a directivos, líderes y gerentes en temas relacionados a la detección y atención temprana de señales de alerta de salud mental constituye una intervención preventiva clave para la oportuna atención de la salud mental en el entorno laboral. Los líderes influyen directamente en el clima laboral, la organización del trabajo y la salud socioemocional del personal, además de ser frecuentemente la primera línea de contacto ante situaciones de malestar emocional, estrés laboral, conflictos interpersonales o posibles casos de hostilidad laboral con la finalidad de asegurar la atención oportuna del trabajador.

La capacitación a directivos, líderes y gerentes deberá considerar al menos lo siguiente:

- a) Conceptos de salud mental laboral.
- b) Factores de riesgo psicosocial.
- c) Detección temprana de malestar emocional: señales de alerta.
- d) Conducta suicida y crisis emocionales.
- e) Habilidades para la atención inicial.
- f) Canalización y rutas de atención.
- g) Primeros Auxilios Psicológicos.
- h) Autocuidado.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con acciones de capacitación en salud mental dirigido a directivos, líderes y gerentes.
2. La organización garantiza la cobertura de capacitación a directivos, líderes y gerentes.
3. La organización establece contenidos de capacitación en salud mental tomando en cuenta al menos del inciso a) a la h).
4. La organización desarrolla habilidades prácticas en los líderes para el abordaje de situaciones relacionadas con salud mental.
5. La organización evalúa la efectividad de la capacitación.

CRITERIO 11.- LA ORGANIZACIÓN IMPLEMENTA ACCIONES DE CAPACITACIÓN EN ALFABETIZACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN EN SALUD MENTAL DIRIGIDAS AL PERSONAL.

+ FORTALECIMIENTO

NECESARIO

La alfabetización en salud mental en el entorno laboral es una intervención preventiva recomendada por la Organización Mundial de la Salud, orientada a mejorar el conocimiento de los trabajadores sobre la salud mental, reducir el estigma y facilitar la identificación temprana de signos de afectación emocional.

Las intervenciones de capacitación en el lugar de trabajo constituyen una estrategia efectiva para fortalecer la conciencia sobre la salud mental, promover el reconocimiento de factores de riesgo psicosocial y favorecer la adopción de prácticas de afrontamiento ante el estrés laboral.

Estas acciones contribuyen a mejorar la capacidad de los trabajadores para identificar señales tempranas de malestar psicológico, así como a fomentar entornos laborales saludables mediante la sensibilización y la promoción de la salud socioemocional.

La capacitación debe incluir al menos los siguientes temas:

- a) Autocuidado y salud mental.
- b) Manejo del estrés y regulación emocional.
- c) Salud emocional en el contexto familiar.
- d) Factores protectores de la salud mental.
- e) Factores de riesgo psicosocial.
- f) Identificación de señales de alerta.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización realiza acciones de capacitación en salud mental dirigidas al personal, al menos dos veces al año al personal de nuevo ingreso.
2. La organización cuenta con al menos los temas de la a) a la f).
3. La organización capacita al menos al 80% de su personal, considerando las diferentes áreas, niveles y turnos.

CRITERIO 12.- LA ORGANIZACIÓN CAPACITA A PERSONAL MANDOS MEDIOS Y DIRECTIVOS COMO “GATEKEEPERS” O LÍDERES ENTRENADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO INTEGRAL DE ACTUACIÓN ANTE CRISIS EN SALUD MENTAL.

+ FORTALECIMIENTO

NECESARIO

La detección temprana y la intervención oportuna ante crisis de salud mental son esenciales para prevenir desenlaces graves y proteger la salud de las personas trabajadoras.

La capacitación de personal clave como “gatekeepers” personas entrenadas para identificar señales de alerta en salud mental, y brindar apoyo inicial permite a la organización establecer una red interna de apoyo capacitada para actuar de manera inmediata, empática y responsable ante posibles situaciones de riesgo.

La organización debe definir y seleccionar estratégicamente al personal que fungirá como “gatekeepers”, considerando roles de liderazgo, cercanía con equipos de trabajo, áreas de alto riesgo o alta interacción con el personal.

Establecer funciones y responsabilidades, puntualizando que los “gatekeepers” no sustituyen a profesionales de la salud mental, sino que brindan apoyo inicial y facilitan la canalización oportuna a servicios especializados, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información referente a los casos.

Al implementar la capacitación de “gatekeepers”, las organizaciones deberán considerar el siguiente contenido:

- a) Identificación de señales de alerta.
- b) Factores de riesgo y de protección.
- c) Habilidades de escucha activa.
- d) Primeros auxilios psicológicos.
- e) Manejo inicial de crisis.
- f) Límites de intervención.
- g) Implementación del protocolo integral de actuación ante crisis de salud mental.

La organización debe evaluar el desempeño y efectividad de las actividades de los gatekeepers mediante simulacros, encuestas de usuarios, análisis y seguimiento de casos.

ELEMENTOS EVALUABLES:

- 1.- La organización identifica y designa personal clave que funge como “gatekeepers”
- 2.- El personal asignado cuenta con capacitación formal para la detección oportuna, atención inicial y canalización del personal en riesgo, acorde a lo solicitado en el numeral de la a) a la g).
- 3.- Se delimitan claramente las funciones, alcances del personal capacitado y mecanismos de confidencialidad
- 4.- La organización evalúa el desempeño y efectividad de las actividades de los gatekeepers mediante simulacros, encuestas de usuarios, análisis y seguimiento de casos.
- 5.- Se garantiza la confidencialidad y el manejo ético de la información relacionada a la atención de casos.

CRITERIO 13.- LA ORGANIZACIÓN IMPLEMENTA ESPACIOS Y ACTIVIDADES ORIENTADAS AL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES.

+CUIDADO / ATENCIÓN

NECESARIO

El desarrollo de habilidades socioemocionales en el entorno laboral es una estrategia clave para la promoción de la salud mental y la prevención de riesgos psicosociales. Estas habilidades permiten a las personas trabajadoras reconocer, comprender y regular sus emociones, así como afrontar de manera más efectiva las demandas y desafíos del trabajo.

Las intervenciones en el lugar de trabajo deben incluir acciones dirigidas a fortalecer las capacidades individuales para el manejo del estrés, la adaptación al cambio y la resiliencia. Este tipo de intervenciones ha demostrado contribuir a la reducción del malestar emocional, la mejora del clima laboral y el fortalecimiento de la salud.

Asimismo, los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga laboral, la falta de control o el escaso apoyo organizacional pueden impactar negativamente la salud mental, por lo que resulta fundamental complementar las estrategias preventivas con acciones que desarrollen recursos personales y colectivos.

La generación de espacios y actividades dentro de la organización permite que estas habilidades no solo se adquieran, sino que también se practiquen y consoliden en la vida laboral cotidiana.

De esta manera, la organización fortalece la salud mental de su personal, mejora la capacidad de afrontamiento y contribuye a la construcción de entornos laborales más saludables y resilientes.

Al implementar acciones para el desarrollo de habilidades socioemocionales, las organizaciones deberán considerar lo siguiente:

a) Que se generen espacios específicos para el desarrollo socioemocional

La organización debe habilitar espacios (talleres, sesiones grupales, círculos de diálogo, pausas activas, etc.) que faciliten el aprendizaje y práctica de habilidades socioemocionales.

b) Que se implementen actividades estructuradas

Las actividades deben estar planificadas e incluir contenidos como manejo del estrés, regulación emocional, resiliencia, comunicación efectiva y autocuidado.

c) Que estén basadas en necesidades identificadas o el diagnóstico de la organización

Las acciones deben responder a las características y necesidades del personal, identificadas a través del diagnóstico organizacional o evaluaciones subsecuentes.

d) Que promuevan la práctica en el entorno laboral

Se deben generar condiciones para que las habilidades aprendidas se apliquen en el trabajo cotidiano (ej. espacios de retroalimentación, pausas conscientes, dinámicas de equipo).

e) Que sean accesibles para el personal

Las actividades deben considerar la participación de diferentes áreas, niveles y turnos.

f) Que se evalúe su impacto

La organización debe establecer mecanismos para valorar la utilidad, participación y efectos de las actividades en la salud mental del personal.

g) Que cuente con evidencia documental

Se deben registrar las actividades realizadas, listas de asistencia, materiales y resultados de evaluación.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con espacios o mecanismos para el desarrollo de habilidades socioemocionales del personal.
2. Las acciones implementadas contemplan al menos los elementos señalados en los incisos a) al g).
3. Las acciones se encuentran implementadas y existe evidencia documental de su ejecución.
4. La organización evalúa periódicamente los resultados de las acciones implementadas y establece acciones de mejora continua cuando corresponda

CRITERIO 14.- LA ORGANIZACIÓN IMPLEMENTA MECANISMOS PERMANENTES DE DIFUSIÓN PARA QUE EL PERSONAL CONOZCA LOS SERVICIOS DE APOYO EN SALUD MENTAL DISPONIBLES Y LA FORMA DE ACCEDER A ELLOS.

+CUIDADO / ATENCIÓN

NECESARIO

El acceso inmediato a servicios de apoyo en salud mental dentro del entorno laboral es un componente esencial para la atención oportuna del estrés y otras condiciones emocionales en las personas trabajadoras. Contar con información visible y de fácil acceso permite reducir barreras para la búsqueda de ayuda en momentos de necesidad.

Los entornos laborales deben facilitar el acceso a mecanismos de apoyo psicológico internos y/o externos, promover rutas claras para la atención de problemas de salud mental, reduciendo obstáculos como la falta de información o el desconocimiento de los servicios disponibles.

La accesibilidad a recursos de apoyo, especialmente en formatos claros, visibles y permanentes, favorece la búsqueda de ayuda oportuna y reduce el impacto del estrés laboral, contar con un directorio actualizado facilita a los trabajadores y a los responsables de la organización el acceso oportuno a los servicios de apoyo en salud mental.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con información visible y de fácil acceso relacionada a servicios de apoyo internos y/o externos en salud mental disponibles, en espacios estratégicos del centro de trabajo.
2. La organización incluye la Línea de Vida Estatal dentro de las acciones de difusión de los servicios de apoyo en salud mental dirigidos al personal.
3. La organización cuenta con un directorio actualizado de los servicios de apoyo internos y externos vigentes.
4. El directorio está disponible y accesible para todo el personal, sin distinción de área, turno o nivel jerárquico.
5. Existencia de evidencia de difusión y conocimiento del directorio por parte del personal.
6. La organización actualiza periódicamente el directorio para garantizar su vigencia.

CRITERIO 15.- LA ORGANIZACIÓN GARANTIZA EL ACCESO OPORTUNO, CONFIDENCIAL Y EFECTIVO A SERVICIOS DE APOYO PSICOLÓGICO INTERNOS O EXTERNOS PARA SU PERSONAL.

+CUIDADO / ATENCIÓN

INDISPENSABLE

La gestión de los riesgos relacionados a la salud mental en el entorno laboral implica no solo la implementación de acciones preventivas, sino también la disponibilidad de mecanismos de atención que permitan brindar apoyo oportuno a las personas trabajadoras que presenten afectaciones socioemocionales.

Los riesgos relacionados a la salud mental pueden generar efectos negativos como ansiedad, depresión, trastornos del sueño y alteraciones en el estado socioemocional, impactando el desempeño, la productividad y la sostenibilidad organizacional.

En este contexto, resulta fundamental que las organizaciones cuenten con servicios de apoyo psicológico accesibles y formales, que permitan proporcionar orientación, acompañamiento e intervención oportuna, favoreciendo la estabilidad emocional del personal.

La disponibilidad de estos servicios fortalece la capacidad institucional de respuesta, promueve una cultura organizacional de cuidado y contribuye a la atención integral de la salud mental en el trabajo.

Para que este acceso sea efectivo, la organización deberá establecer de manera estructurada los elementos necesarios para su implementación, los cuales deberán contemplar al menos:

a) Disponibilidad de servicios

La organización debe contar con servicios de apoyo psicológico internos o externos formalmente establecidos.

b) Mecanismos de acceso claros

Se deben definir mecanismos accesibles, oportunos y conocidos por el personal para solicitar el servicio.

c) Confidencialidad

Se debe garantizar la protección de la información y la privacidad de las personas usuarias.

d) Difusión de los servicios

La organización debe comunicar de manera activa la disponibilidad y forma de acceso a los servicios.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con servicios de apoyo psicológico internos o externos formalmente establecidos acorde a lo solicitado del inciso a) a la d).
2. Existe evidencia de la implementación y utilización de los servicios de apoyo psicológico
3. La organización evalúa periódicamente la efectividad, accesibilidad y satisfacción de los servicios, documenta los resultados y establece acciones de mejora continua.

CRITERIO 16.- LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN PROTOCOLO INTEGRAL DE ACTUACIÓN ANTE CRISIS DE SALUD MENTAL EN EL PERSONAL

+PREVENCIÓN

INDISPENSABLE

Las crisis de salud mental en el entorno laboral, particularmente las crisis suicidas, de ansiedad y las situaciones de afectación emocional del personal representan eventos críticos que pueden comprometer la seguridad del personal, la calidad en la atención y la continuidad operativa.

La integración de estos tipos de crisis en un solo protocolo institucional permite estandarizar la respuesta organizacional, evitando la fragmentación de acciones y garantizando una intervención oportuna, coordinada y basada en evidencia. Este enfoque facilita la identificación temprana de signos de alarma, la aplicación de medidas de contención adecuadas y la activación de rutas claras de referencia a servicios especializados.

Asimismo, la incorporación de mecanismos de seguimiento asegura la continuidad del cuidado y la vigilancia del estado del personal afectado, disminuyendo el riesgo de recurrencia o complicaciones.

Para que este protocolo sea efectivo, la organización deberá establecer de manera estructurada los elementos necesarios para su implementación, los cuales deberán contemplar al menos los siguientes elementos:

- a) La definición de crisis de salud mental, incluyendo crisis suicida, crisis de angustia, y las situaciones de afectación emocional.
- b) La identificación de señales de alerta.
- c) La definición de los mecanismos de detección y notificación.
- d) El proceso de triaje en salud mental, que permita la valoración inicial estructurada y la clasificación del nivel de riesgo (alto, moderado, leve), con base en criterios clínicos y conductuales.
- e) La definición de las acciones de actuación inmediata, diferenciadas según el nivel de riesgo identificado a través de algoritmos de atención (flujograma).
- f) El proceso de escalamiento y canalización a servicios especializados.
- g) La definición de roles y responsabilidades.
- h) Los lineamientos de confidencialidad y manejo de la información.
- i) El seguimiento posterior al evento.
- j) La capacitación y sensibilización del personal.

La inclusión de estos elementos permite que la organización cuente con una respuesta clara, uniforme y oportuna ante situaciones de crisis suicida, fortaleciendo la prevención, la atención temprana y la protección de la salud socioemocional del personal.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con un protocolo integral de actuación ante crisis de salud mental en el personal que se encuentre documentado, vigente y formalmente aprobado por la alta dirección.
2. La organización incluye en el protocolo los elementos de al menos los elementos señalados de la a) a la j)
3. La organización cuenta con la difusión del protocolo entre el personal responsable de la actuación.
4. El personal responsable conoce los mecanismos de activación y actuación establecidos en el protocolo.
5. La organización realiza la revisión del protocolo, se actualiza periódicamente y se da seguimiento de los casos.

CRITERIO 17.- EL PROTOCOLO INTEGRAL DE ACTUACIÓN ANTE CRISIS DE SALUD MENTAL SE PRUEBA AL MENOS UNA VEZ AL AÑO.

+PREVENCIÓN

NECESARIO

La implementación de simulacros del protocolo de atención ante crisis de salud mental constituye un mecanismo esencial para asegurar la operatividad, estandarización y evaluación, particularmente en escenarios de alta complejidad como las crisis suicidas y de ansiedad.

Los simulacros permiten verificar la correcta aplicación del protocolo integral de actuación ante crisis de salud mental, la toma de decisiones basada en el nivel de riesgo y la activación oportuna de las rutas de intervención, reduciendo la variabilidad en la respuesta del personal.

Asimismo, estos ejercicios facilitan la evaluación objetiva del desempeño organizacional mediante indicadores como tiempos de respuesta, apego al protocolo, coordinación entre áreas y efectividad en la canalización, generando evidencia para la mejora continua.

La práctica sistemática del protocolo en entornos controlados fortalece las competencias del personal, incrementa la capacidad de respuesta institucional y contribuye a la construcción de una cultura organizacional orientada a la seguridad y la prevención de eventos adversos.

Finalmente, el análisis de resultados derivados de los simulacros permite retroalimentar al personal, y realizar las mejoras necesarias en el protocolo de actuación.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización realiza al menos un simulacro por año para probar todo el protocolo integral de actuación ante crisis de salud mental, o parte del mismo.
2. La organización cuenta con la participación de todo el personal responsable (gatekeepers) en los simulacros.
3. La organización realiza simulacros basados en los algoritmos de atención de crisis de salud mental
4. Se evalúan aspectos como tiempos de respuesta, apego al protocolo, comunicación, escalamiento y canalización.
5. La organización evalúa los resultados de las pruebas de simulacro e implementa acciones de mejora cuando se detecten desviaciones o áreas de oportunidad.

CRITERIO 18.- LA ORGANIZACIÓN IMPLEMENTA UNA ESTRATEGIA FORMAL DE RECONOCIMIENTO A LOS TRABAJADORES.

+FORTALECIMIENTO

NECESARIO

La salud mental de las personas trabajadoras está estrechamente relacionada con su nivel de motivación, satisfacción laboral y reconocimiento dentro de la organización. Cuando las personas se sienten valoradas, escuchadas y reconocidas por su trabajo, se fortalece su compromiso, productividad y sentido de pertenencia, lo cual impacta positivamente en el clima laboral y en los resultados organizacionales.

La evidencia señala que la motivación y el reconocimiento influyen directamente en el desempeño laboral, ya que las personas motivadas tienden a desempeñarse de manera más eficiente y con mayor compromiso hacia los objetivos de la organización.

Las estrategias de reconocimiento constituyen herramientas para fortalecer entornos laborales saludables, al promover la participación, la equidad, la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia, contribuyendo al fortalecimiento de relaciones laborales positivas. La organización deberá definir, de acuerdo con su contexto y recursos, los mecanismos de reconocimiento dirigidos al personal, así como establecer los elementos necesarios para su implementación, seguimiento y mejora continua.

La estrategia de reconocimiento a los trabajadores deberá contemplar al menos:

- a) Estar integrada al Plan de Prevención, Cuidado/Atención y Fortalecimiento de la Salud Mental de la organización y contar con el aval del Comité de Salud Mental.
- b) Establecer criterios claros de participación, selección y exclusión.
- c) Considerar a todo el personal, independientemente de su categoría, área de adscripción o turno laboral.
- d) Contar con mecanismos que garanticen la transparencia, equidad y accesibilidad.
- e) Definir los medios y periodicidad para su difusión entre el personal.
- f) Establecer mecanismos para evaluar periódicamente sus resultados e impacto.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con una estrategia formal de reconocimiento a las personas trabajadoras, documentada, vigente e integrada al Plan de Prevención, Cuidado/Atención y Fortalecimiento de la Salud Mental.
2. La estrategia contempla al menos los elementos señalados en los incisos a) al f).
3. La estrategia es difundida al personal y existen evidencias de su implementación.
4. La organización evalúa periódicamente los resultados e impacto de la estrategia, documenta los hallazgos y establece acciones de mejora continua.

CRITERIO 19.- LA ORGANIZACIÓN IMPLEMENTA ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARENTALES Y APOYO A LAS PERSONAS TRABAJADORAS.

+FORTALECIMIENTO

NECESARIO

La evidencia científica demuestra que la relación entre la vida laboral y familiar influye directamente en la salud mental de las personas trabajadoras. El fortalecimiento de las relaciones familiares, las redes de apoyo y las habilidades para afrontar los desafíos cotidianos contribuye a disminuir el estrés, mejorar la salud mental y fortalecer sus factores protectores.

El fortalecimiento de las relaciones familiares y de las redes de apoyo constituye un factor protector reconocido para la salud mental. Las organizaciones que promueven el equilibrio entre la vida laboral y familiar contribuyen a reducir el estrés, fortalecer el sentido de pertenencia, mejorar la salud emocional y favorecer una mejor calidad de vida de las personas trabajadoras.

Asimismo, las organizaciones pueden desempeñar un papel relevante promoviendo espacios educativos, de orientación y acompañamiento que fortalezcan la convivencia familiar, la comunicación efectiva, la resolución positiva de conflictos y la corresponsabilidad en las tareas de cuidado, favoreciendo entornos familiares más saludables y resilientes.

Con el propósito de fortalecer las competencias parentales, apoyar a las personas cuidadoras y promover una adecuada conciliación entre la vida laboral y familiar, la organización deberá implementar acciones de información, sensibilización, orientación o capacitación dirigidas a las personas trabajadoras, considerando al menos los siguientes temas:

- a) Escuela para madres, padres o cuidadores.
- b) Estrategias de crianza positiva.
- c) Comunicación familiar efectiva.
- d) Prevención de violencia familiar.
- e) Manejo emocional en el entorno familiar.
- f) Estrategias para favorecer la conciliación trabajo – familia.
- g) Difusión de recursos comunitarios y servicios de apoyo familiar.
- h) Promoción de redes de apoyo y corresponsabilidad familiar.
- i) Fortalecimiento de vínculos familiares saludables.
- j) Orientación para el cuidado de niñas, niños, adolescentes, personas mayores o dependientes.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización cuenta con acciones de fortalecimiento de competencias parentales y apoyo familiar alineado al Gran Programa Estatal de Salud Mental y la Estrategia SOMOS+ Ruta de Atención de Señales de Alerta.
2. Las acciones implementadas incluyen al menos los componentes señalados en los incisos de la a) a j).
3. Las acciones son difundidas y accesibles para el personal de diferentes áreas, categorías laborales, niveles jerárquicos y turnos.
4. Existe evidencia documental de la implementación de las acciones.
5. La organización evalúa periódicamente la participación, satisfacción y utilidad percibida de las acciones implementadas.

CRITERIO 20.- LA ORGANIZACIÓN INTEGRA LA PREVENCIÓN, CUIDADO Y FORTALECIMIENTO DE LA SALUD MENTAL DE MANERA SOSTENIBLE EN SU CULTURA Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL A TRAVÉS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD MENTAL.

+FORTALECIMIENTO

DESEABLE

La evidencia científica ha demostrado que las intervenciones aisladas o de corto plazo tienen un impacto limitado en el fortalecimiento de la salud mental de las personas, mientras que aquellas intervenciones integradas en la estrategia institucional y en la cultura organizacional generan resultados sostenibles y duraderos. Por ello, las organizaciones de alto desempeño evolucionan desde acciones aisladas con enfoques reactivos hacia modelos preventivos y de promoción del bienestar socioemocional.

La integración sostenible de la salud mental en la cultura y estrategia organizacional se fundamenta en enfoques de prevención de riesgos, cuidado y fortalecimiento a través de un liderazgo comprometido y la gestión basada en evidencia que genere mejora continua.

Una organización demuestra excelencia cuando desarrolla mecanismos sistemáticos para identificar riesgos y necesidades, implementa acciones permanentes de promoción, prevención y atención de la salud mental integral, evalúa su impacto mediante indicadores y utiliza los resultados para fortalecer continuamente su cultura de bienestar socioemocional. De esta manera, la salud mental se consolida como un elemento estratégico que contribuye al desarrollo integral de las personas y a la sostenibilidad de la organización en el largo plazo.

Una organización alcanza un nivel de madurez avanzado cuando la salud mental deja de ser un programa aislado y se convierte en un componente inherente de su identidad, cultura y estrategia institucional, de esta manera, la organización consolida un ciclo de mejora sostenible, adaptable y centrado en la mejora permanente de la salud mental con un enfoque integral.

Al implementar un sistema de gestión en salud mental, sostenible en el tiempo las organizaciones deberán considerar lo siguiente:

- a) El monitoreo sistemáticamente del desempeño de su sistema de gestión de salud mental a través de tablero de indicadores, informes periódicos, análisis de tendencias entre otros.
- b) La toma informada de decisiones para la mejora continua basada en información confiable y sistemática que permita que los resultados se utilicen del para diseñar, ajustar o fortalecer acciones y estrategias en salud mental.
- c) La evidencia objetiva del monitoreo de los resultados sostenidos durante al menos un año, que integra la prevención, el cuidado y el fortalecimiento de la salud mental en su estrategia, cultura, procesos y toma de decisiones, utilizando indicadores, mecanismos de evaluación y acciones de mejora continua para asegurar su sostenibilidad y efectividad.

ELEMENTOS EVALUABLES:

1. La organización implementa un monitoreo continuo del desempeño de su sistema de gestión de salud mental a través de tablero de indicadores, informes periódicos, análisis de tendencias entre otros.
2. El sistema contempla lo señalado del inciso a) a la c).
3. La organización ajusta las intervenciones que conforman su plan de salud mental considerando la información obtenida de su sistema de monitorización.
4. Se cuenta con evidencia objetiva del monitoreo de los resultados sostenidos durante al menos un año, las acciones de mejora implementadas y la evaluación del impacto de dichas acciones.
5. Los resultados globales son comunicados a toda la organización.

GLOSARIO

Alta dirección:

Nivel superior de la organización responsable de la aprobación de políticas, programas y toma de decisiones estratégicas.

Ambiente de trabajo:

Condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales, incluyendo aspectos físicos, sociales y organizativos.

Ambiente físico:

Condiciones materiales del espacio laboral, como iluminación, ventilación, orden, limpieza y seguridad.

Ausentismo:

Inasistencia del personal a sus actividades laborales programadas.

Calidad del desempeño:

Nivel en que las actividades laborales se realizan de manera adecuada conforme a los estándares establecidos.

Capacitación:

Proceso mediante el cual se desarrollan conocimientos, habilidades y competencias en el personal.

Canalización:

Proceso de referencia de una persona trabajadora a servicios especializados para su atención.

Clima laboral:

Percepción del personal sobre las condiciones del entorno laboral y las relaciones dentro de la organización.

Comité de Salud Mental:

Instancia formal encargada de coordinar, supervisar y dar seguimiento a las acciones en salud mental dentro de la organización.

Comunicación efectiva:

Intercambio claro, oportuno y adecuado de información entre las personas dentro del entorno laboral.

Conducta suicida:

Conjunto de pensamientos, planes, amenazas, intentos o actos relacionados con la posibilidad de causar la propia muerte.

GLOSARIO

Confidencialidad:

Garantía de protección y resguardo de la información personal del personal.

Crisis de salud mental:

Situación que implica una alteración significativa en el estado emocional, cognitivo o conductual de la persona trabajadora, que representa un riesgo para su salud y requiere intervención oportuna conforme a los protocolos establecidos.

Crisis suicida:

Estado de alto riesgo en el que una persona presenta pensamientos o conductas relacionadas con el suicidio.

Cultura organizacional:

Conjunto de valores, normas y prácticas que orientan el comportamiento dentro de la organización.

Desempeño laboral:

Cumplimiento de funciones y responsabilidades asignadas a una persona trabajadora.

Diagnóstico organizacional:

Proceso de análisis que permite identificar necesidades, condiciones y problemáticas dentro de la organización.

Factores de riesgo psicosocial:

Condiciones en el ambiente de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, el contenido de las actividades y la realización de la tarea, que pueden afectar la salud de las personas trabajadoras.

Factores protectores de la salud mental:

Condiciones personales, familiares, sociales u organizacionales que disminuyen la probabilidad de desarrollar problemas de salud mental y fortalecen la salud psicológica y emocional de una persona.

Gatekeepers:

Personal capacitado para identificar señales de alerta en salud mental y brindar apoyo inicial.

Hostilidad laboral:

Conductas de intimidación, agresión o maltrato que afectan la estabilidad emocional del personal.

GLOSARIO

Indicadores cuantitativos:

Datos numéricos utilizados para medir fenómenos como ausentismo, rotación o incidentes.

Indicadores cualitativos:

Percepciones del personal sobre aspectos como clima laboral o apoyo.

Interferencia trabajo familia:

Situación en la que las demandas laborales afectan la vida personal o familiar.

Liderazgo:

Capacidad de dirigir y coordinar equipos de trabajo.

Liderazgo negativo:

Forma de dirección caracterizada por prácticas inadecuadas que afectan el entorno laboral.

Mejora continua:

Proceso permanente de evaluación y ajuste de acciones para optimizar resultados.

Plan de salud mental organizacional:

Conjunto de acciones estructuradas para prevenir, atender y fortalecer la salud mental en la organización.

Política de salud mental:

Declaración formal que establece los lineamientos y compromisos de la organización en materia de salud mental.

Primeros Auxilios Psicológicos:

Intervención inicial de apoyo humano, práctico y emocional dirigida a personas que atraviesan una situación de crisis o alta carga emocional.

Programa de promoción de la salud mental:

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas orientadas al desarrollo de habilidades personales, fortalecimiento de recursos individuales y promoción de prácticas saludables, que contribuyen a la salud socioemocional del personal en el entorno laboral.

Programa de entornos saludables:

Estrategias dirigidas a fortalecer la convivencia, el respeto y la comunicación en el trabajo.

Programa de reincorporación laboral:

Acciones para facilitar el regreso al trabajo después de una ausencia por motivos de salud.

GLOSARIO

Protocolo de actuación:

Documento que establece procedimientos para atender situaciones específicas.

Resiliencia:

Capacidad de una persona o grupo para adaptarse positivamente ante situaciones adversas, estresantes o de cambio.

Riesgos psicosociales:

Probabilidad de afectación a la salud derivada de condiciones del trabajo.

Salud:

Estado de equilibrio físico, mental y social de la persona.

Salud mental:

Estado dinámico de la persona que permite reconocer sus capacidades, gestionar sus emociones, afrontar las demandas del entorno y desempeñarse de manera funcional en sus actividades laborales y sociales.

Para efectos del Modelo +Feliz, el término “salud mental” integra los componentes emocionales, psicológicos y socioemocionales de las personas trabajadoras.

Salud socioemocional:

Componente de la salud mental relacionado con la capacidad para reconocer, comprender y regular emociones, establecer relaciones saludables y afrontar las demandas del entorno.

Sensibilización:

Acciones orientadas a generar conciencia sobre temas específicos.

Señales de alerta:

Manifestaciones emocionales, cognitivas, conductuales o físicas que pueden indicar afectación a la salud mental y requieren valoración o atención oportuna.

Sobrecarga de trabajo:

Exceso de tareas que rebasan la capacidad de la persona trabajadora.

Triage en salud mental:

Proceso de valoración inicial para clasificar el nivel de riesgo en una persona.

Afectación emocional:

Situación en la que una persona presenta alteraciones emocionales que afectan de forma significativa su funcionamiento personal, social o laboral y que requieren valoración, apoyo o intervención oportuna.

REFERENCIAS

CEOE Castrilla y León. (2024). Guía de Salud Mental en el Trabajo. Un recorrido hacia la felicidad. Madrid: CEOE Castrilla y León.

Gayed, A., Miligan - Saville, J. S., Nicholas, J., Bryan, B., LaMontage , A. D., Milner, ., Harvey, S. B. (21 de 03 de 2018). Effectiveness of training workplace managers to understand and support the mental health needs of employees: a systematic review and meta-analysis. Obtenido de National Library of Medicine National Center for Biotechnology Information: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29563195/>

Organización Internacional del Trabajo. (2012). SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. Ginebra: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Organización Mundial de la Salud. (2022). Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud.

Organización Mundial de Salud. (2005). Política, planes y programas de salud mental. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de Salud.

Organización Panamericana de la Salud. (2013). Manual de salud mental para trabajadores de atención primaria. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Secretaria Central de ISO. (2021). Gestión de la seguridad y salud. Ginebra, Suiza: Secretaria Central de ISO. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>

Secretaria de Trabajo y Prevención Social. (22 de 12 de 2009). Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo - Funciones y actividades. Obtenido de <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3923/stps/stps.htm>

Secretaria de Trabajo y Prevención Social. (23 de 10 de 2018). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención. Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0