



UANL



FTSyDH

POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

Innovación en la intervención social desde una perspectiva humanista

Atención a Víctimas en la Unidad de Medidas Cautelares y Salidas Alternas, en el Estado de Aguascalientes, México.

Ana María Urzúa Salas⁶

Mariam Goretti Guzmán Zacarias⁷

Resumen

El presente estudio, es una investigación de tipo descriptivo, que plantea como objetivo, identificar si la Unidad Estatal de Medidas Cautelares y Salidas Alternas brinda atención adecuada a las víctimas y da seguimiento a su caso. Para tales efectos, se empleó un instrumento con un total de 15 ítems de opción múltiple; aplicado a 25 personas víctimas registradas en UEMCSA de Aguascalientes, México. Los resultados muestran que el 72% de las víctimas encuestadas, respondieron que la UEMCSA, sí les ha dado seguimiento requerido, como así también el 76%, considera que sí han recibido información clara, accesible y oportuna.

Palabras clave: Delito, Víctima, Imputado, UEMCSA.

⁶Profesora e investigadora de la Benemérita Universidad Autónoma de Aguascalientes.
maria.urzua@edu.uaa.mx, amurzua@corre.uaa.mx

⁷Estudiante. Universidad Autónoma de Aguascalientes. al334563@edu.uaa.mx

Introducción

La Unidad Estatal de Medidas Cautelares y Salidas Alternas (UEMCSA), es una institución gubernamental que se encarga de supervisar el cumplimiento de las medidas cautelares y la suspensión condicional del proceso penal; verifica que el imputado cumpla con las medidas cautelares impuestas por el juez, supervisa el cumplimiento de las condiciones para la suspensión condicional del proceso y realiza un análisis del imputado para determinar el riesgo de la víctima, la sociedad y el proceso penal.

La institución le brinda atención y apoyo a la víctima, informando del proceso penal y sus derechos, se evalúa el riesgo para determinar el nivel de peligro y se pueden recomendar medidas de protección, como la prohibición de acercamiento del imputado, la custodia policial o la reubicación de la víctima. Por otro lado, la institución verifica que el imputado cumpla con lo impuesto por el Juez, a través de las evaluaciones de riesgo. (Cámara de Diputados, 2024)

Considerando lo anterior y de acuerdo con los datos recopilados por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 2024), el Diagnóstico de Seguridad 2023 (Secretaría de Seguridad Pública del Estado, 2023) y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Se ha identificado en Aguascalientes, la tasa de víctimas de delito por cada 100 mil habitantes en el año 2023 es de 23,323 habitantes siendo una cifra disminuida considerablemente a comparación del año 2017, el cual tenía una tasa de 29,746 habitantes. (INEGI, 2024)

De igual forma, se ha destacado que, de acuerdo a la tasa de víctimas de delito por cada 100 mil habitantes, según el sexo en el año 2023 en Aguascalientes, son mayor número las víctimas de sexo hombre, teniendo una diferencia de casi mil víctimas de delito entre mujeres y hombres, señalando además que en los últimos 10 años se ha registrado a los varones con mayor frecuencia como víctimas de delitos. (INEGI, 2024)

Continuando con las estadísticas del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, el delito con mayor incidencia a nivel nacional son las lesiones culposas, es decir aquellas que se cometen de forma involuntaria, considerando solo los primeros cuatro Estados de la estadística se reportan 13,068 incidencias en el 2023, señalando a el



UANL



FTSYDH

POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

Innovación en la intervención social desde una perspectiva humanista

Estado de México como el primero de la lista, siguiéndolo el Estado de Jalisco, Ciudad de México y Nuevo León. (Sistema Nacional de Seguridad Pública, 2024)

Analizando a nivel Estatal, de acuerdo al archivo Diagnóstico de Seguridad 2023, “*Evaluación y avances en seguridad pública*”, el delito con mayor incidencia es el robo de domicilio y comercio, considerando que Aguascalientes tiene una población de más de un millón de habitantes, lo cual se le atribuye a su alta incidencia. (Secretaria de Seguridad Pública del Estado, 2023)

En conformidad con lo anterior y de acuerdo a Ander-Egg (2016), un delito es la acción u omisión voluntaria de una persona el cual infrinja en el derecho o este penado por la ley, si alguna acción no es definida por la ley, no es delito.

En este mismo tenor, el delito es una conducta humana que se opone a lo que la ley, esta es quien establece que hechos son un delito, quien designa y fija caracteres delictuales a un hecho. Estas acciones se sancionan y se dividen en dos, de fuero federal el cual hace referencia a aquellos delitos en que las autoridades federales se encargan de investigar y sancionar delitos financieros, electorales, fiscales, migratorios, en contra de la integridad corporal, cometidos por servidores públicos, delincuencia organizada y lo que implica las armas de fuego y explosivos. Y los delitos de fuero común son investigados, perseguidos y sancionados por las autoridades estatales, como lo pueden ser robo, homicidio, violación, lesiones, fraude, despojo y narcomenudeo. (Machicado, 2010)

Continuando, los delitos en México se clasifican en tres grupos principales, las cuales son conductas típicas, antijurídicas y culpables pero los delitos contra las personas son conductas de forma individual o familiar, los delitos contra la sociedad siempre en contra del entorno social y los delitos contra el Estado son las que afectan el desempeño de las funciones y la alteración de los elementos. (Dorka, s. f.)

En este contexto y de acuerdo a la Ley General de Víctimas, en México, se le reconoce como víctima de un delito o violación de derechos humanos, aquella persona que ha sufrido daño físico, verbal, emocional, financiero, mental o que ha visto vulnerados sus derechos humanos, esta ley es de orden público e interés social, la cual obliga a las autoridades de



UANL FTSyDH



POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

Innovación en la intervención social desde una perspectiva humanista

todos los ámbitos de gobierno a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral a las víctimas. (Congreso de la Unión, 2013)

Además, en México se ha creado el “Modelo Integral de Atención a Víctimas” (MIAV), el cual tiene como objetivo beneficiar a las víctimas del delito o de violación a los derechos humanos, a partir de la ayuda inmediata, las medidas de asistencia y la reparación integral; ya que se basa en un enfoque de derechos humanos, psicosocial, de género y diferencial y especializado. El MIAV busca garantizar que las víctimas reciban atención oportuna y efectiva, acceso a la justicia, reparación integral del daño, protección contra la revictimización y apoyo para reconstruir sus vidas, en este proceso se involucran instituciones como la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, la cual tiene como objetivo brindar apoyo a las víctimas en la que cuenta con la “Unidad de Atención Inmediata y de Primer Contacto”, la “Asesoría Jurídica Federal”, el “Registro Nacional de Víctimas”, el “Comité Interdisciplinario Evaluador” y el “Fondo de Ayuda, Asistencia y reparación Integral”. (Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, 2015)

En conformidad con lo anterior el con el Código Nacional de Procedimientos Penales reconoce al imputado como aquella persona señalada por el Ministerio Público como posible autor o participe de un hecho que la ley señala como delito. (Justicia México, 2024)

Así también, la Unidad Estatal de Medidas Cautelares y Salidas Alternas (UEMCSA), es una institución penitenciaria, la cual busca ser un elemento para el Sistema de Justicia Penal, a partir de recabar, elaborar y proporcionar información a las partes que lo soliciten. Su misión es garantizar los derechos humanos de los involucrados y de acuerdo a la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública, artículo 58-A. la Unidad cuenta con dos objetivos: I. La administración, ejecución y vigilancia de las medidas cautelares; y II. El cumplimiento de las condiciones impuestas con motivo de la suspensión condicional del proceso. (Aguascalientes, H. Congreso del Estado (2010)

Material es y métodos

El estudio se efectuó de octubre 2024 a mayo de 2025, con una investigación de tipo descriptiva dado que permite especificar la situación de la población en estudio y se utilizan

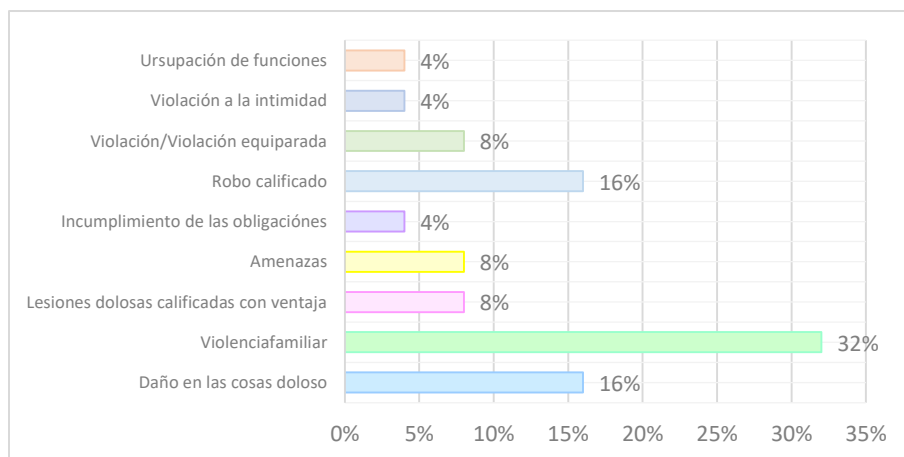
herramientas estadísticas para describir las tendencias entre las variables y contribuye a la toma de decisiones. Para tal efecto, se elaboró un cuestionario compuesto por 15 preguntas cerradas, divididas en 4 bloques, el primero de ellos hace referencia al trato respetuoso, el segundo al seguimiento continuo, el tercero a la respuesta a solicitudes y el cuarto a la coordinación interinstitucional. Se estableció como objetivo, identificar si la Unidad de Medidas Cautelares y Salidas Alternas (UEMCSA), brinda atención adecuada a las víctimas y da seguimiento a su caso. Para efectos de la muestra, se optó por una muestra no probabilística, en tanto ya se tenían seleccionados a 25 personas identificadas como víctimas de un acto ilícito.

Una vez que se finalizó con la recolección de información, se procedió a organizar los cuestionarios, asignando un número de folio a cada uno de ellos con el fin de identificar cada uno con mayor facilidad. Una vez que cada cuestionario tiene su folio, se comenzó con la captura de datos, el programa que se optó para el registro fue Excel.

En primer momento, se llevó a cabo el vaciado de datos de todos los instrumentos que se aplicaron. Dentro del programa se elaboraron gráficas las cuales permitieron la comprensión de información de forma adecuada, sin omitir la información que más relevancia se tiene para la investigación.

Gráfico 1.

Delito al que pertenece la víctima





UANL FTSyDH



POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

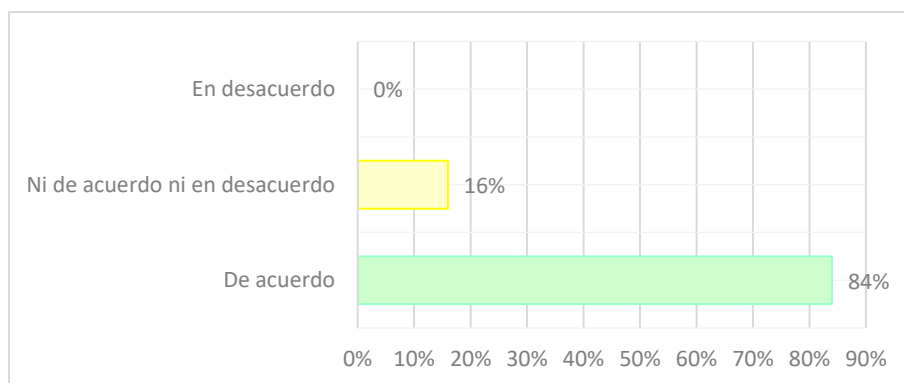
Innovación en la intervención social desde una perspectiva humanista

Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 1, muestra que el 32% de los cuestionarios aplicados fueron a personas víctimas de violencia familiar. El 16% fue aplicado a personas víctimas de robo y daño en las cosas doloso respectivamente. Mientras que víctimas de delitos como violación/violación equiparada, amenazas y lesiones dolosas calificadas fue un 8% de cuestionadas respectivamente. De acuerdo con Machicado (2010) y Dorka (s. f.), el delito es una conducta humana que se opone a lo que la ley establece, así también, son las acciones que son sancionadas por las leyes penales. Los tres grupos de delitos atentan contra las personas, la sociedad y el Estado.

Gráfico 2.

¿Usted considera que lo han tratado con respeto?



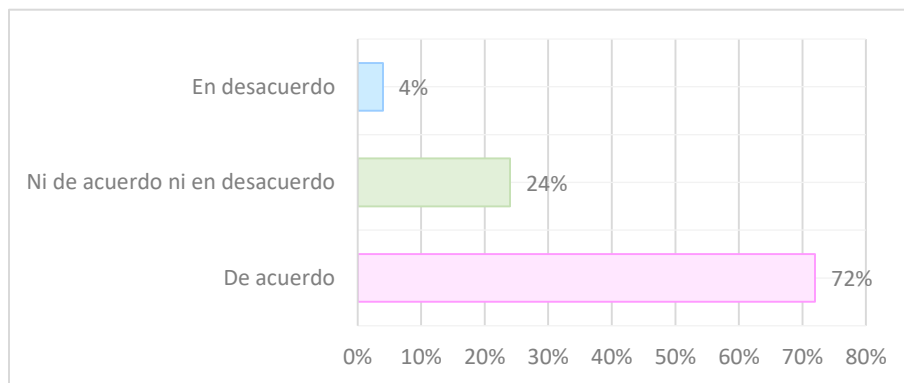
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 2, muestra que el 84% de las víctimas señalan que han recibido un trato respetuoso por parte de los supervisores, mientras que el 16% no lo consideran respetuoso ni irrespetuoso. Rodríguez (2006), señala que, la victimoasistencia es el conjunto de actuaciones dirigidas a la víctima, la ayuda inmediata y disminución de problemas psicológicos, sociales, jurídicos o económicos, es proporcionar atención integral. La ausencia de respuestas negativas al trato irrespetuoso es un dato positivo que indica una posible efectividad de las intervenciones de apoyo a víctimas, considerando el tamaño de la muestra. La atención integral implica una respuesta coordinada que involucra diferentes profesionales y recursos,

para asegurar que las víctimas reciban el apoyo adecuado en todas las áreas afectadas por el evento.

Gráfico 3.

¿Se sintió escuchado y/o comprendido?



Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

En la gráfica 3, se indica un alto nivel de satisfacción entre las víctimas que han tenido contacto con la institución, un 75% reporta sentirse escuchadas y comprendidas. Esto sugiere que los servicios de asistencia a víctimas están cumpliendo con su objetivo principal de brindar apoyo y orientación a quienes han sufrido algún tipo de violencia. Sin embargo, el 4% de los encuestados que no se sienten escuchados destaca la necesidad de mejorar la atención a las víctimas, especialmente en aquellos casos donde las necesidades individuales no estén siendo plenamente atendidas.

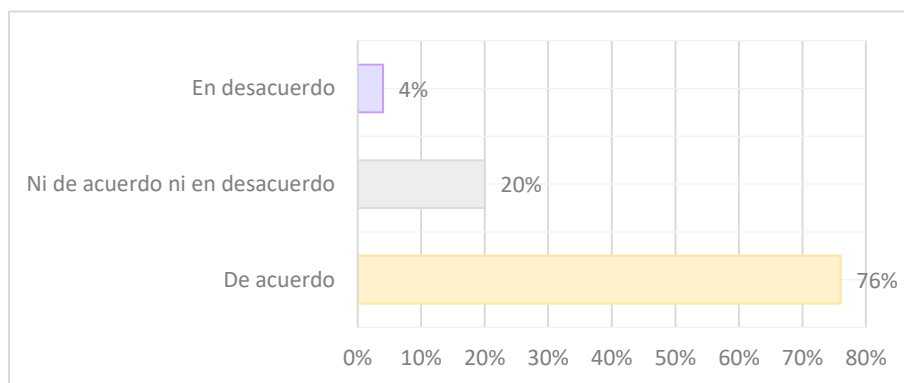
El marco teórico de Dussich (2007) establece que los servicios de asistencia a víctimas se dividen en tres: Las funciones primarias integran la provisión de seguridad y asistencia inmediata, mientras que las funciones secundarias puntualizan el apoyo psicológico y la orientación legal. Las funciones terciarias, por su parte, buscan la reinserción social y la restauración de la autonomía de las víctimas.

Aplicando este marco, es crucial que los servicios de asistencia no solo escuchen y comprendan a las víctimas, sino que también ofrezcan un apoyo integral que aborde todas sus necesidades. Esto implica mejorar la capacitación del personal, asegurar la disponibilidad de recursos adecuados y fomentar una comunicación efectiva y empática. De esta manera, se

puede garantizar que todas las víctimas reciban el apoyo necesario para superar su situación y reintegrarse plenamente en la sociedad.

Gráfico 4.

¿Ha recibido información clara, accesible y oportuna?



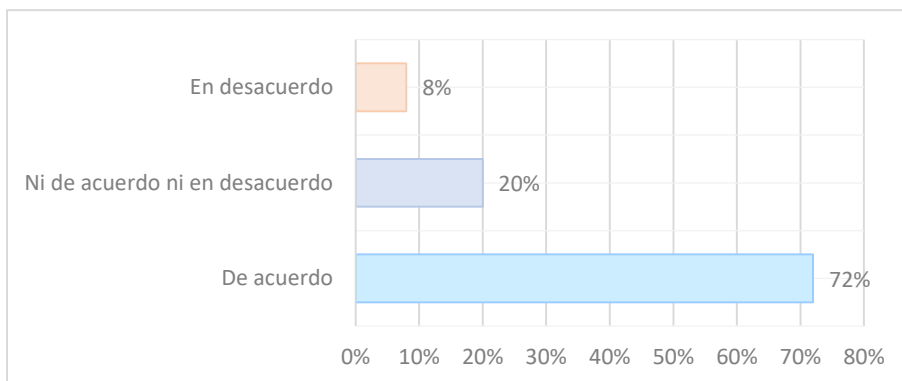
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 4, muestra una alta satisfacción del 76% con la información proporcionada por la unidad a las víctimas, es un claro indicador del cumplimiento de la Ley General de Víctimas (Congreso de la Unión, 2013), especialmente el artículo 12 del capítulo IV, el cual garantiza el derecho de las víctimas a recibir información clara y accesible sobre sus derechos. Sin embargo, el 20% de respuestas son neutras, lo cual sugiere que aún hay margen para mejorar. Este dato resalta la necesidad de evaluar y mejorar continuamente la calidad de la información y la forma en que se comunica a las víctimas.

Es crucial que la información sea comprensible para todos, independientemente de su nivel educativo o cultural, y que esté disponible en múltiples formatos, como folletos, videos y plataformas digitales, para asegurar un acceso amplio y efectivo. Además, se podría considerar la capacitación continua del personal encargado de brindar esta información, para que puedan adaptarse a las necesidades específicas de cada víctima y garantizar que se sientan apoyadas y comprendidas en todo momento.

Gráfico 5.

¿El personal respondió a sus preguntas con paciencia?



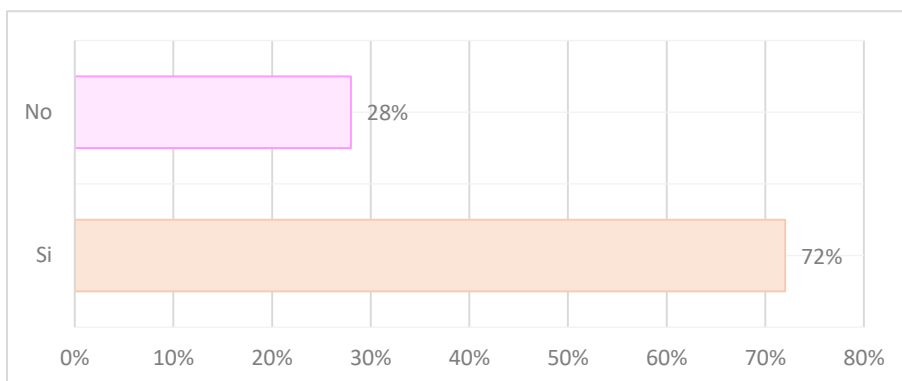
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

En la gráfica 5, el 72% de las víctimas encuestadas, están de acuerdo con la forma en que los supervisores han respondido sus preguntas, y el 8% de las víctimas señalan que las preguntas no fueron respondidas con paciencia. La atención personalizada es crucial para asegurar que todas las víctimas se sientan comprendidas y apoyadas. Esto implica que los supervisores deben recibir capacitación continua en habilidades de comunicación empática y manejo de crisis.

Además, es fundamental que la información proporcionada sea accesible en diversos formatos, como folletos, videos y plataformas digitales, para atender a personas con diferentes niveles educativos y capacidades. La implementación de un sistema de retroalimentación constante puede ayudar a identificar áreas de mejora en la atención y asegurar que las víctimas reciban un trato digno y respetuoso en todo momento. De esta manera, se puede cumplir con los estándares establecidos por la Ley General de Víctimas (Congreso de la Unión, 2013) y garantizar que los derechos de las víctimas sean plenamente respetados y protegidos.

Gráfico 6.

¿Recibió seguimiento por parte de la unidad después de su primera interacción?



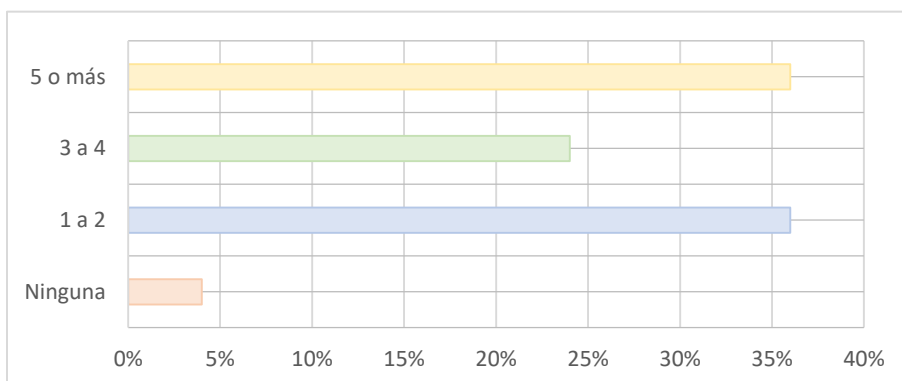
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 6, muestra que el 72% de las víctimas encuestadas recibieron seguimiento por parte de la unidad después de su primera interacción. Esto indica que la Unidad Estatal de Medidas Cautelares y Salidas Alternas está cumpliendo con su función de brindar seguimiento a las víctimas y ofrecerles apoyo continuo. Es importante destacar que la unidad, como institución penitenciaria, juega un papel fundamental en el Sistema de Justicia Penal, ya que es la encargada de recabar, elaborar y proporcionar información, además de administrar, ejecutar y vigilar las medidas cautelares y la suspensión condicional del proceso impuestas por el juez. (Justicia México, 2024)

El seguimiento continuo a las víctimas es esencial para asegurar que reciban el apoyo necesario durante todo el proceso judicial, lo que puede incluir asistencia psicológica, orientación legal y ayuda para acceder a otros servicios sociales. Este enfoque integral no solo ayuda a las víctimas a recuperarse de su experiencia traumática, sino que también fortalece la confianza en el sistema de justicia penal.

Gráfico 7.

¿Cuántas veces ha tenido llamadas o vistas por parte de la unidad?



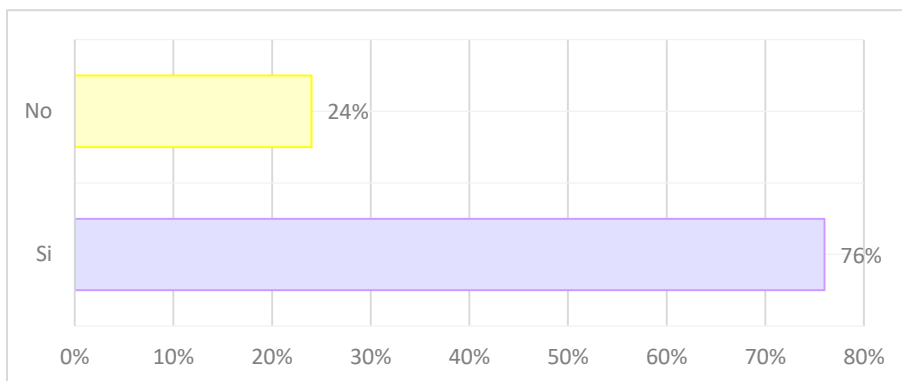
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 7, se muestra que el 35% de las víctimas han tenido 5 o más llamadas o visitas por parte de la unidad. El 24% de las víctimas han tenido entre 3 y 4 llamadas o visitas, mientras que el 36% han tenido entre 1 y 2 llamadas o visitas. Solo el 5% de las víctimas no han tenido ninguna llamada o visita por parte de la unidad. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV, 2015), y el Modelo Integral de Atención a Víctimas se desarrollaron en tres aspectos, uno de ellos habla de las “Medidas de Asistencia”, en el que se ofrecen servicios a largo plazo, como la educación, salud, acceso a la justicia, apoyo económico y programas de desarrollo, lo que permite proporcionar un apoyo integral y sostenido a las víctimas.

Además, se incluyen programas de capacitación laboral y apoyo psicológico, que son fundamentales para la rehabilitación emocional y la reintegración social de las víctimas. La CEAV también colabora con otras instituciones para garantizar que las víctimas tengan acceso a servicios especializados y personalizados, adaptados a sus necesidades específicas. La unidad, por lo tanto, no solo se enfoca en la asistencia inmediata, sino también en el bienestar a largo plazo de las víctimas.

Gráfico 8.

¿Considera que el seguimiento fue suficiente?



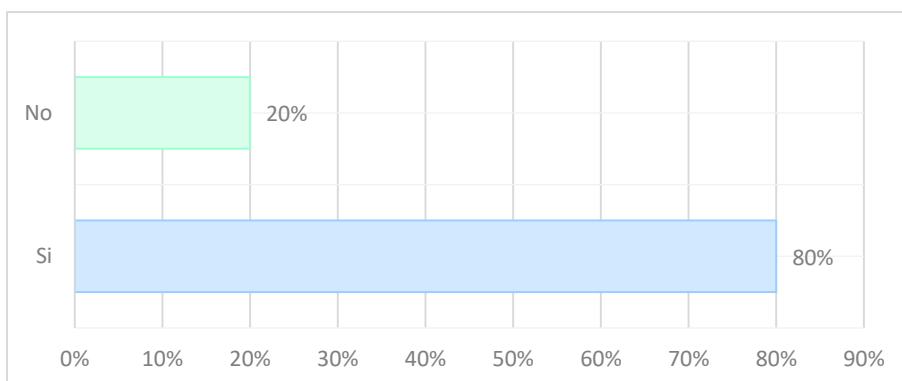
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 8, muestra que el 76% de las víctimas han tenido un seguimiento en la atención, lo que indica que la unidad está cumpliendo con su función de brindar apoyo y orientación a las víctimas. Sin embargo, el 24% de las víctimas que no consideran haber tenido un seguimiento, sugiere que aún hay espacio para mejorar la atención y garantizar que todas las víctimas reciban el apoyo que necesitan. El modelo Integral de Atención a Víctimas, que se basa en enfoques de derechos humanos, psicosocial, género y Diferencial y Especializado, busca atender las necesidades específicas de cada víctima. (Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, 2015)

Dentro de la unidad se realiza un seguimiento especial para cada víctima dependiendo la situación en la que se encuentre, sin embargo, es importante analizar si la unidad está aplicando algún modelo de manera efectiva para garantizar que las medidas de atención y reparación se adapten a las necesidades individuales de cada víctima.

Gráfico 9.

¿Cuenta con números de contacto para comunicar alguna incidencia o molestia?



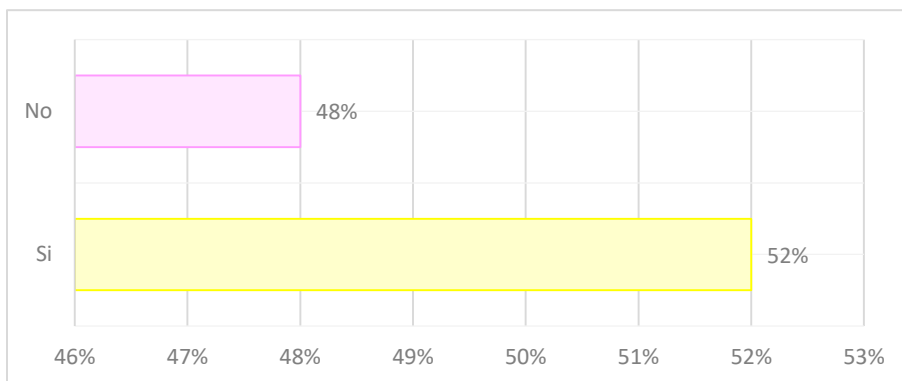
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

En la gráfica 9, se muestra que el 80% de las víctimas **si** cuentan con números de contacto para informar alguna molestia o incidencia por parte de la otra parte, sin embargo, el 20% de las víctimas no tienen los números de contacto. Todos los modelos de atención a víctimas varían a partir de la institución donde se encuentren, sin embargo, en todos los modelos se señalan servicios mínimos que se les deben brindar como la asesoría legal, apoyo durante la investigación, ayuda psicológica, atención medica directa o indirectamente, servicios funerarios, servicios de prevención del delito, apoyo posterior a la sentencia, entre otros apoyos. (Malvido, 2006)

La disponibilidad de números de contacto facilita la comunicación y el acceso a estos servicios, lo que puede ser crucial en momentos de crisis, es importante que las instituciones encargadas de la atención a víctimas cuenten con personal capacitado y sensible a las necesidades específicas de cada caso. Además de la implementación de programas de seguimiento y evaluación de los servicios ofrecidos puede ayudar a identificar áreas de mejora y asegurar que las víctimas reciban el apoyo necesario de manera oportuna y efectiva.

Gráfico 10.

¿Ha solicitado apoyo a la unidad debido a alguna incidencia?



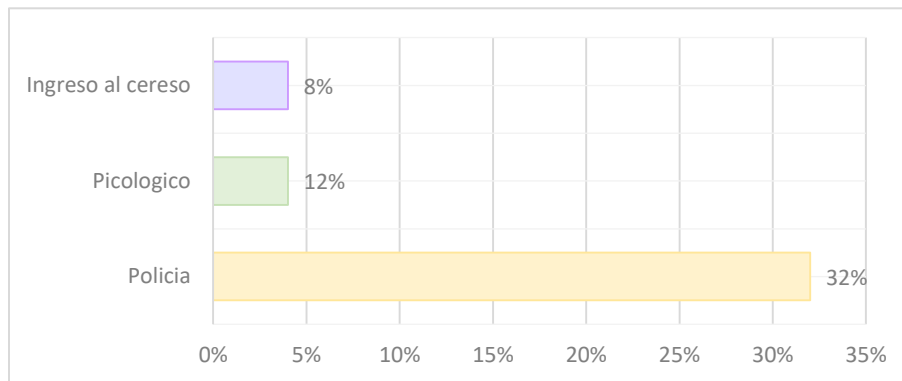
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 10, muestra que un poco más de la mitad de las víctimas (52%), han solicitado apoyo a la unidad debido a alguna incidencia. Esto sugiere que la unidad está siendo utilizada como un recurso para las víctimas que necesitan asistencia. La unidad está desempeñando un papel importante en la provisión de estos servicios, ya que casi la mitad de las víctimas han solicitado su apoyo, sin embargo, es importante considerar que la atención a las víctimas debe ser integral y adaptarse a las necesidades específicas de cada caso. Malvido (2006)

Para mejorar la atención integral a las víctimas, la unidad debe implementar estrategias que garanticen un acceso equitativo a todos los servicios disponibles, esto incluye la creación de protocolos claros y eficientes para la solicitud de apoyo, así como la capacitación continua del personal en temas de sensibilidad y empatía. Además, es crucial establecer mecanismos de evaluación y retroalimentación que permitan identificar áreas de mejora y adaptar los servicios a las necesidades cambiantes de las víctimas.

Gráfico 11.

¿Qué tipo de apoyo ha solicitado?



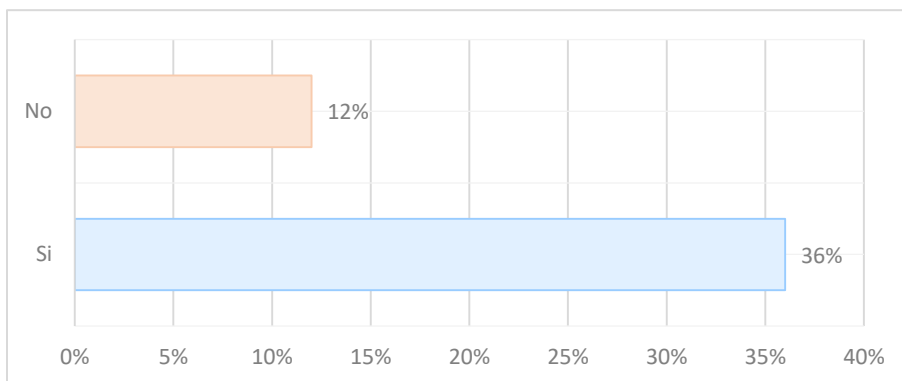
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 11, muestra que solo el 36% de las víctimas solicitaron apoyo a la unidad, con un 32% pidiendo asistencia policial y solo el 4% buscando apoyo psicológico. El 60% restante no solicitó ningún tipo de apoyo. Esto sugiere que la unidad no está siendo utilizada por la mayoría de las víctimas, a pesar de que existen diversos servicios disponibles, como asesoría legal, apoyo durante la investigación, ayuda psicológica, atención médica, servicios funerarios, servicios de prevención del delito y apoyo posterior a la sentencia.

La información de Malvido (2006), permite comprender que la atención a las víctimas es compleja y varía según la institución. En este caso, parece que la unidad se limita a brindar asistencia policial a domicilio, sin canalizar a las víctimas a otros tipos de apoyo. Esto podría deberse a falta de conocimiento de los servicios disponibles, falta de confianza en la unidad o a la percepción de que otros servicios no son relevantes para sus necesidades. Es importante investigar las razones por las que las víctimas no solicitan apoyo a la unidad y explorar estrategias para mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios ofrecidos.

Gráfico 12.

¿Recibió respuesta a su necesidad?



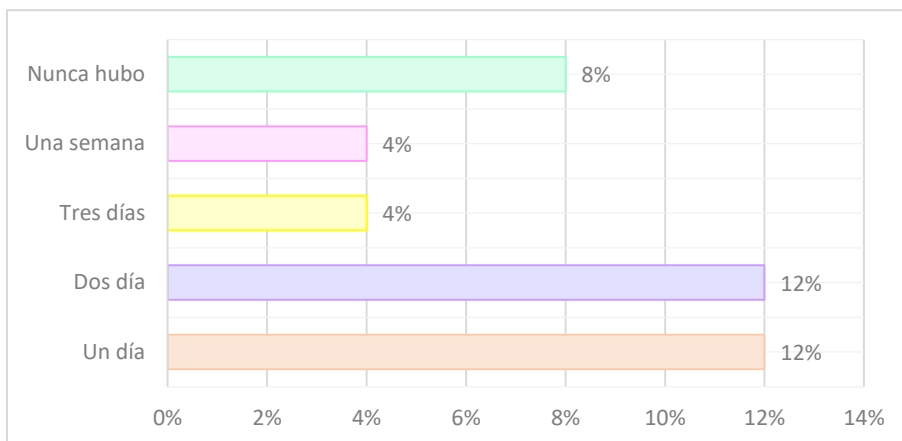
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 12, muestra que, aunque el 36% de las víctimas reportaron haber recibido respuesta a sus necesidades, un 12% indicó no haber recibido respuesta, lo que sugiere que aún hay margen de mejora en la atención a las víctimas. Es importante considerar que el 48% de las víctimas sí respondió a la pregunta, en tanto el 52% no respondió, lo que podría indicar que no se sienten cómodas o no confían en el proceso de atención. La falta de respuesta podría estar relacionada con la ausencia de conocimiento de los servicios disponibles, la desconfianza en la institución o la percepción de que no recibirán una respuesta adecuada.

El enfoque del MIAV en derechos humanos busca garantizar que las víctimas tengan acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral (Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, 2015). Sin embargo, los resultados de la gráfica sugieren que este objetivo no se está cumpliendo completamente, ya que una parte significativa de las víctimas no está recibiendo la atención que necesitan.

Gráfico 13.

¿Cuánto tiempo tomó en cubrir sus necesidades?



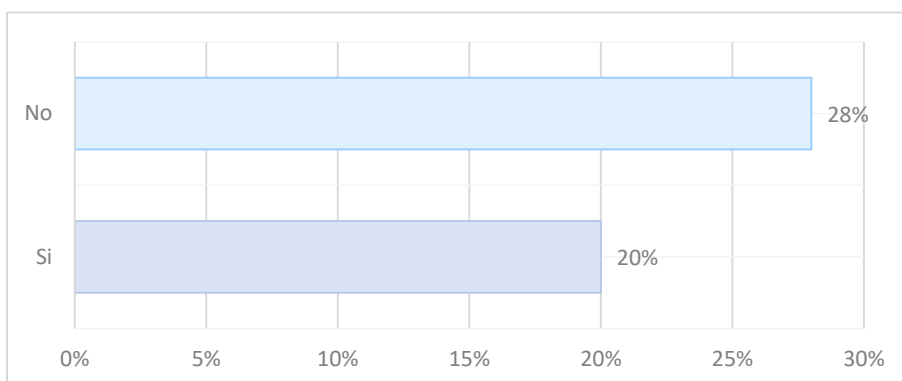
Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes. Elaboración propia.

La gráfica 13, muestra que el 24% de las víctimas reportaron que sus solicitudes se atendieron entre uno y dos días, mientras que el 8% indicó que nunca se atendió su solicitud. Aunque el 24% de las víctimas recibieron una respuesta relativamente rápida, el 8% que no recibió atención es un indicador de que la atención inmediata no siempre se está brindando de manera efectiva. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (2015) y el MIAV, resaltan la importancia de la Ayuda Inmediata, que busca brindar ayuda rápida a las víctimas en áreas como atención médica, psicológica, alimentación, alojamiento, transporte y asesoría legal.

Sin embargo, la gráfica sugiere que la atención inmediata no siempre se está cumpliendo, ya que algunas víctimas no recibieron atención o tuvieron que esperar más de dos días. Es importante analizar las razones por las que algunas víctimas no recibieron atención inmediata y buscar mecanismos para mejorar la eficiencia de la respuesta a las solicitudes de las víctimas.

Gráfico 14.

¿Consideras que la respuesta fue satisfactoria?

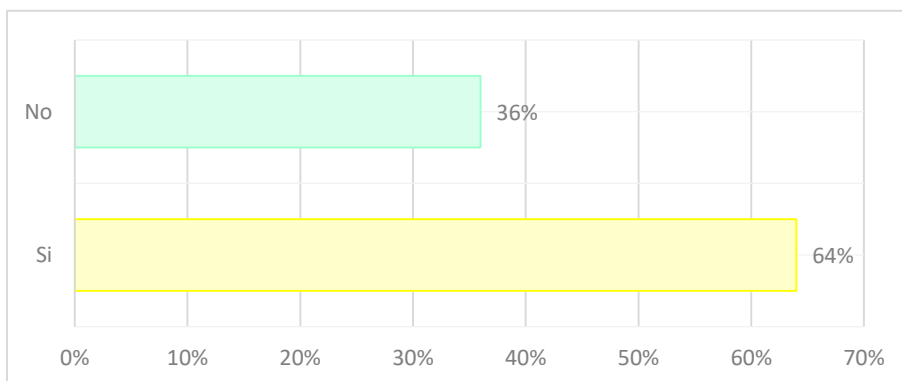


Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 14, muestra que solo el 20% de las víctimas consideran satisfactoria la respuesta a sus solicitudes, mientras que el 28% la considera no satisfactoria. Este resultado indica que la atención a las víctimas no está cumpliendo con las expectativas de un porcentaje significativo de las personas que buscan apoyo. La Ley General de Víctimas (Congreso de la Unión, 2013), en su artículo 12, establece que las víctimas deben ser informadas de manera clara, precisa y accesible sobre sus derechos, y que deben recibir una respuesta rápida, clara y oportuna. La gráfica sugiere que la unidad no está cumpliendo con estos requisitos, ya que la mayoría de las víctimas no están satisfechas con la respuesta que recibieron. Es importante investigar las razones por las que las víctimas no están satisfechas con la atención recibida y buscar mecanismos para mejorar la calidad de la respuesta, asegurando que se cumpla con los requisitos establecidos en la Ley General de Víctimas.

Gráfico 15.

¿Solicitó la colaboración con instituciones públicas como policía estatal o municipal?

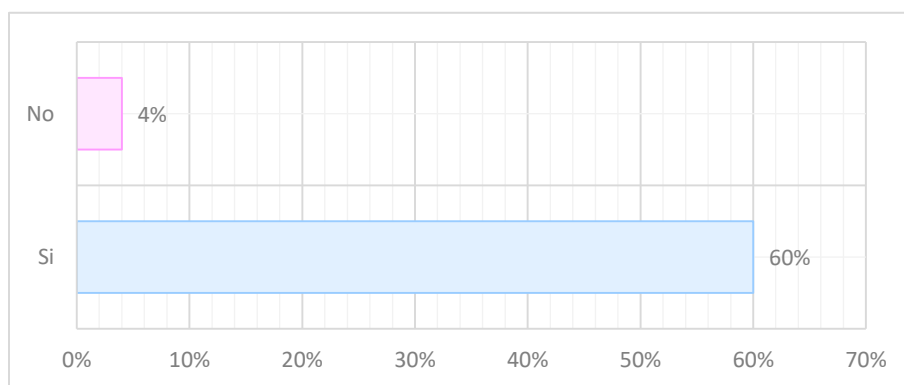


Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

La gráfica 15, se evidencia una brecha significativa en la búsqueda de ayuda por parte de víctimas, donde el 64% recurrió a la policía municipal o estatal, mientras que un 36% no lo hizo. El Modelo Integral de Atención a Víctimas, al priorizar la ayuda inmediata — atención médica, psicológica, alimentaria, alojamiento, transporte y asesoría legal— debería enfocarse en reducir esta brecha, garantizando que todas las víctimas tengan acceso rápido y eficiente a los recursos necesarios (Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, 2015). La falta de solicitud de ayuda en el 36% de los casos sugiere posibles barreras de acceso, falta de confianza en las instituciones o desconocimiento de los servicios disponibles, aspectos que requieren una investigación más profunda y la implementación de estrategias para fortalecer la confianza y facilitar el acceso a la ayuda.

Gráfico 16.

¿Considera que la coordinación fue eficiente?



Fuente: Entrevista realizada a víctimas de UEMCSA. Marzo 2025, Aguascalientes.
Elaboración propia.

En la gráfica 16, de acuerdo a la información, se identifica que de las 16 víctimas que solicitaron atención a la policía municipal o estatal, el 60% percibe la respuesta como eficiente, lo que sugiere un nivel de satisfacción con el servicio recibido y posiblemente indica la efectividad de las instituciones en la atención de casos de violencia. Sin embargo, el hecho de que solo el 4% de las víctimas no considere eficiente la ayuda resalta un margen



UANL FTSyDH



POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

Innovación en la intervención social desde una perspectiva humanista

de mejora que podría explorarse para consolidar aún más la confianza en estos servicios. Además, al vincular esto con el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV), es fundamental recordar que la atención no debe limitarse a las víctimas, sino que también debe extenderse hacia los victimarios

Tal como señala Malvido (2006), esta dualidad en la atención es crucial para abordar de manera integral la problemática de la violencia, ya que implica no solo ayudar a quienes han sufrido, sino también implementar estrategias de rehabilitación y prevención para los perpetradores, contribuyendo así a un ciclo de atención que busque disminuir la incidencia de futuros delitos.

Conclusiones

Una vez que se obtuvieron y analizaron los resultados se deduce lo siguiente:

La percepción positiva sobre el trato respetuoso recibido por parte de los supervisores indica un nivel de calidad en la atención brindada, sin embargo, es esencial mantener y mejorar la forma de conducirse del personal para garantizar que todas las víctimas se sientan comprendidas y apoyadas en todo momento. La atención integral implica una respuesta coordinada que involucra diferentes profesionales y recursos, asegurando que las víctimas reciban el apoyo adecuado en todas las áreas afectadas por el evento.

La satisfacción de las víctimas sobre la información que reciben afirma el cumplimiento de la Ley General de Víctimas, sin embargo, es de suma importancia que la información sea comprensible y esté disponible en múltiples formatos para asegurar un acceso amplio y efectivo. La implementación de programas de seguimiento y evaluación de los servicios ofrecidos puede ayudar a identificar áreas de mejora y asegurar que las víctimas reciban el apoyo necesario de manera oportuna y efectiva.

El seguimiento continuo a las víctimas demuestra un compromiso con el apoyo integral, pero la existencia de barreras en el acceso a los servicios sugiere la necesidad de implementar estrategias que garanticen un acceso equitativo y eficiente a todos los servicios disponibles.



UANL



FTSYDH

POLÍTICAS SOCIALES SECTORIALES

Innovación en la intervención social desde una perspectiva humanista

Finalmente, la confianza en las instituciones como la policía municipal o estatal es un indicador positivo, la colaboración entre diferentes entidades y la creación de redes de apoyo comunitario, pueden mejorar significativamente la calidad de la atención brindada, asegurando que todas las víctimas reciban el apoyo necesario para superar su situación y reintegrarse plenamente en la sociedad.

Por lo anterior, se puede concluir que la Unidad Estatal de Medidas Cautelares y Salidas Alternas (UEMCSA) juega un papel fundamental en la atención a las víctimas de delitos en Aguascalientes. La prevalencia de víctimas de violencia familiar destaca la necesidad de enfoques específicos y adaptados para abordar este tipo de delito, asegurando que las víctimas reciban el apoyo integral necesario para su proceso y recuperación.

Referencias

- Aguascalientes, H. Congreso del Estado de. (2010). Ley del sistema estatal de seguridad pública de Aguascalientes. *Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes*.
- Ander-Egg, E. (2016). Diccionario de Trabajo Social (Vigésima Sexta ed.). México: Laripse.
- Cámara de Diputados. (2024). *Código Nacional de Procedimientos Penales*. Última reforma: 16 de diciembre de 2024.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2015). Modelo integral de atención a víctimas. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2015). Modelo integral de atención a víctimas. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- Congreso de la Unión. (2013). Ley General de Víctimas. Diario Oficial de la Federación.
- Congreso de la Unión. (2013). Ley General de Víctimas. Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>
- Dorka, C. C. (s. f.). *Clasificación Mexicana de Delitos 2008*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/319193829/Clasificacion-Mexicana-de-Delitos-2008>
- Dussich, J. (2007). Nuevas Tendencias Victimológicas. Ponencia presentada ante la Secretaría Distrital de Gobierno, en cooperación con la Sociedad Mundial de Victimología. [gov.mx. https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/datos-abiertos-de-incidencia-delictiva](https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/datos-abiertos-de-incidencia-delictiva)
- <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>
- INEGI. (2024). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2024 (Comunicado 562/24). https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENVIPE/ENVIP_E_24.pdf

Justicia México. (2024). Código Nacional de Procedimientos Penales.

<https://mexico.justia.com/federales/codigos/codigo-nacional-de-procedimientospenales/libro-primero/titulo-v/capitulo-iii/>

Justicia México. (2024). Código Nacional de Procedimientos Penales.

<https://mexico.justia.com/federales/codigos/codigo-nacional-de-procedimientos-penales/libro-primero/titulo-v/capitulo-iii/>

Machicado, J. (2010). Concepto de delito. Apuntes jurídicos, 6.

Malvido, M, L. (2006). Modelos de atención a víctimas del delito. Primeras y segundas jornadas nacionales sobre víctimas del delito y derechos, 51-63.

Rodríguez, J. (2006). Sistemas de asistencia, protección y reparación de las víctimas. En E. Baca, E. Echeburua & J.M. Tamarit Manual de Victimología. Valencia: Tirant lo Blanch.

Secretaria de Seguridad Pública del Estado. (2023). Evaluación y avances en seguridad pública.

https://www.aguascalientes.gob.mx/ssp/Documentos/DIAGNOS_SEGURIDAD_2023.pdf

Sistema Nacional de Seguridad Pública, S. E. (2024). Datos abiertos de incidencia delictiva.