



# XX

JORNADAS DE  
COMUNICACIONES CIENTÍFICAS DE LA  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS - UNNE



# 2024

*2 décadas de ciencia compartida:  
raíces hacia nuevos horizontes*



FACULTAD DE DERECHO  
Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS



XX Jornadas de  
Comunicaciones  
Científicas de la Facultad  
de Derecho y Ciencias  
Sociales y Políticas

UNNE

2024

Dos décadas de ciencia compartida:  
raíces hacia nuevos horizontes

Corrientes - Argentina



**Dirección General**  
Dr. Mario R. Villegas

**Dirección Editorial**  
Dra. Lorena Gallardo

**Coordinación editorial y compilación**  
Esp. Martín M. Chalup  
Abg. M. Benjamin Gamarra

**Asistentes – Colaboradores**  
Lic. Agustina M. Bergadá

**Edición**  
Secretaría de Ciencia y Transferencia  
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas  
Universidad Nacional del Nordeste  
Salta 459 • C.P. 3400  
Corrientes • Argentina

Villegas, Mario R.

XX Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas - UNNE / Mario R. Villegas ; Lorena Gallardo ; Martín Miguel Chalup ; compilación de Martín Miguel Chalup ; Mauro Benjamín Gamarra ; coordinación general de Lorena Gallardo ; director Mario R. Villegas ; Lorena Gallardo ; prólogo de Claudia Diaz. - 1a edición especial - Corrientes : Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2024.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-631-6623-05-8

1. Legislación. 2. Normas. 3. Regulación. I. Chalup, Martín Miguel, comp. II. Gamarra, Mauro Benjamín, comp. III. Gallardo, Lorena, coord. IV. Villegas, Mario R., dir. V. Gallardo, Lorena, dir. VI. Diaz, Claudia, prolog. VII. Título.

CDD 340

# APORTES DE LOS MÉTODOS ADECUADOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS A LA CONSTRUCCIÓN DE LA CONVIVENCIA SOCIAL Y ACCESO A JUSTICIA DESDE LA FUNCIÓN POLICIAL

Martinez Zampa, Daniel F.; Acuña, Facundo E.; Faria de Zuliani, Dora. E.

*dmartinezzampa@gmail.com*

## RESUMEN

En esta investigación nos hemos propuesto analizar los aportes de los llamados métodos adecuados de Resolución de conflictos al trabajo policial, observando de qué manera los mismos pueden ser incorporados en el abordaje de las situaciones que a diario deben enfrentar y cómo ello puede implicar un acceso "a" justicia, entendiendo el mismo como el derecho a obtener una respuesta frente a los conflictos de formas desjudicializadas, sin que necesariamente connota el ingreso al sistema judicial (acceso a la justicia).

## PALABRAS CLAVE

Mediación, policía comunitaria, convivencia

## INTRODUCCIÓN

En esta investigación nos hemos propuesto analizar los aportes de los llamados métodos adecuados de Resolución de conflictos al trabajo policial, observando de qué manera los mismos pueden ser incorporados en el abordaje de las situaciones que a diario deben enfrentar.

Partimos de la hipótesis que, desde los escenarios profesionales cotidianos, las fuerzas de seguridad son los primeros interventores en situaciones de conflictos, que incluso en ocasiones exceden lo contravencional y penal pero que, de no tener canales adecuados pueden escalar y llegar a delitos.

Estas herramientas son aplicadas en forma intuitiva desde lo cotidiano y que una formación sistemática puede ayudar a mejorar estas prácticas. Además, estas herramientas ayudan a la construcción de una nueva forma de trabajo policial desde lo que llamamos

policía de proximidad o comunitaria según los países.

Como antecedente se indica el trabajo que desde el Instituto De Superior De Seguridad Pública del Chaco se viene realizando desde 2015 con la inclusión de estas temáticas en las formaciones iniciales y continuas, los 5 Congresos Internacionales de Mediación Policial y Policía de Proxidad organizados desde el año 2020 y la primer Cohorte de la Diplomatura Universitaria en Mediación Policial y Policía Comunitaria dictada por la Facultad de Derecho, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Nacional Del Nordeste entre los meses de agosto de 2023 a julio de 2024. Temática que tiene su fundamento a partir de la realidad cotidiana del trabajo de las fuerzas de seguridad, en las que a diario deben intervenir en casos de conflictos, en el trabajo que de hecho realizan y la necesidad de sistematizar y ordenar lo realizado para mejorar las prácticas y

con ello contribuir a la construcción de la convivencia social desde ese rol.

Por su parte, esta nueva mirada permitirá restablecer la alianza de las fuerzas de seguridad con los usuarios del servicio, mejorando además el acceso a justicia.

Diferenciamos acceso “a” Justicia, entendiéndolo como el derecho a obtener una respuesta frente a los conflictos de formas desjudicializadas, sin que necesariamente connota el ingreso al sistema judicial (acceso a la justicia).

#### MÉTODOS

Esta investigación se llevó a cabo en el marco de los 5 Congresos Internacionales de Mediación Policial y Policía de Proximidad organizados desde el año 2020 por el ISSP del Chaco, siendo el V congreso declarado de interés por la Facultad de Derecho, Ciencias Sociales y Políticas de la UNNE y la Diplomatura Universitaria en Mediación Policial y Policía de Proximidad dictada por la Facultad de Derecho, Ciencia Sociales y Políticas de la UNNE.

Se ha tenido en cuenta además la experiencia en los talleres dictados en la formación inicial y continua para personal policial de la provincia del Chaco.

Para esta investigación se ha tomado las evaluaciones que los asistentes han realizado sobre las temáticas desarrolladas y sus aportes al trabajo cotidiano en sus áreas de desempeño profesional.

Estás evaluaciones son parte de nuestros instrumentos de recolección de datos ya que fueron presentadas como encuestas estructuradas donde se preguntaba sobre los aportes de las temáticas al trabajo cotidiano. Esto se realizó mediante un formulario de Google y la diplomatura en encuesta en Moodle. Se obtuvieron 3723 respuestas de los asistentes a los 5 congresos y 75 asistentes a la Diplomatura.

#### RESULTADOS y DISCUSIÓN

Los resultados arrojados por las encuestas realizadas confirmaron nuestra hipótesis de que la intervención policial desde su trabajo cotidiano se enfrenta a situaciones de conflicto que en ocasiones exceden lo contravencional o penal. Dichas actuaciones realizadas a tiempo evitan que los conflictos puedan escalar a hechos más graves y constituyen una forma que las partes puedan acceder a espacios de gestión de los mismos sin judicializarlos.

Aquí se presentan las conclusiones más relevantes:

- Que en el desempeño diario el personal de las fuerzas de seguridad reconoce aplicar las herramientas de la mediación, conciliación, negociación, en especial la escucha activa, análisis del conflicto, preguntas, empatía.
- Que el conocimiento sistemático de las herramientas ayuda a comprender y mejorar las prácticas, dando elementos para analizar situaciones que pudieron haber sido exitosas de otras. Además, han manifestado que estos contenidos son de utilidad en el trabajo desde la atención al ciudadano, mejorando la percepción del servicio.
- Que pueden ser de aplicación aún en casos formalmente no mediables como la atención a una víctima violencia de género donde no se puede mediar, pero se puede aplicar la técnica de la escucha activa, parafraseo, empatía para evitar la revictimización.

Se transcriben, a continuación, algunas de las respuestas obtenidas:

En su conjunto aportan al conocimiento y nuevas prácticas, constandingo con herramientas para la labor y la capacitación en su conjunto, con el fin de retransmitir esta temática

general a los nuevos  
profesionales en  
formación"

"Muchas herramientas  
brindadas para aplicar en  
nuestro trabajo diario.  
Miradas de nuevos  
conocimientos y enfoques"

"Considero que llevo a la  
práctica los aportes como,  
por ejemplo: mirar a los  
ojos a las personas,  
escucharlas atentamente,  
etc.

Importantes. nutriendo la  
capacidad de que todo es  
posible a través del  
diálogo y la buena  
predisposición de las  
partes. Para resolver un  
conflicto.

"Nos ha brindado diversas  
técnicas y conocimiento  
para aplicar y de este  
modo, llegar al conflicto y  
tratarlo de la manera más  
adecuada.

Me ha inspirado y ofrecido  
nuevas perspectivas y

soluciones innovadoras  
para aplicar en mi trabajo."

"Me llevo a replantearme la  
posibilidad de aplicar la  
mediación no solo en  
cuestiones civiles, sino  
también penales,  
cuestiones que me  
parecían difíciles por el  
contenido de la materia en  
sí. Me apporto otra mirada o  
punto de vista, dando la  
posibilidad de tener en  
cuenta que en casos más  
complejos también es  
aplicable

Está abierto a este nuevo  
paradigma, que implica un  
cambio de estructura: de  
sentir, pensar y actuar. Es  
decir, evolucionar para  
erradicar esa percepción  
de la Policía coercitiva,  
represora que genera  
distanciamiento entre la  
comunidad

Herramientas y muy  
buenas experiencias para  
ponerlas a prueba en una

situación crítica en mi trabajo.

El trabajo policial está tradicionalmente asociado a represión e investigación del delito, pero la realidad muestra la necesidad de poner la mirada en la prevención, implicando a la comunidad como co-productora de seguridad.

Ello requiere nuevas miradas sobre la función policial, donde cobra relevancia la llamada policía comunitaria, de proximidad o participación ciudadana (términos usados según los países) que implica la comunidad asociada y la solución de problemas e involucra trabajar en la detección de los mismos, el análisis y el diseño de estrategias de abordaje tempranos.

Esto forma parte de la seguridad ciudadana, como dimensión de la seguridad humana definida por el informe de desarrollo humano de 1994 del Programa de Naciones Unidas al desarrollo (PNUD) como "aquella dimensión de la seguridad frente a amenazas crónicas tales, como el hambre, la enfermedad, la represión, al igual que la protección contra interrupciones súbitas y dañinas en los patrones de la vida diaria, sean estas en los hogares, en el trabajo o las comunidades. (El subrayado nos pertenece).

De allí que, tal como sostienen Ana Rosa Gallardo y Adrián Hierro Batalla en *Mediación Policial: la reflexión sobre la acción*:

Por tanto, la labor policial no sólo debe orientarse a procesar eficazmente ilícitos, sino que debe prestar especial atención a la prevención y control de los factores que generan violencia e

inseguridad (objetiva y subjetiva), evitando que los problemas de convivencia se conviertan en judicializaciones impropias. (2016, 76)

Consideramos que la aplicación de las técnicas de la negociación y mediación al trabajo cotidiano policial pueden aportar herramientas útiles en la prevención y escalada de los conflictos.

De hecho, en lo cotidiano desde la labor policial se aplican estas herramientas. Queda pensar el cómo legitimar estas intervenciones, generando los marcos legales necesario o revisando los circuitos formales, como el envío de los posibles acuerdos a las autoridades competentes para su homologación o revisión.

Se nos presenta entonces el desafío de la implementación sistemática de los mismos y como este camino nos puede llevar al cambio de mirada del rol policial, en especial la autoridad, en cómo generar estos cambios desde las cúpulas hacia las bases, formando desde las bases en estas herramientas y en las instancias de formación continua.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gallardo, A. R., & Hierro Batalla, A. (Coords. y autores). (2016). *Mediación policial: La reflexión sobre la acción* (1ª ed.). Universitat Jaume I.

Martínez Zampa, D. F. (2024). *¿De qué hablamos cuando hablamos de policía de proximidad y mediación policial?* [Conferencia]. V Congreso Internacional de Mediación Policial y Policía de Proximidad. YouTube. <https://youtu.be/8wc6LS8Y84o?si=1kNThzteEZrDP21H>

Argentina, Ministerio de Seguridad de la Nación. (2017). *Colección de manuales para la formación de formadores: Policía de proximidad* (1ª ed.).

Argentina, Ministerio de Seguridad de la Nación. (2017). *Colección de manuales para la formación de formadores: Abordaje y resolución alternativa de conflictos* (1ª ed.).

EJE TEMÁTICO DE LA COMUNICACIÓN

Otros

FILIACIÓN

AUTOR 1: Investigador De Otra Institución  
- PI 23G002 SGCyT-UNNE

AUTOR 2: Director/a - PI 23G002 SGCyT-  
UNNE