

► La facilitación como método participativo de gestión de conflictos socioambientales¹

Facilitation as a participatory method of managing socioenvironmental conflicts

Darío Arias, María Gabriela Farah, Elizabeth Safar² y Rosa Inés Torres Fernández³

Derecho/ artículo científico

Citar: Arias, D.; Farah, M. G. Safar, E.; Torres Fernández, R. I. (2026). La facilitación como método participativo de gestión de conflictos socioambientales. *Omnia. Derecho y sociedad*, 9 (1), pp. 15-34.

Recibido: 7 de enero de 2026
Aceptado: 27 de marzo de 2026

Resumen

Este trabajo presenta los resultados de un proyecto de investigación en el que se procuró implementar, en la práctica, el método de gestión de conflictos socioambientales que se había detectado —en un trabajo anterior— como el más apropiado para este tipo de situaciones: la facilitación (también denominado “diálogo facilitado”).

A lo largo del proceso, y a pesar de haber desplegado ingentes esfuerzos, descubrimos una serie de elementos que terminaron condicionando la posibilidad de llevarlo a cabo tal como estaba previsto.

Se aprovechó, entonces, la oportunidad para identificar, describir y exponer esos elementos que consideramos necesarios para avanzar en la implementación —en campo— de ese tipo de metodología.

La facilitación es una especie dentro del género “mediación” de tipo colectivo o multi-partes, en la que los involucrados escogen un mediador aceptable para acercar, facilitar y guiar en el diseño de un proceso y para llegar a un acuerdo sobre las soluciones mutuamente aceptables.

A raíz del desconocimiento local generalizado de este mecanismo participativo de gestión de conflictos, hay descreimiento y desconfianza frente a propuestas en ese sentido.

La metodología de esta investigación es el estudio de caso, mientras que el enfoque de la investigación es cualitativo-descriptivo.

Palabras clave: barrios populares - comunicación - conflicto - facilitación - socioambiental

¹ Este artículo surge del informe final del Proyecto de Investigación N° 347, aprobado por Resolución Rectoral 1374/21 de la Universidad Católica de Salta. El proyecto contó con la participación del Mg. Abg. Darío Arias (director); la Mg. Abg. Rosa Inés Torres Fernández, la Mg. Lic. Amelia Clark, la Esp. Lic. María Gabriela Farah, la Esp. Abg. Elizabeth Safar y el Abg. Carlos Cosentini como investigadores.

² Universidad Nacional de Salta, Argentina.

³ Arias, Farah y Torres Fernández: Universidad Católica de Salta, Argentina.



Abstract

This paper presents the results of a research project that sought to implement, in practice, the method of managing socio-environmental conflicts that had been identified—in a previous work—as the most appropriate for this type of situations: facilitation (also called “facilitated dialogue”). Throughout the process, and despite having deployed enormous efforts, we discovered a series of elements that ended up conditioning the possibility of carrying it out as planned. The opportunity was then taken to identify, describe and present those elements that we consider necessary to advance the implementation—in the field—of this type of methodology. Facilitation is a species within the “mediation” genre of a collective or multi-party type, in which those involved choose an acceptable mediator to approach, facilitate and guide in the design of a process and to reach an agreement on mutually acceptable solutions. Due to the widespread local unfamiliarity of this participatory mechanism for conflict management, there is skepticism and mistrust regarding proposals of this nature. The methodology of this research is the case study, while the research approach is descriptive-qualitative.

Keywords: low-income neighborhoods - communication - conflict - facilitation - socio-environmental

Introducción

El Instituto de Derecho Ambiental y de la Sustentabilidad presentó el proyecto de investigación denominado Métodos Alternativos de Solución de Conflictos Socioambientales - Parte II - Facilitación ante la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Católica de Salta, siendo aprobado el Proyecto N.º 347 por Resolución Rectoral 1374/2021. El trabajo de investigación concluyó en el año 2023.

Los conflictos socioambientales se caracterizan por ser multiparte y multicausales, se desarrollan en el tiempo e involucran actores con diferentes grados de acceso a recursos e información, y en relaciones de poder desiguales o asimétricas.

En cuanto a los métodos de resolución de conflictos, cada cultura tiene sus modos particulares, no obstante, se han desarrollado métodos alternativos de gestión de conflictos con cierta uniformidad de aplicación metodológica, llamados métodos RAD (resolución alternativa de disputas) o métodos participativos de gestión de conflictos, los cuales se sustentan en la teoría de los sistemas, la teoría de los juegos y la teoría de la comunicación, constituyéndose como medidas alternativas, ni exclusivas ni excluyentes de otros modos de resolución de disputas, con la ventaja de incluir la atención a los intereses de ambas partes, de constituir procesos colaborativos, e idealmente transformativos. (Arias et al., 2025)

Dentro de los usualmente denominados métodos alternativos de resolución de conflictos socioambientales (MARCS), conforme se expuso en la primera parte de este proyecto de investigación (Arias et al., 2016), hemos concluido —después de amplias consultas y análisis— que el método más apropiado es la facilitación, porque permite un mejor abordaje de los conflictos de manera holística y permite articular diversas etapas y técnicas.

La facilitación —también denominada “diálogo facilitado”— es una especie dentro del género “mediación”, de tipo colectivo, en el que las partes escogen un mediador admisible para acercar, facilitar y guiar en el diseño de un proceso y para llegar a un acuerdo sobre las soluciones mutuamente aceptables. El diálogo facilitado cuenta con la guía de un tercero, cuya función primordial es acercar a las partes, facilitar y propiciar el diálogo que permita —atravesando ese proceso— la transformación del conflicto de que se trate. Los facilitadores trabajan con grupos para estructurar su agenda, establecer y hacer cumplir las reglas básicas, como “espere a que lo reconozcan antes de empezar a hablar” y resumir los resultados negociados por escrito, entre otras posibilidades (Susskind et al., 2012). Por lo tanto,

La facilitación permite abordar algunos de los obstáculos detectados en la aplicación de estos medios alternativos, como las diferencias de poder y acceso a recursos económicos y simbólicos entre los actores involucrados y las dificultades en la comunicación y el diálogo. (Torres Fernández et al., 2019)

Entendemos que el tema es relevante por la gran ocurrencia de conflictos sociales que muchas veces terminan judicializándose, causando medidas de hecho y violencia y situaciones irresueltas; ello porque no se han sabido, no se han querido o no se han podido gestionar correctamente. Mucho menos, se han tomado ese tipo de situaciones como oportunidades de procesos transformativos, en el que el conflicto sirva como herramienta o instancia de mejorar la situación, intentar regenerar la relación entre las partes involucradas, y cambiar la visión y percepción que cada una de las partes involucradas tiene con relación a este.

Los obstáculos que impiden esa correcta gestión, obedecen —en nuestra opinión— al escaso conocimiento que tienen los operadores y gestores de conflictos (funcionarios públicos; pero también líderes comunitarios, educadores, etc.) de los mecanismos alternativos, participativos y transformadores de gestión de conflictos; particularmente de la llamada facilitación o diálogo facilitado.

El presente trabajo muestra, en base a la investigación desplegada, que la problemática se vincula, a las falencias vinculadas al campo educativo en sus diferentes niveles, y de entrenamientos o capacitación que los operadores sociales debieran tener respecto a la materia.

La situación detectada muestra, de manera evidente, el impacto socioeconómico que la perpetuación de conflictos puede acarrear, el descontento social, el descreimiento de la administración de justicia, y el escaso interés por el involucramiento en la *res pública* de posibles dirigentes sociales ante la escasez o ausencia de mecanismos efectivos —alternativos a los caminos formales de la función judicial del poder del Estado— (o a las medidas de hecho) que pudieran ofrecer soluciones viables y efectivas para la gestión de conflictos sociales.

Consideramos que el presente trabajo es oportuno en momentos en que la opinión sobre la administración de justicia está en entredicho, por motivos de dilaciones y demoras, “corruptelas”, falta de transparencia y eficiencia en esta función esencial del Estado de derecho; y cuando el concepto de libertad, autodeterminación y participación social va ganando relevancia en diversos ámbitos de la vida en comunidad.

Existe variada bibliografía sobre la materia, orientada a describir y tratar los diversos mecanismos y formas alternativas de resolución o gestión de conflictos. Son menos los trabajos dedicados a la facilitación que —a su vez— describan casos concretos de conflictos socioambientales en los que su utilización hubiera resultado exitosa.

Advertimos al lector que en las siguientes líneas no encontrará recetas, instrucciones ni soluciones a la problemática detectada, sino elementos descriptivos de la situación planteada, variados elementos de diagnóstico, opiniones de diferentes *stakeholders*, y una serie de consideraciones que esperamos sirvan para continuar analizando esos elementos y alienten a profundizar el estudio de la problemática. Asimismo, hallará algunas sugerencias que esperamos sean de utilidad para promover un mayor conocimiento de los mecanismos transformadores de conflictos, sobre todo la facilitación, por su especificidad apropiada para el abordaje de conflictos socioambientales.

Metodología aplicada

Para desarrollar este trabajo de investigación se articularon dos etapas:

- a) la descripción del caso con las particularidades de los conflictos socioambientales, sus actores y la historia del caso,
- b) la propuesta e implementación de procesos de facilitación.

Se adicionó —luego— el análisis de los elementos, obstáculos y particularidades que influyeron en la dificultad de implementar el método en la práctica.

Asimismo, dada la importancia que tiene la comunicación en este tipo de procesos, y la influencia que la prensa y los diferentes medios de comunicación tienen en la gestión de los conflictos sociales, se realizó un análisis desde lo comunicacional y periodístico, incorporando la opinión de referentes en ese campo.

Las herramientas metodológicas utilizadas fueron el análisis de fuentes secundarias; trabajo de relevamiento de campo y observación participante en los barrios populares seleccionados; la sistematización de notas periodísticas en medios de comunicación sobre conflictos socioambientales; las entrevistas semiestructuradas y abierta a stakeholders involucrados en conflictos socioambientales de barrios populares en Salta capital; entrevistas semiestructurada y abierta con instituciones y organizaciones a referentes barriales y a representante de la empresa, percibida como fuente de conflicto. Por último, también entrevistas semiestructuradas a 10 periodistas del medio sobre la temática de los conflictos socioambientales y las diversas aristas vinculadas a los mismos. (Arias et al., 2024)

Conflictos socioambientales

Resultando estos conflictos mayormente multipartes, públicos y con relaciones duraderas entre las partes, el campo más propicio para su abordaje se sustenta en las democracias participativas y se instrumenta a partir de la gobernabilidad, en cuanto al proceso de gestión de los asuntos públicos con presencia de la autoridad pública y la participación de la sociedad civil, considerando a esta última como un proceso gradual, mediante el cual se integra al ciudadano en forma individual o participando en forma colectiva. (Torres Fernández et al., 2019)

En tal sentido, en el marco de este proyecto de investigación, se realizaron reuniones con los referentes de los barrios involucrados en el conflicto socioambiental, quienes a su vez son miembros de la Mesa Provincial de Barrios Populares. Entre ellos se encuentran R. O. (Centro Vecinal 20 de Junio), J. B. (Ampliación 20 de Junio), S. G. (Tinkunaku) y E. T. (Ampliación 20 de Junio).

La zona en la que se ubican colinda —canal mediante— con una fábrica de cerámica. Esto preocupa a los vecinos a causa del potencial deterioro ambiental y de la salud, pues debido a la remoción permanente de tierra arcillosa, sumada a los vientos típicos de la zona, se genera la presencia permanente de polvo en el ambiente. (Ulivarri et al., 2021)

En dichas reuniones se indagaron las percepciones sobre el conflicto con Cerámica Alberdi, en las que los vecinos manifestaron que la fábrica generaba contaminación sonora y del aire, y vibraciones que afectarían la estabilidad de las estructuras de las casas. Asimismo, que la principal fuente de malestar era el polvillo en el aire, al que le adjudicaban problemáticas respiratorias, oftalmológicas y dermatológicas.

Las problemáticas ambientales en el barrio estaban vinculadas con la aparición de microbasurales y la cercanía del canal, que cuando no era mantenido por la Municipalidad facilitaba la proliferación de distintas plagas y, al generar acumulación de material en los desagües, propiciaba las inundaciones en época de lluvias. Sumado a esto, la fábrica de cerámica cercana, ya que a partir del humo, del polvillo y de las partículas en suspensión se generaban diversos problemas respiratorios y cutáneos. La fábrica, que era preexistente a los barrios, contaba con una larga historia de intercambios de propuestas con la comunidad en pos de mejorar la calidad del aire que, hasta el día de hoy, no se han implementado. (Ulivarri et al., 2021)

Vinculado a este tema podemos mencionar la Declaración de Río sobre el Medioambiente y el Desarrollo, por cuanto en su artículo 1 hace referencia a la participación ciudadana en la problemática ambiental, en la que el ciudadano toma parte de las decisiones o de los asuntos públicos referidos al problema ambiental, siendo la participación ciudadana un mecanismo de ponderación de intereses en el conflicto ambiental. Además, el Acuerdo de Escazú en su artículo 7 se refiere a la participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales donde establece:

1. Cada Parte deberá asegurar el derecho de participación del público y, para ello, se compromete a implementar una participación abierta e inclusiva en los procesos de toma de decisiones ambientales, sobre la base de los marcos normativos interno e internacional. 2. Cada Parte garantizará mecanismos de participación del público en los procesos de toma de decisiones, revisiones, reexaminaciones o actualizaciones relativos a proyectos y actividades, así como en otros procesos de autorizaciones ambientales que tengan o puedan tener un impacto significativo sobre el medioambiente, incluyendo cuando puedan afectar la salud (...). (Comisión Económica para América Latina [CEPAL] et al., 2018)

En el marco del proyecto de investigación se realizaron diversas reuniones con los referentes barriales, quienes presentaron documentación vinculada a una negociación desarrollada por los vecinos de los barrios con la empresa, junto con el centro vecinal. El resultado de la negociación del año 2014 fue la firma de un acuerdo de partes (el cual no registra fecha, ni refleja certificación de firmas) que hace referencia a medidas que los directivos de la planta industrial se comprometieron a realizar: la colocación de una cortina de árboles alrededor de la planta y la instalación de filtros en las chimeneas y salidas de ventilación de la fábrica para reducir el humo y el polvillo (los vecinos manifestaron que tales mejoras no fueron ejecutadas), además manifestaron su interés en participar de un proceso de diálogo facilitado con la empresa y con otros actores involucrados.

Con posterioridad, el equipo de investigación realizó dos nuevas convocatorias, incluyendo a los referentes barriales del barrio 6 de Septiembre, Villa Mitre y barrio 20 de Junio, pero no hubo asistencia por parte de los vecinos colindantes de la zona.

Barrios populares

El tema de los barrios populares se encuentra regulado en la Ley Nacional 27453/18, que declara de interés público el régimen de integración sociourbana de los barrios populares identificados en el Registro Nacional de Barrios Populares (RENABAP) creado por el Decreto Nacional 358/17.

Los barrios populares son definidos conceptualmente como aquellos barrios comúnmente denominados villas, asentamientos y urbanizaciones informales, que se constituyeron mediante diversas estrategias de ocupación del suelo, que presentan diferentes grados de precariedad y hacinamiento, un déficit en el acceso formal a los servicios básicos y una situación dominial irregular en la tenencia del suelo. Los criterios de inclusión y exclusión de barrios en el Registro se establecen por la definición operativa de barrio popular: un conjunto de un mínimo de ocho familias agrupadas o contiguas, en donde más de la mitad de la población no cuenta con título de propiedad del suelo, ni acceso formal a como mínimo dos de los servicios básicos: agua corriente, energía eléctrica con medidor domiciliario o sistema de eliminación de excretas a través de la red cloacal formal. (Registro Nacional de Barrios Populares [RENABAP], TECHO et al., 2022)

Específicamente en la zona sudeste de la ciudad de Salta,

...[l]os conflictos socioambientales en los barrios populares (...) tienen componentes ambientales concretos como la ubicación en zonas inundables —costas del río y de canales— y cercanía al Parque Industrial y a las torres de la red de energía de media tensión que pueden implicar situaciones de riesgo o daño a la salud humana. (Arias et al., 2025)

Es decir que son conflictos que tienen largo desarrollo en el tiempo; los barrios populares de la costa norte del Río Arenales —Tinkunaku y Ampliación 20 de Junio— surgen en el año 1995, mientras que los ubicados en la costa sur del río —Norte Grande y San Francisco Solano— se instalaron entre los años 2001 y 2005 (Pollioto et al., 2023). Así, la situación actual presenta una realidad compleja con múltiples determinantes.

En este escenario, los medios alternativos de resolución de conflictos —y específicamente la facilitación— son herramientas valiosas que podrían aportar a la resolución pací-

fica del problema evitando dilaciones, la judicialización, medidas de hecho y escaladas de violencia. La problemática que observamos en Salta no es exclusiva de nuestra provincia, sino un fenómeno de alcance regional. Existe un desconocimiento de este mecanismo participativo de gestión de conflictos y, por lo tanto, descreimiento y desconfianza frente a propuestas en ese sentido. El mecanismo propuesto es, nada más y nada menos, un método.

Comunicación e información

En cuanto al acceso a la información y el acceso a la justicia, podemos decir que este tema en la Argentina

... posee desarrollo no solo legal, sino constitucional. El artículo 41 de la Constitución Nacional refiere directamente al tema y, en 2003, se sanciona la Ley de Presupuestos Mínimos 25831 en la materia (...). También se abre una agenda relevante para analizar de qué modo Escazú puede robustecer el acceso a la justicia, la participación pública, el acceso a la información y la tutela de defensores ambientales, tratando de acortar las brechas de desigualdad territorial. (Berros, 2022)

En tal sentido, desde una perspectiva comunicacional y considerando la caracterización de los conflictos socioambientales en los barrios populares de la ciudad de Salta, realizamos la identificación de los actores involucrados, sus posiciones, intereses, y los mecanismos que actualmente utilizan para canalizar el diálogo y la gestión de esos conflictos. Además, efectuamos el análisis de las mejores prácticas sobre la comunicación, socialización e implementación de la facilitación como medio de resolución de conflictos socioambientales en el proceso de regulación dominial e integración sociourbana. Luego de realizar entrevistas directas y analizar soportes de comunicación y contenidos, arribamos a tres hallazgos principales:

1. Falta de información oficial en sitios *web* y otros medios de difusión. Esto conlleva una falta de transparencia en la gestión de los contenidos: informaciones útiles para la comunidad y datos. Carencia de una visión comunicacional y de planificación estratégica desde organismos oficiales y empresas involucradas en conflictos socioambientales.

En el caso de Cerámica Alberdi, los canales y soportes a nivel local y nacional son Facebook, Instagram y LinkedIn, que contienen información incompleta o desactualizada y contenidos publicitarios destinados a otros tipos de público, con fines comerciales.

En relación con otros organismos, como la Defensoría del Pueblo, se observó un perfil en la red social Facebook que brinda información unidireccional (sin participación de los ciudadanos) sobre actos oficiales.

Es oportuno indicar que cada red social utilizada tiene particularidades de uso con respecto a los contenidos y su función principal es su co-creación junto con sus públicos o destinatarios, y generar diálogos.

En los casos observados, los perfiles en redes sociales se limitan a la difusión de contenidos oficiales sin dar participación a las comunidades, lo que se traduce en el escaso número de seguidores y participaciones obtenidas. Se evidencia la falta de planificación de las comunicaciones, herramienta clave para interactuar con los diferentes públicos objetivos, tanto desde la empresa Cerámica Alberdi como desde la Defensoría del Pueblo.

2. Falta de organización formal tanto institucional como en la implementación de canales formales de participación por parte de los referentes de centros vecinales y organizaciones intermedias de los barrios populares.

En general, los referentes de los centros vecinales de barrios populares y organizaciones intermedias comparten grupos de WhatsApp para intercambiar información sin una gestión organizada (sin embargo, dichos grupos no necesariamente se articulan de manera sistemática, por criterios territoriales o de segmentación; tampoco se tiene información sobre el alcance de dichos grupos). Se utilizan, en general, para difundir inquietudes de distintos tipos, puntuales, de diferentes niveles de urgencia o importancia.

En cuanto al uso de carteleras informativas físicas en las respectivas sedes (lugares de reunión, espacios comunes u oficinas, etc.), en algunos casos se colocan afiches con mensajes en sitios públicos, sin una mirada estratégica de manejo de la comunicación popular y comunitaria. Se observa escasa participación y co-creación de contenidos de interés común.

3. La información publicada en la prensa es escasa, no hay seguimiento de casos o de denuncias realizadas por parte de los vecinos. Los vecinos utilizan la prensa como medio de presión para ser escuchados o realizar una denuncia pública sobre algún conflicto puntual, y luego se pierde en el tiempo y espacio.

Se realizó la recopilación de material bibliográfico, de los últimos años, en materia de conflictos socioambientales, a fin de caracterizar su tratamiento y encontrar algún patrón común en su tratamiento comunicacional.

Se analizó un tratado innovador que reconoce derechos ambientales procedimentales:

El Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe, adoptado en Escazú (Costa Rica) el 4 de marzo de 2018. Estos derechos reflejan la conexión entre las personas y el ambiente, el derecho de todos a vivir en un ambiente sano y la importancia de su involucramiento para abordar los principales desafíos que enfrenta el mundo en la actualidad. Tiene como objetivo garantizar el acceso a la información ambiental, la participación pú-

blica en la toma de decisiones ambientales y el acceso a la justicia en asuntos ambientales para las personas de todos los países de la región, disminuir los conflictos socioambientales y proteger a los defensores ambientales. (Arias et al., 2025)

La República Argentina ratificó el Acuerdo de Escazú mediante la Ley Nacional 27566, otorgándole jerarquía constitucional; este establece que todas las personas tienen derecho a pedir información sobre asuntos ambientales y desarrollo sostenible a las autoridades de su país. Asimismo, que todas las personas tengan el apoyo necesario para recibir la información en igualdad de condiciones que las demás.

El Acuerdo de Escazú procura que los ciudadanos tengan la posibilidad de proteger los derechos ambientales para corregir daños y resolver conflictos que afectan el ambiente. “Sus principales antecedentes fueron el principio 10 de la Declaración de Río de Janeiro de 1992, la doctrina franciscana (encíclica *Laudato si*), la Agenda 2030 (ODS [Objetivo de Desarrollo Sostenible] 16) y la Opinión Consultiva 23/17 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos” (Franza et al., 2022).

Entrevistas realizadas en el ámbito jurídico y en organismos públicos

Audisio alerta que en los procesos donde se debate la cuestión ambiental, el rol del juez debe obrar en favor de la protección del interés general ambiental, el cual adquiere un valor preeminente, modificando las reglas tradicionales del proceso civil, a los fines de prevenir el daño ambiental, sin caer en la quietud de permitir la contaminación y consolidar de tal modo un daño ambiental irreparable. Bajo esta preeminencia, el principio de congruencia cede en favor de la protección ambiental. Claro está que estas obligaciones en revisión, también se predicen sobre la actuación fiscal (...). Por otro principio fiscal, de gestión de los conflictos, para el mejor cumplimiento de sus funciones, la actuación del Ministerio Público estará orientada al intento de solucionar los conflictos y la conciliación de los diversos intereses en juego, procurando la preservación de la paz social mediante la equidad, la seguridad y la eficiencia. (Lloret et al., 2021).

Siguiendo estos conceptos, el equipo de investigación realizó una serie de entrevistas. A continuación presentamos una breve síntesis de lo conversado con cada entrevistado:

- **Abogada María Isabel Nogaledo**, mediadora del Centro de Mediación del Poder Judicial de la provincia de Salta. Sostuvo que se deben realizar campañas de difusión con la finalidad de dar a conocer una metodología diferente de trabajo con respecto a la resolución de los conflictos socioambientales, generar demanda hacia su utilización

y propagar la idea de participación comunitaria y social. Planteó la necesidad de trabajar en una comunicación integrada y planificada en función de construir consenso, dando participación a todos los actores involucrados o de referencia con la problemática. Con respecto a los procesos colaborativos —en relación con estos tipos de conflictos— se debe tener en cuenta que muchas veces surgen la violencia y las medidas de hecho. La comunicación como herramienta para la generación de diálogos por las partes en conflicto es una herramienta de reconstrucción de significaciones en conjunto, que puede llevar a disminuir el grado de conflictividad y contribuir a la posible resolución pacífica por las partes. Es importante tener en cuenta a quiénes se convoca en las reuniones para que se satisfagan la mayor cantidad de intereses y necesidades, por ello todos los actores clave deben estar presentes. Asimismo, destacó la importancia de trabajar la comunicación para propiciar la facilitación.

- **Licenciado Sergio Arch Guerrero**, mediador penal del Centro de Mediación del Ministerio Público Fiscal de la provincia de Salta. En relación con los conflictos, sostiene que deben considerarse la evolución del conflicto, las herramientas, el abordaje y la facilitación, y al defensor del pueblo. Señaló que se puede arribar a acuerdos mediante la facilitación y la negociación. Para la problemática ambiental se debe contemplar: a) vinculación del daño ambiental y los referentes barriales (relación de causalidad), b) identificación de las causas, c) utilización de entrevistas estructuradas. Ante la consulta de si existen patrones para desarrollar el conflicto socioambiental señaló la importancia del Acuerdo de Escazú para abordar esa problemática, además recomendó consultar el Caso Karlen (sobre desmontes) en relación con la aplicación de penas ejemplificadoras. Resaltó la importancia del derecho de acceso a la Justicia, repensar el espacio de la justicia y la participación ciudadana. Como mecanismos de comunicación y difusión en el espacio de mediación manifestó la importancia de realizar: a) campañas de concientización pedagógica, espacios disponibles, b) trabajar en mediación escolar. En esta institución no se tiene conocimiento profundo del mecanismo del dialogo facilitado como un camino de posible gestión de conflictos socioambientales.
- **Licenciado Diego Alderete**, de la División Rural y Ambiental de la Policía de Salta. Señaló que las principales denuncias que reciben están referidas a la erradicación de microbasurales, vehículos abandonados, derrame de líquidos cloacales, cuatrерismo, deforestación, entre otras. Comentó la ausencia de espacios o circuitos claros de denuncias, la falta de articulación con otros organismos implicados en el área ambiental. El funcionario no tiene conocimiento del mecanismo del diálogo facilitado, considera que puede ser positivo incorporarlo como herramienta de gestión de conflictos socioambientales. Señaló que los agentes policiales muchas veces ofician —de facto— como conciliadores (acercando a las partes, proponiendo fórmulas de solución).

- **Licenciado Luis Alberto Boschero**, dependiente de la Secretaría de Jurisprudencia de la Corte de Justicia de Salta. Manifestó que luego de realizar una búsqueda exhaustiva de jurisprudencia vinculada a la temática (y en particular, relativa a Cerámica Alberdi o Cerámica del Norte) no encontró jurisprudencia al respecto. Únicamente se identificó una causa donde la Fiscalía Penal N.º 4 solicitó la elevación de la causa a juicio, en contra de Cerámica del Norte por contaminación ambiental, al Juzgado de Garantías N.º 8, Expediente 141.485/17 y que hasta el año 2023 no había ninguna resolución al respecto.
- **Abogada Claudia Puertas**, jueza del Juzgado de Garantías N.º 8 del Poder Judicial de la provincia de Salta. Comentó que en el año 2017 se inició el Expediente N.º 141.485/17 referido a la contaminación ambiental contra la Empresa Cerámica del Norte, mediante una denuncia penal realizada ante la Fiscalía Penal N.º 4 ubicada en Villa Mitre. Los últimos movimientos de la causa se realizaron en el mes de julio del 2020 mediante oficios enviados a la Municipalidad de la Ciudad de Salta. Este caso no se trata de un conflicto entre la industria y los vecinos, sino que es una causa iniciada por denuncias de vecinos sobre el estado de abandono de un predio de propiedad de la empresa, la última acción fue el saneamiento del terreno y la oferta de donar una fracción de este para la construcción de un destacamento policial. En esta causa no se aplicaron mecanismos participativos de solución de conflictos, como es la facilitación.
- **Abogada María Guadalupe Villagrán**, jueza del Juzgado de Primera Instancia Civil y Comercial 10.ª Nominación del Poder Judicial de la provincia de Salta. Tiene a su cargo el conflicto relativo a la protección de las fuentes de agua potable de Finca Las Costas, causa instada por la Fiscalía de Gobierno de la provincia de Salta, en representación del pueblo de la ciudad de Salta contra quien resultare responsable, “Provincia de Salta s/Amparo, expediente N.º 71.8742/2020”. Se profundizó sobre la importancia de la mirada holística e integral en el análisis de casos judicializados con vinculación ambiental. Desconoce el uso de la facilitación en procesos judiciales vinculados a la temática de conflictos socioambientales; considera positiva la posibilidad de incorporarlos como instancia preventiva de gestión a los conflictos judicializados.
- **Licenciado Federico Núñez Burgos**, defensor del pueblo de la ciudad de Salta. Expresó que no se registraron reclamos por parte de residentes de barrios populares en los últimos meses. La Defensoría del Pueblo interviene en casos de conflictos complejos y cuestiones propias de la defensoría relacionados con intereses colectivos; manifestó que se presentaron casos aislados de usurpación y ocupación de territorio. En cuanto a

los canales de comunicación, señaló que funciona un perfil de Facebook institucional, tienen dos líneas de teléfonos, un número de contacto vía WhatsApp y un correo electrónico. No tienen “incorporado” el mecanismo de diálogo facilitado para la gestión de conflictos socioambientales.

- **Abogada Jaqueline Cobo**, subsecretaría de Promoción Social, Inclusión y Discapacidad del Centro Cívico Municipal. Comentó que realizaron varias actividades con los barrios populares y mesas de diálogo con referentes de la zona en estudio por diversas problemáticas y tuvieron contacto con el Programa de Mejoramiento de Barrios (PROMEBA). No tiene conocimiento profundo del mecanismo del diálogo facilitado, no lo tienen “incorporado” como camino de posible gestión de conflictos socioambientales.

Entrevistas realizadas desde la visión comunicacional

Desde el proyecto de investigación se decidió realizar entrevistas a referentes de la prensa de la provincia de Salta con la finalidad de contar con una mirada periodística sobre la problemática. La función de la prensa la constituye en un actor importante teniendo en cuenta el enfoque que puede dar sobre los conflictos; la influencia que puede ejercer sobre los grupos en tensión en la prevención de los conflictos, en su canalización positiva y su gestión transformadora. El diagnóstico de la mirada de los periodistas puede echar luz sobre la visión de estos conflictos, la opinión en relación con su comunicación y la necesidad de información y capacitación de los periodistas sobre esta temática.

Se realizaron diez entrevistas a periodistas, mujeres y varones en ejercicio del oficio pertenecientes a medios gráficos, radiales, televisivos y digitales con formatos que brindan información y cobertura en un amplio espectro de temáticas sociales, tanto en la ciudad de Salta y zonas adyacentes como en el interior de la provincia (i.e. se entrevistó a una periodista de la ciudad de Tartagal).

Las entrevistas se estructuraron en tres bloques: 1. contexto, 2. cobertura periodística, y 3. capacitación a los periodistas.

1. **El bloque contexto.** Procura que se brinde una perspectiva sobre el conocimiento respecto de la presencia o no de conflictos socioambientales en la provincia, su incidencia en la comunidad, la identificación de actores sociales referenciales; la modalidad de participación de los poderes que conforman el Estado provincial, Ejecutivo, Legislativo o Judicial en la resolución de conflictos. Así también, si el entrevistado sabe de la utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos como negociación, facilitación, mediación, conciliación, etc. En relación con la sociedad, si considera que está informado o preparado para

el empleo de esos mecanismos alternativos y para transformar positivamente un conflicto. Para finalizar se consultó si sabe de la existencia de intervenciones de otros organismos, como fundaciones, organizaciones no gubernamentales (ONG) u otras que estuvieran intentando implementar mecanismos de gestión participativa de conflictos.

Se justifica la elección de esta indagación desde una perspectiva comunicacional y específicamente desde la visión periodística para ampliar desde “la práctica la noción de cuestión social, la aproximación a lo subjetivo y su construcción, para conocer con mayor certeza el problema social —abarcando distintos ángulos, perspectivas y visiones— sobre los que se interviene desde este análisis” (Carballeda et al., 2017).

Los periodistas coincidieron en que existen conflictos socioambientales en Salta que son sensibles, como por ejemplo la falta de ordenamiento territorial de la Ley de Bosques Nativos (OTBN); el acceso al agua segura por parte de las comunidades del Chaco salteño, comunidades Wichí en el norte provincial y familias emplazadas en forma precaria en asentamientos; el uso de agroquímicos en la producción que puedan afectar la salud humana; la disposición final de residuos (principalmente residuos electrónicos y residuos patógenos); los incendios forestales; la extracción ilegal de diferentes recursos como árboles y áridos; la contaminación de los ríos y su incidencia negativa para las familias ubicadas en los márgenes de los ríos Arenales y Arias, entre otros.

Se consideraron problemáticas relacionadas con los temas sanitarios y culturales ambientales como transversales, como son las determinantes sociales que limitan la calidad de vida de las personas, y entre ellas se mencionaron la accesibilidad por parte de las familias a diferentes recursos como agua, alimento, vivienda, y al sistema de salud. Señalaron que la falta de acceso a la vivienda conlleva la ocupación de tierras, tanto públicas como privadas, generando asentamientos en lugares contaminados por la presencia de basurales con residuos sólidos urbanos (RSU) y la falta de acceso a los servicios públicos, lo que genera violencia y desalojos. En el norte de la provincia, se identificó el daño ambiental que generan los basurales ilegales (Pichanal, Colonia Santa Rosa y Orán), y la carencia de la gestión de los residuos sólidos urbanos.

En síntesis, de las respuestas de los periodistas sobre los tipos de conflictos se desagregan en: 40 % contaminación del Río Arenales, 20 % falta de agua potable, 20 % contaminación del vertedero San Javier, 10 % ninguno, 10 % otros conflictos.

Frente a la consulta sobre la incidencia, publicidad, agresividad o baja incidencia, indiferencia u otros, orientados a la comunidad que se encuentra fuera del conflicto, las posiciones estuvieron divididas: el 50 % de los consultados indicó que existía una alta incidencia; el otro 50 %, una baja incidencia social-comunitaria.

En cuanto a la pregunta sobre si desde la prensa es fácil la identificación de actores sociales referenciales en conflictos, las respuestas estuvieron divididas, siendo 50 % de fácil identificación y un 40 % de baja identificación. Cabe destacar que entre las entrevistas se

indica que, en la actualidad, por el dinamismo y la agilidad que brindan las redes sociales es fácil la identificación y el acceso cuando se tratan conflictos que tienen que ver con luchas sociales y ambientales.

Respecto de la consulta sobre si se observa activa participación de algunas de las funciones del poder del Estado provincial entre el Ejecutivo, el Legislativo y el Judicial, las respuestas estuvieron conformadas de la siguiente forma: 30 % todos los poderes del Estado, 10 % Legislativo, 10 % Judicial, 10 % Ejecutivo, 30 % no observa, 10 %, solo en época de campaña electoral. En una de las entrevistas se destaca que existe una alta participación de los poderes del Estado provincial y que depende del tipo de conflicto del que se trate⁴. Es de destacar también, que quedó plasmado que frente a una situación crítica no existe un plan de manejo de crisis⁵.

Sobre la opinión respecto de si la sociedad se encuentra informada o preparada para la utilización de algunos de los mecanismos alternativos para transformar positivamente los conflictos, el 100 % de los entrevistados indicó que no. Entre las respuestas se destaca que falta compromiso y participación activa en defensa del medioambiente⁶. Así también se marca que la sociedad permanece indiferente a los conflictos socioambientales y que solo se moviliza por sectores afectados por determinadas problemáticas⁷.

En relación con dar a conocer, instalar y comenzar a utilizar mecanismos de resolución alternativa y participativa en la gestión de conflictos socioambientales, el 80 % respondió en forma positiva y un 10 % en forma negativa.

La última pregunta se refirió a si se observaba la participación o la intervención de otros organismos, como fundaciones, ONG, u otros en las posibles tentativas de resolución, y las respuestas indicaron: 60 % sí existe intervención, 10 % muy poca intervención, 30 % eventualmente, dependiendo del caso.

2) Bloque cobertura periodística. Se buscó conocer la opinión de los periodistas en relación con su trabajo en las coberturas de prensa sobre conflictos socioambientales.

La primera pregunta se realizó pensando en el tipo de cobertura periodística que se realiza en Salta, las respuestas fueron las siguientes: 10 % notas de partes de prensa, 10 % hay cobertura, 10 % denuncias de los vecinos, 10 % depende del medio e impacto del tema, 10 % solo cuando hay protesta social, 10 % cobertura audiovisual y entrevistas, 10 % cobertura periodística muy básica.

⁴ En la entrevista a Pablo Juárez. Las transcripciones completas de las entrevistas están disponibles para quien las requiera vía *email* a los autores.

⁵ En la entrevista a Gustavo Iovino.

⁶ En la entrevista a Florencia Zumaeta.

⁷ En la entrevista a Laura Álvarez Chamale.

Se puede observar que un conflicto socioambiental toma estado público a partir de la instancia mediática, por ello logra mayor exposición a partir del trabajo de cobertura de los medios audiovisuales —por el mayor impacto que provocan las imágenes de este tipo de situaciones, los impactos negativos, la afectación de derechos, etc.—. Una de las modalidades de cobertura citada es la llamada *breaking news*⁸ que es la noticia de “último momento”, de gran impacto, de gravedad. Por otra parte, también se indicó que dependiendo del impacto del tema y de su interés por parte de la sociedad —algunos medios utilizan las métricas en las redes y la línea editorial—, las coberturas pueden presentarse mediante noticias, análisis, crónicas, infografías, entrevistas⁹.

En relación con la pregunta sobre si hay seguimiento de los casos de conflictos socioambientales, las respuestas fueron las que siguen: 20 % cobertura básica (sin seguimiento en el tiempo), 10 % cobertura de medios con mayores recursos, 20 % no están especializados, 10 % cuentan con especialistas, 20 % solo por el tiempo de interés de cada uno. Las respuestas están muy fragmentadas dependiendo del interés que despierte el caso para el medio y las posibilidades de cobertura, conformando un 80 % de las respuestas.

Otra consulta fue si los periodistas que realizan las coberturas están especializados con formación específica para el tratamiento de casos de conflictos socioambientales, y el 100 % respondió en forma negativa.

Sobre si existen restricciones para el acceso a la cobertura periodística de los casos, estos fueron los resultados: 70 % sí existen restricciones, 10 % no existen restricciones, 10 % no se tiene acceso a fuentes confiables, 10 % desconocimiento. Las restricciones vienen dadas por la carencia de fuentes confiables; ciertas presiones de grupos de interés como tráfico de influencias, publicidad oficial, prácticas extorsivas y operaciones políticas, entre otras¹⁰. Así también, la demora y falta de datos de las fuentes oficiales o poderes del Estado¹¹, entre otras posturas.

En cuanto a la necesidad por parte de los actores sociales de recurrir a la prensa para que los conflictos tomen estado público, el 100 % de las respuestas fueron afirmativas; lo que indica que los trabajadores de prensa distinguen que siempre los referentes barriales, vecinos o diferentes actores utilizan la prensa para ser escuchados, llegar a una intervención por parte de alguna autoridad del gobierno o a alguna tentativa de solución entre las partes.

Por último, ante la consulta sobre si los conflictos se hacen públicos por medio de la cobertura de la prensa, estas fueron las respuestas: 70 % sí se hacen públicos mediante

⁸ En la entrevista a Gustavo Iovino.

⁹ En la entrevista a Pablo Juárez.

¹⁰ En la entrevista a Gustavo Iovino.

¹¹ En la entrevista a Diego Comba.

la cobertura mediática, 20 % depende del interés público o no, 10 % no necesariamente. Así también, se marca que depende de múltiples factores si los conflictos toman estado público o escalan a nivel nacional¹².

3) Bloque capacitación a los periodistas. La postura de los periodistas en función de la necesidad de capacitación específica en el medio local para la cobertura mediática de los conflictos socioambientales es la siguiente: el 90 % indicó que sí es necesaria la capacitación específica en la temática, mientras que el 10 % señaló que no es necesaria dicha capacitación.

En relación con la formación de periodistas especializados, se marca un vacío y se identifica la necesidad de capacitaciones cortas que permitan mayor conocimiento específico al momento de realizar coberturas mediáticas. Esto se debe a los cambios que existen en cuestiones vinculadas a los conflictos socioambientales y a diferentes problemas ambientales como son el cambio climático, las relacionadas con las cuestiones ambientales, etc. Por todo ello, el periodismo necesita constantes capacitaciones porque los conflictos socioambientales pueden generar daños en la calidad de vida de la población, la aparición y complejidad de nuevas fuentes de controversias. En cuanto al tipo de capacitación que consideran necesarias las respuestas son las siguientes: 70 % optó por cursos y cursos de posgrado, 10 % actividades cortas y dinámicas (prácticas), 10 % desconoce, 10 % indicó que las capacitaciones no son necesarias.

Conclusiones y recomendaciones

En este trabajo de investigación se ha indagado sobre la percepción del conflicto tanto por parte de los vecinos como del sector empresario; las organizaciones sociales en las que estos se discuten; las interacciones y dinámicas comunicacionales entre los actores, e incluso su alcance dentro del ámbito judicial.

Sin embargo, no ha sido posible —por razones ajenas al equipo de investigación— ensayar e implementar de manera práctica y tangible la factibilidad de llevar a cabo instancias concretas de diálogo facilitado o facilitación, poder explicar la mecánica de esta metodología, la asignación de roles, la descripción e impactos, el desarrollo de reuniones, audiencias y demás aspectos que podrían haberse suscitado en caso de haber puesto en práctica un proceso real, relativo a un conflicto en particular abordado.

En relación con la dimensión comunicativa, hemos podido relevar —sobre la base de las entrevistas realizadas a periodistas de medios locales de Salta capital y del interior— que existen y se visualizan en el contexto los conflictos socioambientales y que las

¹² En la entrevista a Gustavo Iovino.

coberturas periódicas son posibles cuando inicia el conflicto y toma estado público, se vuelve sensible para la sociedad en su conjunto. Luego, hay escaso acceso a información oficial e institucional-empresaria y a la posibilidad de dar un seguimiento e investigación a esos temas. Por último, se observa la necesidad de proyectar capacitaciones orientadas a líderes de opinión sobre las problemáticas.

Tal como hemos expuesto, la factibilidad de implementación de procesos participativos como la facilitación tropieza con elementos básicos anteriores a dicho proceso, como el desconocimiento, la imperfección de mecanismos de comunicación entre los actores afectados (e.g. centros vecinales), y desde organismos públicos y la comunidad, el escaso interés de involucramiento, la debilidad de sistemas organizacionales, entre otros.

En consecuencia, una posible línea de investigación, a modo de continuidad del presente proyecto de investigación, podría consistir en el abordaje de mecanismos de socialización de esos mecanismos participativos y entrenamiento de actores (por ejemplo, líderes sociales) sobre la metodología y los diferentes roles, y la implementación de verdaderos procesos de diálogo facilitado, o facilitación, en los que se ensayen sus elementos constitutivos.

Referencias bibliográficas

- Arias, D. (2016). *Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos Socioambientales*. UCASAL Proyecto N.º 195, aprobado por Resolución Rectoral N.º 1736/2016.
- Arias, D., Farah, G., Clark, A., Cosentini, C., Safar, E. y Torres Fernández, R. (2024). *Métodos alternativos de resolución de conflictos socioambientales, parte II, facilitación (Proyecto N.º 347)* [ponencia]. III Encuentro de la Red Internacional Universitaria para el Desarrollo de la Investigación y las Publicaciones Científicas. EUCASA. <https://www.ucasal.edu.ar/wp-content/uploads/2024/06/Libro-resumen-DGTL.pdf>
- Arias, D., Clark, A., Farah, G., Safar, E. y Torres Fernández, R. (2025). Resumen de informe final: Métodos Alternativos de Solución de Conflictos Socioambientales - Facilitación. *Revista Iberoamericana de Derecho, Cultura y Ambiente*, 8. Editorial AIDCA.
- Berros, M. (2022). El Acuerdo de Escazú en relación con las diferentes realidades territoriales. En *Acuerdo Regional de Escazú: enfoque internacional, regional y nacional*. Editorial Jusbaire.
- Carballeda, A. (2017). *Las cartografías sociales y el territorio de la intervención*. http://www.wuranga.com.ar/images/recomendados/23_carballeda_cartografias.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe. Naciones Unidas.

- Franza, J. (2022). El daño ambiental bajo la perspectiva del Acuerdo Regional de Escazú y la Ley General del Ambiente. *Revista Iberoamericana de Derecho, Cultura y Ambiente*, 2. Editorial AIDCA.
- Lloret, J. (2021). *Manual de actuación ambiental integral en Argentina*. Fundación Expoterra.
- Pollioto, G., Ulivarri, P., Clark, A. y Reyes, G. (2023). Caso argentino. Salta. En E. I. Casas-Matiz (Ed.) *Áreas periurbanas. Acercamientos al modelo sostenible y resiliente para la Unidad Compleja de Análisis Territorial (UCAT)*. Editorial Universidad Católica de Colombia.
- Registro Nacional de Barrios Populares (RENABAP), TECHO (2022). *Factores de riesgo en barrios populares del Gran Buenos Aires*. Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_sobre_factores_de_riesgo_en_barrios_populares_dic2022.pdf
- Susskind, L. e Ingouville, F. (2012). *Mejor que la mayoría*. Granica.
- Torres Fernández, R. y Clark, A. (2019). Métodos alternativos de resolución de conflictos socioambientales. *Omnia. Derecho y Sociedad* (2). Editorial EUCASA. <https://revistas.ucasal.edu.ar/index.php/RO/article/view/248/228>
- Ulivarri, P. y Clark, A. (2021). Migrantes bolivianos en barrios populares de la ciudad de Salta, Argentina. *Instersticios*, 1. Editorial EUCASA. <http://revistas.ucasal.edu.ar/index.php/IN/article/view/379/353>

Darío Arias

Perfil académico y profesional: Abogado por la Universidad Católica de Salta (UCASAL). Magister en Mineral Law & Policy por la University of Dundee (Escocia). Magister en Asesoramiento Jurídico de Empresas por la Universidad Austral. Miembro del Instituto de Derecho Ambiental y de la Sustentabilidad (IDEAS-UCASAL). Miembro del Instituto para el Desarrollo de la Minería Sustentable (IDeMiS-UCASAL). Docente de la Facultad Escuela de Negocios (UCASAL).

dearias@ucasal.edu.ar

Identificador ORCID: 0009-0007-1758-2720

María Gabriela Farah

Perfil académico y profesional: Licenciada en Comunicaciones Sociales con orientación en periodismo (UCASAL). Especialista en Gestión Educativa (FLACSO Argentina). Posgrado en Gestión y Evaluación de los Servicios de Salud (UBA y IECS). Diplomada en Comunicación Política (UCASAL). Coordinadora de Producción de Contenidos e Información en el Programa Nacional de Salud Sumar (Ministerio de Salud de la Nación y Ministerio de Salud Pública de Salta). Docente e investigadora en la UCASAL.

mgfarah@ucasal.edu.ar

Identificador ORCID: 0009-0003-2976-3415

Elizabeth Safar

Perfil académico y profesional: Abogada y procuradora por la Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Profesora en Ciencias Jurídicas por la Universidad Nacional de Salta (UNSa). Mediadora. Especialista en Derecho Público y de la Empresa. Especialista en Derecho de Daños. Miembro del Instituto de Derecho Ambiental y de la Sustentabilidad (IDEAS la UCASAL). Docente en la Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de Salta (UNSa).

elizabeth_safar@yahoo.com.ar

Identificador ORCID: 0009-0005-1343-2923

Rosa Inés Torres Fernández

Perfil académico y profesional: Abogada y procuradora (UNC). Profesora en Ciencias Jurídicas (UNSa). Mediadora (UBA). Magister en Derechos Humanos (UNSa). Magister en Gestión Ambiental (UCASAL). Miembro del Instituto IDEAS e ICPSA de la UCASAL. Miembro del Instituto de Derecho Ambiental del Colegio de Abogados y Procuradores de Salta. Docente e investigadora universitaria.

ritorres@ucasal.edu.ar

Identificador ORCID: 0000-0002-0209-3867