



Tipo de documento: Tesina de Grado de Ciencias de la Comunicación

Título del documento: Luz, cámara, gestión : un análisis comunicacional de los sistemas de videovigilancia en municipios bonaerenses

Autores (en el caso de tesistas y directores):

Vanesa Lio

Mercedes Celina, tutora

Datos de edición (fecha, editorial, lugar,

fecha de defensa para el caso de tesis: 2011

Documento disponible para su consulta y descarga en el Repositorio Digital Institucional de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.
Para más información consulte: <http://repositorio.sociales.uba.ar/>

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Argentina.
Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 4.0 (CC BY 4.0 AR)



La imagen se puede sacar de aca: https://creativecommons.org/choose/?lang=es_AR





Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Sociales
Ciencias de la Comunicación Social

Tesina de Grado

***“Luz, cámara, gestión”:
Un análisis comunicacional de los sistemas de
videovigilancia en municipios bonaerenses.***

Vanesa Lio
DNI: 31.930.465
vanesa_lio@hotmail.com

Tutora: Mercedes Calzado

– Octubre de 2011 –

Lío, Vanesa

Luz, cámara, gestión : un análisis comunicacional de los sistemas de videovigilancia en municipios bonaerenses . - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Universidad de Buenos Aires, 2013.

E-Book.

ISBN 978-950-29-1444-2

1. Comunicación. 2. Inseguridad. 3. Sociología. I. Título

CDD 302.2

Fecha de catalogación: 26/06/2013

Esta obra se encuentra protegida por derechos de autor (Copyright) a nombre de Vanesa Lio (2013) y se distribuye bajo licencia Creative Commons atribución No Comercial / Sin Derivadas 2.5.

Se autoriza su copia y distribución sin fines comerciales, sin modificaciones y citando fuentes. Para más información ver aquí: <http://creativecommons.org/licenses/byncnd/2.5/ar/>

ÍNDICE

Prólogo.....	4
--------------	---

PRIMERA PARTE

Introducción

Planteo general.....	7
La elección de los casos.....	9
Acerca de la base documental	10
El tipo de abordaje.....	12

Marco teórico

Sobre vigilancia y estrategias de control.....	14
Sobre la cuestión de la mirada	16
Sobre medios y mediaciones.....	18
Sobre criminales y delincuentes.....	20

Estado del Arte

¿De qué hablamos cuando hablamos de inseguridad?	25
La mano (visible) del Estado: hacia la prevención del delito y la participación ciudadana.	27
Videovigilancia: experiencias en la nueva sociedad de control	29

SEGUNDA PARTE

Entrada: La inseguridad y la prevención del delito en el centro de la escena.....	36
--	----

Capítulo 1: “La seguridad la hacemos entre todos”

El Centro de Operaciones de Tigre.....	42
El Municipio de Tigre y su estrategia comunicacional.....	44
Ver para creer: la vigilancia como producto mediático	55

Capítulo 2: Se mira pero no se toca

Monitoreo Público Urbano en La Plata.....	68
Acerca de los modos de (in)comunicar	73
Imágenes que no se ven	81
 Algunas conclusiones.....	87
 Bibliografía.....	95

PRÓLOGO

Las cámaras de seguridad se extendieron por nuestras ciudades casi sin previo aviso. Firmes, inmóviles, exageradamente atentas. Las personas, en general, continuaban apegadas a su rutina y su cotidianeidad sin siquiera detenerse en el hecho de que estaban siendo miradas por alguien, en algún lugar, todo el tiempo. ¿Y por qué? ¿Por qué las cámaras no generaban un sentimiento de rechazo o incomodidad? ¿Por qué se habían incorporado con tanta rapidez y naturalidad al paisaje urbano?

Caminando por las calles céntricas de la ciudad de La Plata uno puede encontrarse, sorpresivamente, con una amplia esquina totalmente vidriada y ver, hacia adentro (como si de pronto pudiéramos espiar al interior del Gran Hermano) una serie de pantallas que concentran las imágenes captadas por los ojos electrónicos distribuidos por toda la ciudad. Esta vez, a diferencia del panóptico, los vigilados podemos ver a quien nos vigila. Y una vez más, ¿por qué? Simplemente porque necesitan recordarnos todo el tiempo que estamos siendo vigilados. Sin embargo, la gente sigue caminando, apurada, pensando en algo más y raramente se detiene.

En el municipio de Tigre las cámaras se han convertido en las grandes protagonistas de la ciudad. En todos lados, siempre presentes. O, por lo menos, eso es lo que quieren hacernos sentir. Y lo logran. Sus imágenes (ya editadas, por supuesto) circulan, están a disposición. Una vez más, alguien necesita que sepamos que nos están mirando.

Esto fue lo que me llevó a prestar más atención a estos sistemas de videovigilancia y preguntarme qué estaba sucediendo para que todos nos hubiésemos convertido, de algún modo, en amenazas potenciales para el orden público y, por lo tanto, debiésemos ser puestos bajo la lupa las veinticuatro horas del día. Tuve la sensación de que se estaba invirtiendo de a poco aquel principio jurídico penal que dice que toda persona es inocente hasta que se demuestre lo contrario. De pronto, parecía que todos podíamos ser culpables.

¿Qué motivó la implementación de sistemas de monitoreo permanente con circuito cerrado de televisión en espacios públicos de las ciudades argentinas? ¿Qué tipo de lógicas están operando en los argumentos de los políticos? ¿Qué concepción de las nociones de seguridad y delincuencia subyace en las fundamentaciones de estos proyectos? ¿De qué manera se

remite a estos mecanismos de control en las comunicaciones institucionales de cada municipio? ¿Cómo reproducen los medios de comunicación masiva estas situaciones? El intento por comenzar a reflexionar acerca de algunos de estos interrogantes dio origen a la presente tesina.

PRIMERA PARTE

INTRODUCCIÓN

“Panoptes era más que un cíclope,
palabra que significa ‘el que mira
alrededor’, pues, careciendo de punto
ciego, nada podía huir de su vigilancia y
todo quedaba bajo sospecha”.
(Antiguo mito griego)
Mal de Ojo, Christian Ferrer.

Planteo General

En cada vez más ciudades del país, una persona que camina por las calles y los parques, utiliza transporte público o asiste a espectáculos masivos es captada por cientos de cámaras de seguridad y sus acciones son grabadas en forma permanente.

Si bien la instalación de circuitos cerrados de televisión para vigilancia estuvo históricamente restringida al ámbito privado, en los últimos años se produjo un desplazamiento de estas técnicas hacia el sector público, asumiéndose como una política estatal de prevención del delito, mayor control de los desórdenes sociales y disminución de las situaciones peligrosas. La aplicación de herramientas tecnológicas para el monitoreo de espacios públicos se encuentra ya en uso en distintos puntos del país, con una notable expansión no sólo en grandes y multitudinarias ciudades sino también en comunidades o barrios más pequeños. Se han intensificado, así, las políticas de control social, aumentando y diversificándose también las formas de violencia estatal.

Este hecho se ha evidenciado, particularmente, en el territorio de la Provincia de Buenos Aires como respuesta a los índices de delitos y al aumento de la preocupación de la sociedad por esta problemática. Desde 1999, la cantidad de denuncias de hechos delictuosos a nivel nacional comienza a aumentar, manteniéndose estable a partir de 2003¹. En el caso de la Provincia de Buenos Aires, los delitos contra la propiedad y los homicidios dolosos registrados han evidenciado un aumento sostenido desde 1997,

¹ Sistema Nacional de Información Criminal Año 2008. Informe TOTAL PAÍS. Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación.

alcanzando su pico más alto en el año 2002². Y, si bien la inquietud por el tema de la inseguridad venía aumentando desde principios de los '90, en 2004 la inseguridad pasó a ocupar el primer puesto entre los problemas nacionales (Kessler, 2008). En este contexto, la aplicación de las tecnologías en el campo de la seguridad ha dado lugar a nuevos mecanismos de control social y los sistemas de monitoreo público urbano se presentan, fundamentalmente, como herramientas para “la prevención de delitos” en el plano local.

A partir de la segunda mitad de la década del '90 comienza a materializarse en Argentina el discurso preventivo en torno a las políticas de seguridad, a través de proyectos legislativos y programas de gobierno (Hener y Niszt Acosta, 2004), cuya máxima expresión está dada en la implementación del Plan Nacional de Prevención del Delito, desarrollado por la Dirección Nacional de Política Criminal. Desde la perspectiva de este plan, la seguridad se construye desde la prevención con la participación de toda la comunidad. Asumen así especial protagonismo las actitudes individuales de precaución y cuidado como respuesta más efectiva para disminuir los niveles delictivos.

Fue en este marco, y en respuesta a un aumento de los reclamos mediáticos y ciudadanos por disminución y radicación del delito, que los estados municipales han comenzado a desarrollar acciones con el fin de brindar a la comunidad herramientas que permitan reducir el sentimiento de inseguridad.

Teniendo en cuenta el lugar que han ocupado las estrategias discursivas oficiales en el proceso de implementación de estas políticas y la importancia con que se han incorporado a la agenda mediática, el presente trabajo pretende realizar un análisis comunicacional acerca de los sistemas de vigilancia con Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) aplicados desde el Estado en dos municipios de la Provincia de Buenos Aires: el Centro de Operaciones de Tigre (COT), dependiente de la Secretaría de Protección

² Sistema Nacional de Información Criminal Año 2008. Informe Provincia de Buenos Aires. Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación.

Ciudadana municipal, y el Monitoreo Público Urbano (MOPU) de la Municipalidad de La Plata.

El **objetivo general** de esta investigación es analizar el rol de la comunicación institucional de los gobiernos municipales y su articulación con los medios de comunicación masiva en los procesos de implementación de los sistemas de control del espacio público con cámaras de seguridad.

A partir de este objetivo general, se desprenden una serie de **objetivos específicos**. Se busca reconstruir las lógicas que subyacen a estas políticas municipales en materia de seguridad a través de una revisión de las construcciones discursivas que se producen en torno a ellas. Se pretende reconocer, además, las características de las estrategias comunicacionales de los gobiernos municipales con relación a la utilización de estas técnicas de monitoreo del espacio público.

Asimismo, se analiza en los discursos la manera en que opera la concepción de “inseguridad” como legitimación de estos mecanismos de vigilancia continua y se indaga acerca de los objetivos que condujeron a la implementación de los sistemas de monitoreo público en La Plata y en Tigre.

Complementariamente, se busca identificar las formas en que se abordan estas temáticas en los discursos que producen y reproducen los medios de comunicación masiva, intentando así reflexionar acerca de su conexión con los gobiernos municipales como fuentes de la información.

El supuesto de investigación que guiará el abordaje de los objetivos descriptos es que la comunicación funciona como un componente fundamental en la implementación de los sistemas de videovigilancia del espacio urbano. Es, para los gobiernos locales, a la vez una herramienta y la finalidad principal de estas políticas públicas, incluso por encima del objetivo mismo de “prevenir” y “erradicar” el delito.

La elección de los casos

Como se ha mencionado, el trabajo de investigación está centrado en dos casos específicos de implementación de sistemas de monitoreo público urbano en la Provincia de Buenos Aires. Se entiende que el recorte, si bien deja de lado otras

experiencias de municipios de la región, representará las lógicas que motivan el diseño de este tipo de políticas de control, los discursos que a partir de ellas se generan y, especialmente, las estrategias comunicacionales utilizadas por los gobiernos locales.

La elección de los casos se basa en motivos diferentes. Por un lado, Tigre ha sido un distrito pionero en la implementación de este tipo de sistema de monitoreo y el que lo ha extendido con mayor intensidad en los últimos tres años. Es, además, el que más centralidad le ha dado al tema en las comunicaciones institucionales y difusiones de prensa. Por otro lado, el caso de la ciudad de La Plata, con menos tiempo de implementación, representa un ejemplo de cómo estos sistemas pueden quedarse meramente en un proyecto si las promesas de los políticos y los discursos de campaña no son acompañados por acciones y hechos concretos. Si bien este caso permite incluir el análisis de la aplicación de distintas tecnologías al control y la prevención del delito, que se suman a la utilización de cámaras de seguridad, muchas de estas iniciativas no han alcanzado aún su puesta en marcha efectiva. Durante los últimos meses, coincidentes con el período de campaña electoral, lo que sí se ha verificado es una creciente mención y recurrencia a estas herramientas en el nivel comunicacional, situándolo como un elemento clave en cuanto a resultados obtenidos por la actual gestión y que pretenden ser profundizados en un futuro segundo período de gobierno del intendente municipal.

En este sentido, más allá de la distancia en cuanto a las características de cada uno de los casos que se percibe a priori, se entiende que el análisis permitirá establecer puntos de contacto y diferenciación que posibiliten un mejor entendimiento del modo en que interviene la comunicación en las políticas de seguridad, la función que ella cumple y las construcciones que a partir de estos sistemas de videovigilancia se producen en la sociedad, sobre todo a la luz de la importancia que han ganado en la agenda política y mediática.

Acerca de la base documental

En primer lugar, constituyen el corpus de este análisis los planes desarrollados por cada uno de los municipios en materia de vigilancia del espacio público con videocámaras: el Plan Integral MOPU (Monitoreo Público Urbano) del Municipio de La

Plata y la Dirección General COT (Centro de Operaciones Tigre), dependiente de la Secretaría de Protección Ciudadana de dicho partido.

Como marco, se incluyen también los rasgos discursivos de las políticas de seguridad delineadas desde cada uno de los municipios, tomando en cuenta las áreas funcionales dedicadas a tal fin en la estructura administrativa y sus respectivas misiones, objetivos y tareas.

A los fines de contextualizar la temática, se analizan el Plan Nacional de Prevención del Delito y el Programa Integral de Protección Ciudadana, dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires. En este último caso, se acompañan las definiciones del programa con gacetillas distribuidas por el gobierno provincial y los discursos relacionados con la temática del Gobernador Daniel Scioli en actos públicos, material publicado en la sección de prensa de la web institucional del gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

Asimismo, se han tomado como fuentes los sitios web institucionales de los municipios de La Plata y Tigre a fin de analizar su utilización como canales de comunicación y extraer declaraciones de los funcionarios públicos de sus propios discursos oficiales y de las gacetillas de prensa. Y, motivado por la extensión del uso de las nuevas tecnologías en la gestión, también se han incluido en el análisis las intervenciones y participaciones de los gobiernos municipales en las redes sociales en torno a estas temáticas.

En relación con la reproducción de estos mensajes políticos en los medios de comunicación, se ha decidido incluir en la base documental un medio gráfico nacional y tres medios locales en cada uno de los municipios. A nivel nacional se ha seleccionado el diario Clarín, por ser el de mayor tirada y distribución en todo el país. En cuanto a los medios locales de la ciudad de La Plata, se han escogido los tres principales diarios en sus versiones impresas y digitales: El Día, Diagonales y Hoy. En el caso de Tigre, se han elegido tres medios digitales por su trayectoria y nivel de alcance a nivel local: Diario Lo Nuestro, Agencia de noticias Infoban y Zona Norte Diario.

Para todos los medios mencionados, se ha realizado un recorte temporal que incluye artículos publicados entre los meses de enero y junio de 2011. Se considera que el

armado de este corpus permitirá reconocer la incidencia de la temática en la agenda mediática a nivel nacional como también identificar el nivel de repercusión que tienen estas noticias en el plano local.

Finalmente, se ha trabajado con la reproducción de estas imágenes y su construcción como producto televisivo a partir del análisis de cinco ediciones del programa *Cámaras de Seguridad*, emitido por la señal América TV los miércoles en el horario de 22.30 a 23.30 hs. Si bien el programa ha sido puesto en el aire en el mes de mayo, se han seleccionado cinco emisiones consecutivas de junio, coincidente con el último mes tomado en consideración para los medios gráficos³.

Como fuentes complementarias, se han incluido estadísticas a nivel nacional, provincial y municipal en relación a la evolución de los hechos delictivos.

El tipo de abordaje

El diseño de investigación del presente trabajo es predominantemente de tipo cualitativo, abordándose el problema mediante el análisis discursivo e intentando identificar sentidos en los materiales que componen el corpus: comunicaciones institucionales, declaraciones de funcionarios municipales y noticias periodísticas.

Respondiendo a los objetivos generales y específicos que guiaron el desarrollo de esta investigación, la elección de la metodología cualitativa permite explorar relaciones y situaciones que se dan en el ámbito social, a fin de esbozar una explicación de las decisiones y comportamientos que caracterizan a los estados municipales estudiados en relación con las políticas de seguridad y reconocer el rol que estas últimas cumplen en el diseño comunicacional.

La perspectiva cuantitativa será utilizada, en los casos en que se crea necesario, sólo a los fines de verificar algunos datos a partir de la medición de variables y regularidades en el corpus de análisis.

³ Se han incluido las emisiones de los días: miércoles 1° de junio de 2011, miércoles 8 de junio de 2011, miércoles 15 de junio de 2011, miércoles 22 de junio de 2011 y miércoles 29 de junio de 2011.

Con el fin de organizar los contenidos y facilitar la lectura, el presente trabajo se ha estructurado en dos partes. En la primera de ellas, se plantea un marco general del problema, situando los casos de estudio en un contexto espacio-temporal. Se incluyen en el marco teórico las nociones que guiarán el análisis de los casos seleccionados, introduciéndose conceptos clave relacionados con el control social y las sociedades de seguridad, las escuelas criminológicas y cuestiones referidas a la perspectiva comunicacional con que se aborda la temática. Luego, el estado del arte respecto de la videovigilancia por CCTV y algunos temas estrechamente vinculados a las intervenciones en el espacio público permiten esbozar el contexto académico y de investigación en el que se inserta el presente trabajo.

La segunda parte está destinada al desarrollo analítico en sí mismo. A modo introductorio, se realiza una presentación del tratamiento que se ha dado a estas cuestiones desde los estados nacional y provincial, a fin de situar los dos casos seleccionados en un marco regional. El primero de los capítulos que conforma esta segunda parte se centra en el municipio de Tigre, incluyendo una descripción del plan en cuestión y un análisis de las lógicas comunicacionales que subyacen a la implementación de este sistema de videovigilancia. En el segundo de los capítulos se aborda, siguiendo un esquema similar, el caso de La Plata.

Finalmente, a modo de conclusiones, se buscan establecer algunos puntos de contacto y diferenciación entre ambos casos, analizando los resultados obtenidos a la luz de los conceptos clave que fueron introducidos en el marco teórico e intentando hacer un aporte a las investigaciones realizadas en este campo que permita abrir un nuevo foco de debate y discusión.

MARCO TEÓRICO. Algunos conceptos clave para el análisis.

Sobre vigilancia y estrategias de control

Las políticas de seguridad han alcanzado, sobre todo a partir del comienzo del nuevo siglo, una centralidad cada vez mayor en las planificaciones de gobierno, tanto a nivel nacional como provincial y municipal. Como consecuencia, se produjo una intensificación de los mecanismos de control social dirigidos a la prevención del delito y una mayor intervención del Estado en los espacios públicos, aumentando la iluminación en las calles, “preservando” plazas y parques a través de su enrejado o instalando sistemas de vigilancia continua con cámaras distribuidas por la ciudad.

Los mecanismos de poder que en las sociedades disciplinarias actuaban al interior de las instituciones de control (Foucault, 1978) se trasladan, de esta forma, a la totalidad de la sociedad y a los espacios públicos. La intervención sobre los “cuerpos” se extiende a todos los individuos, adiestrados para una vigilancia continua (Foucault, 1989). Se combinan, entonces, los mecanismos legales (que estipulan lo permitido y lo prohibido) con los mecanismos de vigilancia y los dispositivos de seguridad.

En las sociedades contemporáneas, las denominadas “sociedades de seguridad”, el delito se presenta en el marco de una serie de acontecimientos probables y las reacciones del poder frente a ese fenómeno implican un cálculo de costos (Foucault, 1978). En este sentido, desde la Modernidad surgen dos grandes tecnologías de control: la anatomopolítica del cuerpo humano, que ejerce su control sobre los cuerpos individuales a través de las instituciones de encierro y la disciplina; y la Biopolítica de la especie, que actúa sobre el cuerpo a través de la estadística, la encuesta y el censo. La conjunción de estas dos grandes tecnologías de control constituye el biopoder, un poder que se ejerce positivamente sobre la vida e implica controles precisos y regulaciones generales, reemplazando al derecho de “hacer morir o dejar vivir” por el derecho a “hacer vivir o dejar morir” (Foucault, 1976). A partir de aquí, el poder comienza a intervenir para realzar la vida, controla sus accidentes, sus riesgos, sus deficiencias. La administración de los riesgos aparece como un nuevo y poderoso mecanismo de control vinculado al biopoder. El objetivo real del aparato disciplinario y biopolítico no sería penalizar infracciones, sino controlar la peligrosidad.

Desde los conceptos de Foucault, Paula Sibilia (2005) explicará la “estatización de lo biológico” que se produce a partir del secuestro de la vida sistemático y racional efectuado mediante las biopolíticas, con el objeto de imponer normas y adaptarlas a cierto proyecto nacional. A esto agrega que las relaciones de poder están condicionadas por las innovaciones tecnocientíficas, con técnicas de sujeción cada vez más complejas y efectivas. Con relación a esto, Roberto Espósito (2002) ha desarrollado como uno de los ejes de su trabajo la “cuestión inmunitaria”, entendida como la exigencia de protección de la vida. Según el autor, a partir de la irrefrenable proliferación de la tecnología, el nexo entre política y vida ha sido redefinido de manera radical. Postula, asimismo, una diferencia entre una biopolítica negativa y una biopolítica afirmativa que estaba ya implícita en Foucault. La biopolítica negativa es la que se relaciona con la vida desde el exterior, de manera trascendente, tomando posesión de ella y ejerciendo la violencia. Funciona despojando a la vida de su carácter formal y reduciéndola a simple materia viviente, aunque no llega nunca hasta el extremo y siempre deja el espacio para alguna forma de bíos (vida calificada). Pero, precisamente, el bíos es fragmentado en varias zonas a las que se atribuye un valor diferente, según una lógica que subordina las consideradas de más bajo valor, o aun carentes de valor, a aquellas a las que se otorga mayor relieve biológico. El resultado es una normalización violenta que excluye lo que se define preventivamente como anormal y, al fin, la singularidad misma del ser viviente. Una biopolítica afirmativa es lo contrario, es aquella que establece una relación productiva entre el poder y los sujetos. La que, en lugar de someter y objetivar al sujeto, busca su expansión y su potenciación (Espósito, 2004).

La aplicación de los sistemas de monitoreo público urbano nos remite, de algún modo, a esa realidad descrita por George Orwell en 1984, donde absolutamente todo podía ser visto por el ojo del *Gran Hermano*. Es, a escala social y ampliada, el gran panóptico de las instituciones disciplinarias (Foucault, 1989), que permite mantener una vigilancia constante sobre el conjunto de la población y regular así su accionar. Cuando Bentham escribía el Panopticon en 1791 ya entendía la vigilancia como “un medio de obtener el poder, un poder de la mente sobre la mente, en cuantía hasta entonces sin precedente” (Bentham, 1791 citado en Mattelart, 2007). Este filósofo inglés, fundador de utilitarismo jurídico, describe al panóptico como la figura arquitectónica en la que desde un punto central, una torre, el vigilante puede controlar con plena visibilidad todo el círculo del edificio y donde los

vigilados son vistos sin ver a quien los observa. Bentham ya pensaba que este modelo podría aplicarse a todos los establecimientos cuya función fuera la de “mantener bajo inspección a un número cierto de personas” (Mattelart, 2007). Función que en las sociedades actuales parece ser la del Estado y que se ha extendido de un grupo de personas a la totalidad de la población en el espacio público.

En estos sistemas de monitoreo, la mirada vigilante está en manos del estado municipal, que ejerce de esta forma su poder sobre los ciudadanos. Los empleados municipales a cargo de estos centros de operaciones pueden ver, en teoría, todo lo que sucede en la ciudad. Se pasa así a las “sociedades de control”, donde la crisis de las instituciones ha dado lugar a un tipo de control aplicado de forma sistemática en espacios abiertos (Deleuze, 1990).

Pero la aplicación de estas técnicas de videovigilancia a los espacios públicos no es un descubrimiento local. Los sistemas del MOPU (La Plata) y el COP (Tigre) reproducen experiencias de grandes capitales y centros urbanos del mundo. Se encargan de monitorear la ciudad durante las veinticuatro horas del día, visualizando y controlando las imágenes captadas por las cámaras distribuidas en los lugares considerados de mayor “peligrosidad”, y dando aviso a la fuerza policial ante accidentes, delitos o hechos sospechosos.

En relación con el control social al cual apuntan estos sistemas, es pertinente retomar lo que plantea Tamar Pitch (2003) respecto de la transformación del problema del “orden social” en el problema del “control social”. Focaliza en los aspectos no coercitivos de la producción de orden social, entendiendo que el control social no se produce únicamente desde el Estado, si no que existe una interacción comunicativa entre los individuos y que se genera una subjetivización y despolitización de este proceso (Pitch, 2003). El control social involucra tanto a los macroprocesos de organización como los microprocesos que producen consenso o significados compartidos. Uno de los elementos que puede funcionar como clave para la lectura de las políticas de control es la peligrosidad social, que surge en oposición a la rehabilitación: “Lo que deviene construido como peligrosidad es lo que se presenta como ingobernable o intratable” (Pitch, 2003). Pero lo que se percibe como “desviado” debe ser fruto de la interacción y del consenso entre los individuos. Los planes de seguridad que enmarcan a los sistemas de monitoreo buscan articular, a la vez, la coerción externa por parte del Estado con el consenso social acerca de lo que debe ser denunciado: aquello sospechoso, peligroso y desviado.

Sobre la cuestión de la mirada

Ahora bien, ¿cómo se construye este consenso social acerca de los delitos que deben mantener alerta a la población? ¿Quién estipula cuáles son los hechos sobre los cuales se deberá *hacer foco*? En este punto cobra especial relevancia un elemento que se ha acrecentado notablemente en el último tiempo: el acceso público a *ciertas imágenes* captadas por los sistemas de monitoreo. En primer lugar, algunos municipios han puesto a disposición de los vecinos estos videos a través de sus páginas web. Es el caso, por ejemplo, de las cámaras ubicadas en los ingresos a los principales locales nocturnos de Tigre, que se transmiten en el marco del programa “Noche Vigilada”.

En segundo lugar, y aún más importante, estas imágenes han tomado cada vez mayor protagonismo en los medios de comunicación masiva. Tanto los medios gráficos digitales como los noticieros televisivos reproducen videos de ciertos hechos delictivos en los cuales (casi siempre) intervienen con éxito las fuerzas policiales. Incluso, la puesta a disposición de las imágenes captadas por estos sistemas de monitoreo ha dado lugar a la llegada al aire de un programa televisivo destinado casi exclusivamente a reproducir (luego, claro está, de su selección y edición) lo que captan las cámaras de vigilancia. Entra aquí en juego también la política comunicacional adoptada por cada Municipio, que entrega este material no sin un previo recorte. Se avanzará sobre este análisis específico en la segunda parte de la este trabajo.

En la propuesta de Ferrer (2005), las redes mediáticas e informáticas se presentan como orientadoras de la visión y como voluntades de poder que pretenden instaurar una matriz total al interior de la cual un modo de pensar y de vivir queda enmarcado y desde la cual el mundo se expone ante nosotros. Las nuevas tecnologías de la visión se insertan cada vez más en la vida cotidiana con total naturalidad, al tiempo que “fijan formas en lo visible”. De esta manera, regulan la “voluntad de ver”, orientan la atención visual, señalan perspectivas convenientes (Ferrer, 2005). Así planteado, “las verdades visuales que se exponen en esos marcos no son imágenes del mundo sino un mundo sólo asible bajo la forma de la imagen” (Ferrer, 2005: 29).

Las instituciones y poderes de turno han hecho uso de la “máquina visual” para potenciar su impulso y sesgarla con cierta intencionalidad ideológica. Se entiende a la “máquina visual”, siguiendo a Ferrer, como el “ensamblaje de metáforas lumínicas del conocimiento, espacios

institucionales y arquitectónicos y tecnologías de la visualización, cuya articulación despliega un espacio existencial donde se pone al descubierto una verdad de época” (Ferrer, 2005: 33). Como preveía el autor en 2005 para un futuro cercano, el espacio social comienza a ser organizado por la intervención de los diseñadores de programas de computación y de los estrategias de inteligencia policial y militar. En nuestro caso de análisis, se combinan ambas. De esta forma, los sistemas de monitoreo tienen un impacto directo en la vida social y re-organizan, de cierta forma, a las multitudes. Así, el espacio comienza a develar su condición de campo concentracionario, a partir de un ajuste en exceso de la técnica, estadística, economía y cámaras de vigilancia a la silueta humana (Ferrer, 2005).

Si bien cada vez tenemos más acceso a las imágenes captadas de la ciudad en la que vivimos, es preciso destacar que nunca accedemos a la totalidad de ellas. Estamos, en cambio, habilitados a ver sólo un recorte que decide alguien más, ya sea el propio municipio o los medios de comunicación que vuelven a imponer una impronta determinada exenta de toda objetividad. Es que ya hace muchas décadas que la mirada humana no soporta una visión completa de la urbe y de los actos que allí se cumplen. Sólo en el consumo visual de fragmentos se soporta la visión de la ciudad (Ferrer, 2005). El punto es, una vez más, detenerse a revisar quién o qué motivos determinan esas fracciones puestas de disposición. Por su parte, *la ciudad* nos vigila fragmentariamente pero reconstituyendo una totalidad. “Sentirnos observados todo el tiempo es el síntoma urbano y sobre nuestra disposición a ser observados se apuntalan los instrumentos de la observación que el Estado refina” (Ferrer, 2005: 54).

Por un lado, las técnicas de vigilancia visual e informática ingresan en las prácticas sociales mediante coartadas “humanitarias”, como la “prevención del crimen”. Por otro, se procede a la diagramación del punto de vista con justificaciones “estéticas”. Pero quien apunta con los haces de luz permanece en la oscuridad (Ferrer, 2005). ¿Quién selecciona, entonces, las imágenes? ¿Quién decide la edición de las escenas televisivas?

Sobre medios y mediaciones

Los editores y diseñadores de imágenes en los espacios mediáticos cumplen funciones estético-políticas. Porque controlar la percepción significa fundar una soberanía política y lo

que hoy se designa como “realidad” debió ser legitimado y creído como una “verdad visible” (Ferrer, 2005).

En relación con el rol de los medios, Sofía Tiscornia (1993) se plantea “la cuestión acerca de la existencia de una intencionalidad política y en cierto grado concentrada, al exhibir a la sociedad en general visiones varias del desorden y la represión aleccionadora concomitante”. Reconoce, en primer lugar, las ventajas formativas y aleccionadoras que los estereotipos y la retórica de ciertos relatos tienen para dar una visión interesada del mundo en que vivimos. Esto nos lleva a pensar acerca de la existencia o no de una supuesta intencionalidad de alguien en exhibir las noticias o crónicas policiales –hoy incluso mostrando las imágenes *reales* del delito– para provocar en el público una reacción prevista.

El estudio del delito en los medios de comunicación masiva tiene que ir forzosamente unido a una reflexión sociológica y cultural en torno a la sociedad, es decir, sobre los individuos a los cuales va dirigida la mirada mediática. “Hablar del relato criminal es hablar de los temores y anhelos del sentir social” (Barata, 2003: 488). En las últimas décadas, nuevos enfoques de los estudios de la comunicación han puesto el eje sobre el concepto de construcción social de la realidad, planteándose investigar las formas en que los medios modelan el conocimiento que el sujeto tiene de ella (Barata, 2003). Esta perspectiva considera la comunicación de masas como un proceso de mediación social en la creación de significados. Las imágenes de los medios no son ya un reflejo de la realidad, sino una construcción de las empresas mediáticas o de instituciones públicas. Sin embargo, en palabras de Stella Martini, “las crónicas periodísticas sobre el delito son asumidas como reflejo de la realidad por el sentido común” (Martini, 2009: 21). La identificación entre los órdenes del discurso de la realidad y del discurso sobre la realidad responde a la visión naturalizada sobre la capacidad de los medios de mostrar objetivamente lo que pasa a través de sus fuentes y del conocimiento que dicen tener sobre la opinión pública. Es en esa traducción donde se construye el efecto de verosimilitud, que constituye el soporte del contrato de lectura (Martini, 2009). Y, en este punto, se da un proceso de retroalimentación continua: “El verosímil construido por la noticia periodística legitima sus fuentes en esa ‘realidad’ a la que por lo general la sociedad accede a través de los discursos de los mismos medios, que se convierten en fuentes para otros discursos sociales e institucionales” (Martini, 2009: 23).

Como expresa Barata, el retorno del suceso criminal a los *mass media* ha impulsado también numerosos estudios sobre la construcción social de la inseguridad ciudadana. De esta forma, se han desarrollado estudios sobre el análisis del discurso y sobre la manera en que éste construye un esquema simbólico sobre el orden y la moralidad. En estos estudios se plantea que las noticias criminales terminan por determinar qué y quién es correcto, a la vez que proporcionan un sentido de la justicia. Estos trabajos muestran también una nueva forma de analizar las relaciones entre los medios y las instituciones de control social: el estudio de las fuentes de la información se ha revelado como una de las cuestiones claves para comprender el estudio del discurso mediático. En este sentido, resulta central el papel que juegan las fuentes institucionales y el tema clave es descifrar las relaciones que se establecen entre las fuentes de información y el periodista (Barata, 2003: 510).

El grado de autonomía de un medio de comunicación se mide, sin duda, por la parte de sus ingresos que proviene de la publicidad o de la ayuda del Estado, así como por el grado de concentración de los anunciantes. Sin embargo, las instancias gubernamentales actúan no sólo a través de las imposiciones económicas sino también de todas las presiones que permite el monopolio de la información legítima y, en particular, de la propiedad de las imágenes de los sistemas de vigilancia (Bourdieu, 2005). De esta forma, las autoridades gubernamentales y la administración, por ejemplo, intentan manipular las informaciones que deben ser transmitidas. A esto se suma el poder simbólico con que cuentan las grandes autoridades del Estado por su capacidad de definir, por sus acciones o decisiones, el orden del día y la jerarquía de los acontecimientos noticiables (Bourdieu, 2005). Según Martini, incluso, la noticia policial tiene una intencionalidad política y opera como un capital en juego en la relación entre la prensa y los gobiernos (Martini, 2009). Su estudio en diacronía y sincronía de la noticia policial devela, entre otras cosas, una estrecha relación entre la aparición de hechos delictivos como agenda destacada y habitual de los grandes diarios y algunos períodos de campañas electorales nacionales y locales (Martini, 2009).

Sobre criminales y delincuentes

Siguiendo la misma línea, es interesante también rastrear dónde han “puesto la mirada” las distintas escuelas criminalísticas a lo largo de la historia para recuperar ciertos conceptos

que resultarán de utilidad a fin de comprender qué están *mirando* los sistemas de vigilancia por circuito cerrado de televisión (CCTV).

La cuestión criminal ha sido abordada desde diferentes perspectivas, generando diversas interpretaciones de su significado y con distintas incidencias en el plano social. La Teoría Clásica, relacionada al surgimiento del derecho penal moderno, pone el acento en el acto del sujeto en relación con la ley. Ya en estas teorías se planteaba la prevención como un eje central, aunque entendida como efecto del rol simbólico y ejemplificador del castigo (Beccaria, [1764] 1984). El Positivismo, por su parte, adopta una mirada científicista y médica, poniendo el eje en el sujeto delincuente (Anitua, 2005; Mattelart, 2007); mientras que la Teoría Social Norteamericana basa sus estudios en el modo en que el sistema penal selecciona lo que es castigable, poniendo el foco en el “desvío” (Becker, 1963; Merton, 1968).

La Criminología Crítica, que surge en la década del '60 sobre todo en América Latina, adopta una visión materialista de la cuestión criminal. El eje está puesto en el componente material de la criminalidad, entendiendo que el delito es un síntoma de una situación socio política y económica desigual (Barata, 2003; Pitch, 2003). Por último, hacia fines del siglo XX surge el Realismo de Derecha (Wilson y Kelling, 1982; Di Iulio *et al.*, 1995) y, actualmente, se suman algunas teorías del riesgo y la victimización.

A partir de la crisis del Estado de Bienestar y la instalación del modelo Neoliberal, se conjuga la reducción del gasto social con la aparición de las políticas en materia de seguridad revistiendo la centralidad que habían tenido antes las políticas vinculadas con la inclusión y la igualdad social (Pegoraro, 1997). Estos cambios emulan el pasaje que se dio en Estados Unidos de un Estado social y asistencialista a un Estado penal y paternalista, donde la base está dada por una red penal y policial fuerte. También en la Europa de la década del '70, Wacquant (2000) reconoce tendencias que coinciden con las características del Estado de Penitencia estadounidense. Las políticas penales se hicieron más duras, más abarcativas y más abiertamente orientadas hacia la “defensa social” en detrimento de la reinserción, dando lugar a un “social panoptismo” (Wacquant, 2000). En el caso argentino, a mediados de los '90 el delito se presenta como una nueva problemática por su magnitud cuantitativa y comienza a tornarse hegemónico en los discursos públicos el tema de la inseguridad, como producto de la dificultad del Estado para combatirla (Martini y Pereyra, 2009). Dicha

situación “encuentra al aparato represivo del Estado desprevenido: no hay leyes ni cárceles adecuadas, ni policía y justicia suficientes y preparadas; no existe una política pública eficiente o completa sobre el tema” (Martini y Pereyra, 2009: 12).

En el presente trabajo, la escuela criminológica conocida como *Realismo de Derecha*⁴ aportará numerosos conceptos que resultarán esenciales para comprender la perspectiva desde la cual los funcionarios municipales fundamentan la utilización de los métodos de monitoreo público.

Por un lado, las políticas de control y represión del delito que ponen en práctica los estados municipales a través de los sistemas de monitoreo de los espacios públicos centran su atención en delitos menores, poniendo el eje en las “pequeñas incivildades” (Wilson y Kelling, 1982). Tanto en La Plata como en Tigre, se asume que las formas delictivas de mayor impacto para la seguridad son aquellas vinculadas a delitos contra la propiedad, hurtos, actos de vandalismo y robos callejeros. Esto excluye el tratamiento de delitos económicos de mayor envergadura y con mayor impacto como los delitos de “cuello blanco” (Sutherland, 1988). Incluso, el temor no se focaliza sólo en la posibilidad de ser víctima de un delito, sino también en el miedo a ser molestado por gente indisciplinada. En este sentido, estos programas apuntan a elevar el nivel de orden público en los barrios (Di Iulio *et al.*, 1995). La metáfora de las “ventanas rotas” surge de una conexión que se establece entre el desorden y el delito: “Una ventana sin reparar es señal de que a nadie le preocupa, por lo tanto romper más ventanas no tiene costo alguno” (Wilson y Kelling, 1982). La reiterada mención en estos proyectos a las “situaciones sospechosas” a la par de los “hechos delictivos” o “circunstancias peligrosas”, lleva inevitablemente a preguntarse qué es lo sospechoso y cómo lo determinan las cámaras.

Ya la corriente positivista había introducido hacia fines del siglo XIX la noción de “peligrosidad” como “perversidad constante y activa”. Y, más allá de lo estrictamente penal, se reconocía un “estado peligroso sin delito”, que también debe ser controlado como

⁴ El Realismo de Derecha es una escuela de pensamiento criminológico surgida en Estados Unidos en la década del '70, la cual fue el fundamento de la política penal instrumentada a partir de la finalización del Estado de Bienestar y la aparición de los gobiernos neoliberales. Algunos de los rasgos que caracterizan a esta corriente de pensamiento es el discurso *eficientista*, el eje sobre las *pequeñas incivildades*, la disminución de la atención en *lo social* para suplantarlo por *lo comunitario*, la utilización de la estadística como único soporte científico, el lugar de los jóvenes como focos de peligro, el endurecimiento de las leyes, la privatización carcelaria y la necesidad de acudir a la defensa personal. (Ver Wilson y Kelling, 1982; Di Iulio *et al.*, 1995)

medida de defensa social. Se incluye, en este sentido, lo que se denomina “mala vida”: mendicidad, prostitución, drogadicción y todo aquello que no se adecue al modelo de vida burgués (Anitua, 2005). Sin embargo, la principal diferencia recae en que el paradigma positivista explicaba las criminalidades a partir de la anormalidad individual del autor del comportamiento delincuencial. De esta forma, el comportamiento desviado tenía una base patológica. Al focalizar en aquellos individuos que podían “causar desorden” y con el eje puesto en la identificación del sujeto peligroso, se hacía hincapié en el “hombre delincuente”, entendido como una “raza” distinta a la de los seres humanos “normales” (Anitua, 2005). La construcción de estereotipos que guían el reconocimiento de los sujetos delincuentes o peligrosos aparecen también, con posterioridad, en la Teoría Social Norteamericana y la Escuela de Chicago. Becker (1963), por ejemplo, postula la desviación como una “mala acción etiquetada públicamente como tal”, aunque pone el acento en el sujeto creador de la norma que establece ese comportamiento como desviado.

Por otro lado, el Realismo de Derecha focaliza en los jóvenes como potenciales victimarios (Di Iulio *et al.*, 1995), aplicando un control específico en zonas que suelen frecuentar los grupos de adolescentes y poniendo al servicio de sus padres las herramientas de vigilancia. En este sentido, las cámaras de seguridad se ubican, principalmente, en corredores comerciales, estadios para espectáculos multitudinarios y plazas. En Tigre, además, se incorporó un sistema de monitoreo de los principales locales nocturnos frecuentados por jóvenes. En todos estos casos es posible reconocer una lógica eficientista, que apunta a encontrar soluciones al escenario actual sin indagar en las causas que motivan los hechos delictivos, punto que será retomado en la segunda parte de este trabajo.

Al mismo tiempo, la comunidad asume un rol fundamental en tanto se considera necesaria su contribución en la lucha contra el delito. La Secretaría de Protección Ciudadana de la Municipalidad de Tigre, que tiene bajo su órbita el Centro de Operaciones de Tigre, incluye entre sus objetivos “coordinar las relaciones entre las policías y los vecinos”. Al mismo tiempo, se introducen tecnologías destinadas a la intervención de la comunidad en la prevención del delito, como las “columnas anti-pánico”, que forman parte del Monitoreo Público Urbano de La Plata. En esta línea, se busca fortalecer los mecanismos de control informales y la interacción de la fuerza policial con la comunidad local. Por último, cada

ciudadano debe asumir la responsabilidad por su propia seguridad, tomando las precauciones necesarias y defendiéndose a sí mismo y su propiedad (Di Iulio *et al.*, 1995).

Sin embargo, junto con las acciones de la comunidad y las responsabilidades individuales en relación a la (in)seguridad, estos sistemas implican también mecanismos que tienen como principal objetivo volver a poner en el centro de la escena al Estado como dador de un marco de “protección” y “seguridad” a los ciudadanos. Pero la inflación de la sensibilidad a los riesgos hace que la búsqueda de seguridad sea siempre infinita y frustrada (Castel, 2004). Esto implica que el umbral de la seguridad se corre constantemente y es imposible estar protegidos. En este sentido, cuanta más demanda de seguridad existe, más difícil es que el Estado esté en condiciones de controlar ese riesgo. Esto conduce a la necesidad de diferenciar entre riesgos, entendidos como aquellos acontecimientos previsibles a partir de los cuales se pueden estimar sus daños posibles; y peligros, en relación a cuestiones que no pueden ser previstas y que son difícilmente limitables (Castel, 2004). Entonces, si bien el Estado no puede asegurar la protección, sí funciona como su principal sostén. El hombre contemporáneo necesita protección y el Estado organiza sistemas para brindar seguridad que se imponen hasta ser interiorizados por los individuos. En este sentido se orienta la intensificación de los sistemas de seguridad y control social en los dos casos estudiados de la Provincia de Buenos Aires. Esta situación condujo a reconocer como natural esa protección estatal y a reivindicarla, dando como resultado individuos “profundamente moldeados” por las regulaciones del Estado (Castel, 2004).

Por otro lado, la disminución de la sensación de inseguridad de los habitantes y la reducción de los niveles delictivos se presentan en estos sistemas de monitoreo público urbano como dos caras de una misma moneda. Sin embargo, el sentimiento de inseguridad no guarda una relación de identidad con el delito y exhibe más bien una autonomía relativa respecto de éste. Estudios diversos han demostrado que el crimen y la violencia pueden transformarse en las principales preocupaciones a pesar de que no se verifique un aumento del delito en el mismo período (Kessler, 2008).

UN ESTADO DEL ARTE

¿De qué hablamos cuando hablamos de inseguridad?

El posicionamiento de la inseguridad como problema público central a partir de la década del '90 y su reconocimiento como problema principal a nivel nacional en los primeros años del siglo XXI han dado lugar no sólo a una mayor presencia de esta cuestión en la agenda pública y en las políticas de estado, sino también a un crecimiento en el ámbito académico del interés por este tema.

En este sentido y en concordancia con este período histórico en Argentina, la inseguridad ha sido entendida, en muchos casos, como una problemática resultante de las políticas relacionadas al modelo neoliberal. “La inseguridad actual se ha producido, como siempre, por una gestión política que produce efectos inhumanos a todo nivel; esta política ha expandido los miedos sociales que están presentes en la cotidianeidad como el miedo que produce la inseguridad en el trabajo, el miedo que produce el desamparo en la salud, en la educación y en la seguridad social” (Pegoraro, 2003). Incluso, ante el surgimiento de una nueva condición post-social a partir del Neoliberalismo, es necesario replantearse qué significa gobernar la “in/seguridad”. En esta realidad post-social de creciente fragmentación de los ámbitos de acción, el concepto sociológico de sociedad pierde su peso para dar lugar al de comunidad. Entre las transformaciones que caracterizan esta etapa, es posible reconocer un desplazamiento “de la defensa de la sociedad a la gestión focalizada de los niveles de inseguridad en las comunidades”, surgiendo como resultado intervenciones de carácter puntual, local y situativo (De Marinis, 2004). Se produce, de esta forma, un heterogéneo mosaico de zonas caracterizadas por sus diferentes niveles de seguridad y peligrosidad que requieren de la aplicación de políticas específicas. Es por este motivo que las comunidades son convocadas a asumir activa y participativamente las responsabilidades que implica la gestión de su propia seguridad. Se suma así al accionar del Estado, el control social informal que ejercen los propios vecinos.

Pero el tema de la inseguridad pone en cuestión también la definición de su opuesto, es decir, hay que determinar qué elementos permiten establecer los niveles de “seguridad”. En este aspecto, es central la instalación de la temática en la agenda pública y los criterios que son privilegiados a partir de ella. “En general, las políticas de gobierno y los medios masivos

básicamente centralizan el tema de la inseguridad en la cuestión del delito callejero o del crimen callejero” (Daroqui *et al.*, 2003). La prevalencia de este tipo de inseguridad y el relegamiento de otras inseguridades es también percibido en el abordaje que realizan los medios de comunicación de esta temática. “La inseguridad es un significativo salido de las entrañas del discurso periodístico sobre el crimen, que terminó reemplazando metonímicamente a delito” mientras que “las otras inseguridades han quedado relegados o invisibilizadas” (Martini y Pereyra, 2009: 13-14). El análisis que realiza Stella Martini (2009) en relación a la comunicación pública pone en evidencia que el delito se va constituyendo en mercancía social y en *output* privilegiado de la información periodística. Estas circunstancias “propician el reclamo de políticas de alta vigilancia y actitudes de discriminación, debilitan la condición participativa que hace a la ciudadanía y naturalizan una sociedad de control” (Martini, 2009). En relación a esto, Mercedes Calzado y Sebastian Van Den Dooren agregan que “la tematización del delito como inseguridad se delineó en los últimos años con un staff mediático permanente: las víctimas” (Calzado y Van Den Dooren, 2009). Desde esta perspectiva comunicacional, son numerosos los estudios que han centrado su atención en la forma en la que esta temática es abordada por los medios masivos y en el análisis de sus efectos en la opinión pública (entre otros, Baquero, 2010; Morales, 2010; Sánchez, 2010).

Sin embargo, más allá de los niveles delictivos, la inseguridad ha sido conceptualizada también a partir del sentimiento que de ella se genera en la población. La caracterización de esta problemática a partir de una sensación, que es por definición subjetiva, ha dado lugar a la organización de la historia de este tema en el país en tres etapas: la vuelta a la democracia, donde la inseguridad no era reconocida aún como problemática y los casos se relacionaban más al terrorismo de Estado; la década del '90, en la cual se comienza a configurar la inseguridad como problema público, al tiempo que se da un incremento importante del delito a nivel nacional; y el afianzamiento de la “inseguridad” como problema público central que se percibe a partir de 2003 (Kessler, 2008).

Por último, la inseguridad puede relacionarse con el concepto de riesgo y la forma en que éste es experimentado en las sociedades contemporáneas. El discurso del riesgo surge, justamente, allí donde se acaba la confianza en la seguridad y el término puede ser ubicado en un lugar intermedio entre seguridad y destrucción, teniendo en cuenta que lo que

constituye el riesgo no es más que su percepción cultural y su propia definición. Si bien los pilares básicos de la teoría de la sociedad del riesgo se mantienen en el siglo XXI, se refuerza su carácter global que se combina con lo local dando lugar al concepto de lo “glocal” (Beck, 2000). La globalidad de los riesgos y la imposibilidad de diagnosticarlo ponen en cuestión la afirmación de control por parte del Estado-nación que han caracterizado a la modernidad. En este sentido, la construcción de seguridad que dominó la primera etapa de la modernidad se vuelve ficticia a partir de la sociedad global del riesgo. “Cuanto más intentamos colonizar el futuro con la ayuda de la categoría de riesgo, más se escapa a nuestro control” (Beck, 2000). En este contexto, los intentos por limitar y controlar el riesgo provocan, por el contrario, un mayor nivel de incertidumbre y peligros. El concepto contemporáneo de riesgo implica una síntesis entre conocimiento e inconciencia: por un lado, la evaluación del riesgo basada en un conocimiento empírico y, por otro, la toma de decisiones ante el riesgo en una incertidumbre indefinida. Dado que en la segunda etapa de la modernidad se está haciendo cada vez más importante la incapacidad para conocer, la situación de alarma resultante genera un ambiente de impotencia y parálisis, transformando al mundo en una serie de peligros incontrolables más allá de las políticas que se apliquen (Beck, 2000).

La mano (visible) del Estado: Hacia la prevención del delito y la participación ciudadana

En el marco de la reforma estructural del Estado, hacia fines de la década del '90 se instaló el modelo preventivo-proactivo de las políticas de control del delito en la Argentina. La falta de resultados del modelo punitivo puso en evidencia la necesidad de replantear la modalidad de gestión en una época en que la problemática de la “inseguridad” comenzó a ocupar el centro de la escena en agendas políticas y mediáticas. En este marco, algunos trabajos han estudiado este tipo de prácticas en ámbitos específicos. Hener y Niszt Acosta (2004), por ejemplo, han estudiado las transformaciones en el diseño y ejecución del modelo preventivo de control del delito en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, poniendo el eje en prácticas descentralizadoras, focalizadoras y participativas. Retomando el concepto de realidad post-social, plantean que este tipo de intervención focalizada es una herramienta coherente con la creciente diferenciación y fragmentación del universo social que caracteriza al neoliberalismo. Este tipo de políticas implican el fortalecimiento de acciones extra-penales, que surgen por fuera de las prácticas punitivas tradicionales ante

delitos contra la propiedad, hurtos y robos callejeros. Por un lado, se pluralizan los actores intervinientes, dando a la comunidad un papel activo y, por otro, las acciones de prevención se focalizan en las incivildades o conductas antisociales. Se combina así una estrategia situacional con una estrategia de prevención social. A partir de una intervención en el espacio público mediante el uso de distintas herramientas como la iluminación de zonas oscuras o la instalación de cámaras de circuito cerrado, se busca dificultar los delitos contra la propiedad (Hener y Niszt Acosta, 2004). En la misma línea, se han realizado estudios de caso para el análisis de estas estrategias situacionales, como el trabajo de Finkelievich *et al.*, (2001) acerca del Plan Alerta del barrio Saavedra. En este caso, se combinan las redes comunitarias que surgen a partir de las tecnologías de información y comunicación (TIC) con las estrategias de gobernabilidad local y seguridad urbana. El Plan Alerta implementado a mediados de la década del '90 implicó técnicas de disuasión y rutinas de prevención situacional del delito a partir de la constitución de redes vecinales, que están orientadas a lograr una reducción de la violencia y prevención del delito a partir de la activa participación y colaboración de los vecinos (Finkelievich *et al.*, 2001).

En la línea de las intervenciones del Estado en el espacio público a nivel local, es pertinente mencionar el trabajo realizado por Hernández (2008) en relación al enrejado de parques en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Este tipo de mecanismos se insertan entre las políticas de prevención del delito que caracterizan la época, justificando la intervención estatal a los fines de mantener el orden público y proteger a los ciudadanos. El foco de interés se centra, una vez más, en la cuestión de la inseguridad-seguridad. En este sentido, el discurso de la inseguridad se vincula con las operaciones de transformación y regulación de usos del espacio urbano que son aplicadas desde las instituciones gubernamentales (Hernández, 2008).

A este tipo de herramientas de intervención en el espacio público para la prevención y disuasión del delito, como los sistemas de iluminación o la instalación de cámaras de seguridad, se incorpora el botón anti-pánico, un mecanismo de control que implica también una activa participación del ciudadano. En un trabajo que analiza la utilización de este dispositivo en la Ciudad de Buenos Aires en el contexto del uso de la tecnología al servicio de la lucha contra la delincuencia callejera, Van den Dooren (2011) define al botón anti-pánico como un objeto simbólico que está muy lejos de garantizar la seguridad pretendida.

Estos dispositivos dirigidos a la persecución de disturbios callejeros no solucionan el problema de fondo sino que son tan sólo un maquillaje para marcar la presencia estatal y tranquilizar los miedos sociales referidos al delito (Van den Dooren, 2011).

Siguiendo la línea de estas investigaciones, el estudio de los sistemas de monitoreo público urbano en las ciudades de La Plata y Tigre se propone dar cuenta de las estrategias que se están implementando actualmente en relación a las prácticas preventivas, las cuales incluyen la participación de la comunidad de los modelos situacionales y están orientadas en función de reducir los niveles de un tipo particular de delito. Al mismo tiempo, permite establecer una conexión entre estas formas contemporáneas de prevención del delito, a través de la aplicación de nuevas tecnologías, y las modalidades de intervención estatal en el espacio público.

Videovigilancia: experiencias en la nueva sociedad de control

Las últimas décadas han demostrado que la vigilancia, siguiendo los pasos de la modernidad, se ha convertido en un fenómeno globalizado. Su gran expansión, sobre todo en el hemisferio norte, se produjo con mayor velocidad a partir de 1970 luego de la computarización. Desde 1980, se fue globalizando crecientemente a medida que aumentó la movilidad de las poblaciones y las relaciones sociales y transacciones ya no estuvieron tan sujetas a las limitaciones espaciotemporales (Lyon, 2004). Pero, a partir del ataque de las Torres Gemelas el 11 de septiembre de 2001, las formas de vigilancia se han diversificado. En consecuencia, los estudios sobre esta materia han abarcado, en los últimos años, una gran cantidad de actividades y procesos. Sin embargo, tienen algo en común: todas, por alguna razón, colocan bajo escrutinio a las poblaciones. Es decir, durante siglos la observación y el control estuvieron dirigidos a fines específicos y momentos delimitados. Durante el siglo XX, en cambio, la vigilancia se convirtió en una rutina (Lyon, 2002).

A partir de la década del '90 se produjo una gran expansión a nivel mundial de los sistemas de videovigilancia mediante Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) de espacios públicos en numerosas ciudades del mundo, especialmente de Europa y Estados Unidos. Según Norris *et al.* (2004) la difusión de estos sistemas es una tendencia que se ha manifestado globalmente, cuyo crecimiento fue verificado en cuatro etapas: a) *Difusión privada*: sistemas pequeños y poco sofisticados en el sector privado, particularmente en bancos y el ámbito

comercial; b) *Difusión institucional en la esfera pública*: instalación de sistemas en áreas centrales de la infraestructura pública, como transporte, escuelas y edificios gubernamentales; c) *Difusión limitada en espacios públicos*: migración de la videovigilancia hacia la totalidad del espacio público, centros urbanos y calles de la ciudad, como herramienta de detección y disminución del crimen, implementado en general por las autoridades o policía local; d) *Hacia la ubicuidad*: creación de sistemas mucho más extensivos, con cientos de cámaras cubriendo todas las áreas de la ciudad. En esta última fase, se registra una tendencia hacia la instalación de sistemas a gran escala, que integran otros pre-existentes tanto del sector público como privado, y que son conectados mediante una estación de monitoreo central.

Uno de los más sorprendentes desarrollos al respecto fue la instalación de sistemas de monitoreo por CCTV en Gran Bretaña, país que se posicionó como líder y pionero mundial con el más extendido sistema de cámaras en espacios públicos del planeta (Lyon, 2004). Desde fines de la década de 1980, se instalaron más de cuatro millones de cámaras, añadiéndose 500 por semana aproximadamente. En Inglaterra se encuentra el 20 por ciento del total de las cámaras en uso de todo el mundo y un inglés es captado por dichas cámaras, en promedio, unas 300 veces por día (Edwards, 2005). Durante la década 1994-2004, se estima que fueron invertidas entre cuatro y cinco billones de libras en la instalación y mantenimiento de sistemas de CCTV y el total de cámaras de 4.2 millones calculado en 2003 ya significaba la presencia de una cámara cada 14 personas (Norris *et al.*, 2004).

En este contexto de gran extensión del monitoreo por CCTV, el ámbito académico no ha sido ajeno y se han producido, sobre todo en los inicios del siglo XXI, numerosas investigaciones que han estudiado diversas aristas de esta temática, poniendo el acento ya sea en la caracterización y conceptualización de estos sistemas, en las particularidades de la aplicación en cada caso, como en la regulación al respecto en cada país (Cole, 2004; Coleman, 2004; Fussey, 2004; Klauser, 2004; Müller y Boos, 2004; Martinais y Bétin, 2004; Webster, 2004). Ejemplo del interés político y académico en esta nueva modalidad de control social es el proyecto *Urban Eye*, que se ha desarrollado entre septiembre de 2001 y junio de 2004 con el soporte de la Comisión Europea y coordinado por el Centro de Tecnología y Sociedad de la Universidad Tecnológica de Berlín. Este proyecto tuvo como objetivo la realización de una investigación comparativa de la implementación de CCTV en

áreas públicas de siete países europeos: Austria, Dinamarca, Alemania, Gran Bretaña, Hungría, Noruega y España. En el reporte final presentado en agosto de 2004, se plantea que no es conveniente realizar generalizaciones respecto de la extensión, naturaleza e impacto de la vigilancia por CCTV. Estos sistemas deben ser entendidos como resultado de la interacción entre factores tecnológicos, organizacionales y culturales (Hempel y Töpfer, 2004). El estudio concluye que la vigilancia por CCTV se convirtió en una parte esencial de la vida diaria aunque, generalmente, la presencia de las cámaras no está debidamente notificada. Sin embargo, la mayoría de los sistemas existentes son pequeños, aislados y con pobre desarrollo tecnológico, lo cual genera como efecto una disuasión simbólica más que una activa vigilancia. Por otro lado, la mayoría de los ciudadanos expresaron estar de acuerdo con estos sistemas, a pesar de no conocer sus funciones actuales. En efecto, el resultado es una combinación de creciente opacidad y ciudadanos desinformados, lo cual demuestra la necesidad de desarrollar estrategias para lograr una eficiente regulación de estos sistemas. Finalmente, un dato interesante que arrojó este análisis fue que la videovigilancia en espacios públicos logró un mayor avance en los países donde la mayoría de los sistemas son operados por autoridades locales pero sustentados en una política clara del gobierno central (Hempel y Töpfer, 2004).

Por otro lado, numerosos estudios acerca de la efectividad de la videovigilancia sugieren que estos sistemas no son tan exitosos como dicen ser en la reducción del crimen (Armitage, 2002). En este punto, ciertos análisis se han enfocado en la oposición entre las nociones de “desplazamiento” y “dispersión de beneficios”. El primero de los términos implica que la introducción de sistemas de CCTV bloquea las posibilidades de cometer un delito en un área determinada y que, por lo tanto, los delincuentes elegirán algún otro lugar no vigilado. Con lo cual, el crimen no se reduce sino que se mueve. Por el contrario, quienes argumentan en favor del segundo de los términos plantean que los beneficios de estas herramientas de prevención no sólo se perciben en las áreas monitoreadas sino que se extienden a sus alrededores (Brown, 1995; Skinns, 1998; Armitage *et al.*, 1999; Poyner, 1992 citados en Armitage, 2002).

Sin embargo, el recurso político a estos sistemas no tiene que ver con su efectividad si no con su valor simbólico: el hecho de saber que se está haciendo algo en relación al problema del delito genera un sentimiento de protección en los ciudadanos, con lo cual resulta

fundamental la comunicación que se haga de los mismos. En Inglaterra, por ejemplo, la gran expansión de estos sistemas en los primeros años de la década del '90 sucedió mucho antes de que se hubiera realizado ninguna evaluación sistemática acerca de su efectividad en la prevención y detección del crimen (Norris *et al.*, 2004; Armitage, 2002). Por este motivo, Norris *et al.* (2004) plantean que se deben buscar otras razones para explicar el masivo crecimiento de la videovigilancia, incluyendo la noción de sentido común que indica que estos sistemas “deben funcionar”, su popularidad, las necesidades políticas del Gobierno de ser vistos como activos en estas cuestiones y la publicidad generada alrededor de este tema en casos de alto impacto. Es decir que, a pesar de su creciente uso, hay evidencia limitada respecto de su efectividad como herramienta de prevención del delito y los mismos programas no incluyen sistemas de medición. “Las cámaras están allí en las calles para que todos las puedan ver y al público se le recuerda constantemente de su presencia a través de unos medios de comunicación locales hambrientos de una noticia impactante que pueda ser dramáticamente visualizada a través del uso de las imágenes grabadas por el CCTV” (Norris *et al.*, 2004: 125).

De hecho, varios estudios han demostrado que estas iniciativas tienen un ciclo de vida finito y que la reducción inicial del crimen que pueden generar los CCTV suele desvanecerse si no se mantiene la publicidad sobre los mismos (Armitage, 2002). En ciertos casos, incluso, se ha demostrado que las reducciones más significativas fueron detectadas luego de que las cámaras se instalaran pero antes de que comenzaran a funcionar, lo cual permite inferir que la publicidad juega un papel importante en los efectos de reducción del crimen (Armitage, 2002).

Otros estudios se han focalizado en la labor de los operadores de las salas de monitoreo, destacando que ciertas fallas detectadas se debían a la escasa configuración tecnológica, la baja calidad de la grabación de las imágenes y una carencia de integración del sistema. Asimismo, plantean que, en algunos casos, el problema está en la existencia de demasiadas cámaras para ser monitoreadas por un número reducido de operadores (Keval y Sasse, 2008).

Stedmon (2011) va aún más allá y se pregunta si las imágenes deben ser siempre consideradas como representantes de la verdad absoluta o si pueden estar erradas. Según el autor, el sistema de vigilancia y el operador de CCTV interactúan, formando un equipo de

trabajo. A medida que las tecnologías de vigilancia se tornaron ubicuas, la posibilidad de monitorear lugares desde lejanos centros de control implica que habrá vacíos en el conocimiento del espacio y la carencia de conocimiento local puede impactar impidiendo una exitosa vigilancia y la seguridad pública. Al mismo tiempo, existen limitaciones respecto de cómo la tecnología puede adecuarse para ayudar al usuario (Sedmon, 2011).

Más allá de los niveles de efectividad, Graham analiza críticamente esta tendencia y las consecuencias que generan estas tecnologías en la naturaleza y experiencia que se tiene del espacio público. Su gran expansión ha generado “el miedo a los espacios no vigilados”: mientras más se extiendan los CCTV como norma, más pelearán las áreas excluidas por ganar en cobertura. En este sentido, el autor plantea que los CCTV se están convirtiendo en el quinto servicio público: la gente se preocupará en el futuro cuando no esté bajo “el amigable ojo en el cielo” de la misma manera que lo hace hoy cuando no tiene a su alcance electricidad, energía, agua o teléfono (Graham, 2002). Por otro lado, la incorporación de técnicas digitales y algorítmicas a estos sistemas de CCTV ha permitido desarrollar un tipo de monitoreo automatizado que busca algo “anormal” o “inesperado”. Esto, sumado a la utilización de tecnologías de base de datos por imágenes, ha llevado a prácticas sociales discriminatorias o racistas a partir de la generación de estereotipos y tipologías de lo anormal o amenazante (Graham, 2002).

En la misma línea, Koskela (2000) plantea que la videovigilancia modifica la forma en la cual es ejercido el poder, modifica las experiencias emocionales en el espacio urbano y afecta la forma en la cual la “realidad” es conceptualizada y entendida. La vigilancia contribuye, en este sentido, a la producción del espacio urbano. Agrega que, incluso, el principio de la videovigilancia es el mismo que el de la “prisión ideal” planificada por Jeremy Bentham: ser visto pero nunca saber en qué momento y por quién. Es por esto que, según el autor, las ciudades se convirtieron en enormes panópticos y es esa “mirada sin ojos” la que genera un impacto en la naturaleza misma del espacio público. La cuestión no es el control del crimen sino el control en un sentido más amplio: la vigilancia se convirtió en un mecanismo para garantizar la visibilidad y, junto con ella, la exclusión de los temidos extraños (Koskela, 2000). Este proyecto de reclamo de lo urbano, que se ha visto replicado en América del Norte y algunos países europeos, no ha sido neutral sino que ha sido formulado en el marco

de políticas neoliberales, las cuales promovieron una ideología de auto-responsabilidad en un clima de indiferencia hacia la creciente y visible inequidad (Coleman, 2003).

América Latina parece incorporarse con algunos años de retraso a estos debates. La llegada tardía de este tipo de sistema de videovigilancia a países como México, Brasil o Argentina en relación a su avance en otras regiones del mundo, tuvo como consecuencia directa el escaso abordaje de estas temáticas en el ámbito académico. En este sentido, no han sido muchas las investigaciones realizadas y los trabajos publicados respecto de esta problemática en Latinoamérica y, mucho menos aún, desde una perspectiva comunicacional. Recién en los últimos años han comenzado a circular en el ámbito científico algunos estudios incipientes acerca de estas temáticas (Arteaga Botello, 2006; Arteaga Botello y Fuentes Rionda, 2009; Beato Filho *et al.*, 2005; Valenzuela-Aguilera, 2008; Valenzuela-Aguilera, 2009). En Argentina, el monitoreo de espacios públicos en manos del Estado aparece ya avanzada la primera década del siglo XXI, siendo el caso del municipio de Tigre el que mayor expansión y difusión ha logrado en los últimos años, pero no encontrándose aún trabajos académicos que se propongan analizar los motivos de su implementación o sus efectos.

En este contexto, la intervención en el debate desde una perspectiva comunicacional permitirá realizar un aporte respecto de una dimensión constitutiva de todos los fenómenos sociales y que, por lo tanto, constituye también un elemento central de toda política pública. El presente trabajo se plantea, así, un abordaje de las políticas de seguridad y, específicamente, de los sistemas de videovigilancia implementados desde los gobiernos municipales que se inserte en los debates respecto del rol de la comunicación en este marco y de los modos en que la misma es utilizada como una herramienta estratégica por los Estados locales.

Esta primera parte pretendió ser un acercamiento inicial a la temática que nos permita ahora sumergirnos en el análisis de las comunicaciones institucionales respecto de esta cuestión en los municipios de Tigre y La Plata, así como también reflexionar acerca de la articulación de los gobiernos locales con los medios de comunicación masiva.

SEGUNDA PARTE

ENTRADA:

La inseguridad y la prevención del delito en el centro de la escena

“En cada descansillo, frente a la puerta del
ascensor, el cartelón del enorme rostro miraba
desde el muro. Era uno de esos dibujos
realizados de tal manera que los ojos le siguen a
uno adondequiera que esté. EL GRAN HERMANO
TE VIGILA, decían las palabras al pie”.
1984, George Orwell.

En los últimos años, la inseguridad ha ocupado un lugar preponderante tanto en la agenda mediática como en los lineamientos programáticos de los gobiernos de turno a nivel nacional, provincial y municipal. De hecho, como se ha mencionado, a partir de comienzos del siglo XXI esta cuestión ocupó el primer puesto en un imaginario ranking de problemas nacionales.

Esta situación se ha visto acompañada por la materialización en Argentina del modelo preventivo en torno a las políticas públicas de seguridad a partir de mediados de los '90, que, como se ha ya señalado, tuvo su máxima expresión en el Plan Nacional de Prevención del Delito. Desarrollado desde la Subsecretaría de Política Criminal (dependiente del entonces Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos), el plan entiende que la seguridad es construida con la participación de toda la comunidad y con especial énfasis en la prevención. Desde sus propios objetivos, se define que el trabajo conjunto del Gobierno Nacional, los gobiernos provinciales y municipales apunta a la prevención de los “delitos callejeros” y a la “disminución de la sensación de inseguridad de los habitantes”. De esta forma, se plantea como una iniciativa orientada a la construcción de ciudades más seguras, entendiendo el binomio seguridad/inseguridad a partir de la ausencia o la presencia de situaciones delictivas que atentan contra los derechos del ciudadano y la propiedad privada. Por un lado, se distingue aquí una concepción de inseguridad entendida como sensación y, por lo tanto, se presenta como un elemento medible subjetivamente. En esta línea, las políticas orientadas a la disminución del sentimiento de inseguridad no están dirigidas, necesariamente, a la reducción de los niveles delictivos sino que las estrategias podrían estar destinadas, meramente, a influir sobre la percepción que tienen las personas respecto

de este problema. Y en este punto cobra especial importancia la estrategia comunicacional, que será profundizada en los siguientes apartados de este trabajo. Por otro lado, la noción de inseguridad que se vislumbra en el Plan Nacional de Prevención del Delito está centralizada en la cuestión del crimen callejero, evidenciando una concepción de alcance limitado sobre la temática, que deja de lado el resto de las inseguridades sociales.

Las acciones definidas como componentes del plan implican todas ellas una intervención en el ámbito barrial y en el espacio público: mejoramiento de la iluminación en las calles, recuperación de lugares públicos, reorganización de la vigilancia policial, trabajo comunitario para mejorar el entorno barrial y organización de actividades comunitarias, por ejemplo. Es en la línea de estas herramientas que surgen los sistemas de vigilancia y monitoreo con circuitos cerrado de televisión en distintos puntos del país.

Si bien es cierto que algunos programas de gestión han sido redefinidos a partir de la creación a fines de 2010 del Ministerio de Seguridad de la Nación (resultante de la división del anterior Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos), existe una continuidad, en algún sentido, respecto de la tendencia a promover acciones preventivas con participación de la comunidad, lo cual queda evidenciado a partir de su propia estrategia comunicacional que entiende a la seguridad como un derecho cuyo cumplimiento es “deber del Estado” pero “obra de todos”⁵.

Dentro de su estructura administrativa, además, se ha creado la Secretaría de Políticas de Prevención y Relaciones con la Comunidad, la cual tiene entre sus objetivos, justamente, la gestión institucional preventiva de la conflictividad y la violencia en espacios públicos, la disuasión de las modalidades delictivas y la reducción de riesgos. Los mismos ejes temáticos son también acercados a los municipios a través de cursos de formación, que tienden a promover un modo de intervención local y situacional en relación a la violencia y el delito, incentivando un rol activo del Municipio en la resolución de las problemáticas locales.

En este marco de afianzamiento de la noción de “inseguridad” relacionada al delito y de la prevalencia de acciones estatales orientadas a la prevención, surgen las nuevas modalidades

⁵ Algunas de las acciones desarrolladas por el Ministerio de Seguridad en esta línea son el Plan Nacional de Participación Comunitaria en Seguridad, Buenos Aires Ciudad Segura, Tren Alerta y el Plan de Seguridad Urbana. Los planes, programas y proyectos del Ministerio de Seguridad de la Nación se pueden consultar en www.minseg.gob.ar.

de vigilancia del espacio público, como herramientas para reducir al “pequeño delito desorganizado”. En el ámbito de la Provincia de Buenos Aires se suma, además, un histórico cuestionamiento a la policía bonaerense por su niveles de corrupción e ineficiencia. En este sentido, los sistemas de monitoreo permanente se presentan con un doble objetivo: reducir la sensación de inseguridad a través de la disuasión de los delitos por la mirada constante del Estado y funcionar como una herramienta de control del accionar de la fuerza policial.

La extensión de estos sistemas de videovigilancia en la Provincia de Buenos Aires ha encontrado su mayor impulso a partir de la creación y puesta en marcha en abril de 2009 del Programa Integral de Protección Ciudadana, surgido de un convenio de cooperación firmado por la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación y el Ministerio Seguridad del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. A partir de la suscripción de convenios de cooperación con los gobiernos locales, el programa consiste en la asignación de recursos nacionales no reintegrables a diversos municipios bonaerenses destinados a incorporar tecnología en materia de seguridad, dotar de mayor capacidad operativa a las fuerzas policiales, incentivar la participación ciudadana y conformar redes para la prevención de delitos.

Inicialmente, el programa estuvo previsto para 33 municipios del Conurbano Bonaerense, que se organizaron en tres áreas delimitadas regionalmente, y a los cuales se sumaban dos ciudades del interior de la provincia: Mar del Plata y Bahía Blanca. En febrero de 2011 se anunció la extensión de la cobertura del programa de video seguridad, que sumaría a la red de videovigilancia en funcionamiento en el primero, segundo y tercer cordón del conurbano, a otras comunas del interior del territorio bonaerense, llegando el alcance del servicio a 93 municipios provinciales. La intención del organismo es que cada distrito pueda contar con un mínimo de diez cámaras y un centro de monitoreo.

El programa entiende a la tecnología como una herramienta con efectos disuasivos ante potenciales delitos y responde a lo que desde el propio gobierno se define como “nuevo paradigma”, con especial énfasis en la prevención del delito y planteando un modelo “Preventivo-Proactivo” en contraposición al “Reactivo-Punitivo”.

La implementación tecnológica incluye cámaras de videovigilancia ubicadas en la vía pública, sistemas de alarmas y móviles con sistema de monitoreo satelital, todo lo cual confluye en una sala central de monitoreo instalada en cada municipio.

Al mismo tiempo, el programa se sustenta sobre dos ejes principales: participación y focalización. Para esto, se expresa, es necesario “el compromiso y la articulación de todos los actores representativos de la comunidad”, entre los cuales se incluye a ministerios, municipios, entidades de bien público, asociaciones intermedias, organizaciones sociales y educativas, buscando construir una red de cooperación entre el Gobierno y la sociedad.

En cuanto al alcance del programa, según información de la Dirección Integral de Protección Ciudadana, los recursos aplicados en territorio provincial incluyen, hasta el momento, un total de 2.230 cámaras y 1.800 equipos de telefonía celular para la conformación de una Red de Alerta vecinal.

A inicios de 2011, el gobierno provincial subió la apuesta. El Gobernador Daniel Scioli anunció que el presupuesto destinado al área de seguridad se incrementaría en un 32 por ciento, parte del cual sería utilizado para la instalación de un Centro Único de Monitoreo (CUM) en la ciudad de La Plata, que centralizaría la información que generan las cámaras de seguridad de todo el territorio provincial. Una iniciativa que, en principio, parece contradictoria en función de la supuesta intención descentralizadora de la administración del gobierno provincial. Según informaciones oficiales, en el mes de abril la sala comenzaba a ser instalada en la sede del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, aunque recién fue inaugurada el 7 de octubre. En la primera etapa, la sala provincial concentrará las imágenes de los centros de monitoreo de La Plata, Berisso y Ensenada.

Desde las comunicaciones institucionales y en las declaraciones de los funcionarios es posible reconocer que la colocación de cámaras de seguridad es la herramienta principal del gobierno para la prevención del delito, que se suman al aumento de la presencia policial en las calles y la adquisición de nuevos móviles para esta fuerza. Y esta tendencia no sólo se comprueba en el discurso oficial, sino también en sus actos. En junio el nuevo anuncio del gobierno provincial anticipaba que la instalación de sistemas de monitoreo por cámaras de vigilancia llegaría a los asentamientos y barrios urbanizados.

A la instalación de las cámaras de seguridad, se sumó en septiembre de 2010 la aprobación de la ley provincial 14.172⁶ que otorga valor probatorio a los videos capturados mediante

⁶ La Ley 14.172 modifica la Ley 11.922 que establece el Código Procesal Penal incorporando el Capítulo X “Filmaciones y Grabaciones”. Fue sancionada por el Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires el 23 de septiembre de 2010.

estos dispositivos y, por otro lado, la decisión de señalar las zonas monitoreadas con la leyenda “Vigilando Buenos Aires”. Esto último pretende, por un lado, que el ciudadano reconozca que el Estado está haciendo algo para protegerlo y, por otro, que el potencial delincuente sepa que puede estar siendo observado en cualquier momento por alguien a quien él no puede ver, respondiendo a la lógica misma del sistema panóptico.

La extensión, por parte del gobierno provincial, de la videovigilancia en los municipios bonaerenses deja entrever, entre otras cosas, sobre qué tipo de delitos se está haciendo foco desde las política de seguridad. El objetivo principal de estos sistemas es “identificar las situaciones de peligro” a partir de la “ayuda de los ojos tecnológicos”⁷. Se pone la atención en los “lugares clave”, considerados “lugares de riesgo”, para que “el Estado se anticipe desde la prevención” con el fin de “cuidar la vida”⁸. Pero aquí habría que detenerse a analizar qué se considera una situación de peligro y dónde están los riesgos. La defensa de una seguridad ciudadana y la prevención del delito parecen estar centrada, en los discursos de los funcionarios provinciales, en la disminución de robos, hurtos y contravenciones en la vía pública, dejando de lado el gran delito organizado. La tendencia a la criminalización de situaciones consideradas “sospechosas”, como el “merodeo”, no sólo es reconocible en la instalación de sistemas de videovigilancia sino que atraviesa las políticas en materia de seguridad del gobierno bonaerense⁹.

Ahora bien, la aplicación de estas herramientas de monitoreo no ha tenido los mismos efectos ni ha sido utilizado de igual forma en todos los municipios de la Provincia de Buenos Aires. De acuerdo a su nivel de desarrollo y extensión, la mayoría de las comunas bonaerenses parecen estar en la etapa de “Difusión limitada en espacios públicos”, en la cual se produce una migración de la videovigilancia desde el sector privado hacia la totalidad del espacio público, centros urbanos y calles de la ciudad, como herramienta de detección y disminución del crimen, implementado en general por las autoridades o la policía local (Norris *et al.*, 2004). Esta es la situación en la que se encuentra uno de los casos de estudio que se analizan en el presente trabajo: la ciudad de La Plata. Sin embargo, claro

⁷ Discurso del Gobernador Daniel Scioli en ocasión de inauguración de un sistema con 40 cámaras de seguridad en el municipio de Berisso. Buenos Aires, 13 de octubre de 2010. Disponible en www.prensa.gba.gov.ar.

⁸ Discursos varios del Gobernador Daniel Scioli en mayo de 2011. Disponibles en www.prensa.gba.gov.ar.

⁹ Ver, por ejemplo, los debates por la reforma del Código de Contravenciones bonaerense, impulsado por el Gobernador Daniel Scioli.

está, los resultados de esta aplicación han sido diferentes en cada caso. El municipio de Tigre, por su parte, parece estar avanzando hacia la etapa final, con un sistema de vigilancia más extensivo y con una tendencia hacia la integración de todos los sistemas de CCTV existentes en el municipio, ya sean del ámbito público o privado (Norris *et al.*, 2004). Un municipio menor respecto a su territorio y cantidad de habitantes, como Tigre, cuenta con un mayor número de cámaras de vigilancia y un sistema mucho más extendido que La Plata, capital provincial y partido que, por su relevancia y cantidad de habitantes, conforma incluso una sección electoral independiente.

De aquí el interés en analizar la instalación de estos sistemas y las estrategias comunicacionales en ambos municipios, a fin de comparar luego las modalidades de utilización de la videovigilancia como un dispositivo de control y, fundamentalmente, como herramienta discursiva.

CAPÍTULO 1: “La seguridad la hacemos entre todos”

El Centro de Operaciones Tigre

En marzo de 2008, un año antes de que viera la luz el Programa Integral de Protección Ciudadana, Tigre inauguraba su plan municipal de monitoreo satelital y comenzaba a posicionarse como un municipio modelo en lo que a sistemas de vigilancia con circuito cerrado de televisión respecta. Con 500 cámaras de seguridad instaladas y la proyección de alcanzar las 800 a fines de 2011, es el municipio más monitoreado del país.

Con una inversión inicial de 4 millones de pesos, el objetivo que se planteó en un primer momento fue “mejorar la seguridad” a través de equipar a la policía con GPS y comenzar a colocar cámaras de control en el municipio. Toda la información generada por este sistema confluye en el Centro de Operaciones Tigre, que depende de la Secretaría de Protección Ciudadana municipal y cuyo objetivo principal es “fortalecer la prevención de delitos, accidentes de tránsito y siniestros en general”. Además, el proyecto incluyó desde su inicio un convenio con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) para realizar el desarrollo, instalación y mantenimiento de los equipos.

Luego de tres años, el sistema se ha extendido y diversificado como ningún otro, alcanzando una inversión total de 80 millones de pesos y cuyo mantenimiento tendrá un costo anual estimado en 2,7 millones, según información difundida por la gestión local. A las cámaras de vigilancia instaladas en los espacios públicos, se suman 32 móviles propios del municipio, que son conducidos por un policía retirado y uno en actividad, y cuyo objetivo es “reforzar los patrullajes de la policía bonaerense”. Cada uno de los vehículos cuenta con una cámara de video y dispositivos GPS destinados a “controlar sus recorridos”. Además, 200 colectivos de líneas locales cuentan con GPS y botones anti-pánico, que pueden ser activados por los choferes. Estos dispositivos de emergencia fueron también instalados en 72 jardines de infantes y escuelas del municipio.

Como resultado de un convenio firmado entre el intendente municipal y la empresa LaPos, se lanzó el sistema Alerta Tigre, que permite conectar con el COT a las

terminales de tarjeta de crédito (POS) de los comercios y transformarlas en alarmas silenciosas ante emergencias.

A partir de la incorporación del uso de nuevas tecnologías y redes sociales para la participación ciudadana, el plan fue redefinido como Alerta Tigre 2.0. En consecuencia, actualmente el sistema incluye, por un lado, el acceso de comercios, a través de los dispositivos utilizados para compras con tarjeta de débito y crédito, que permiten enviar al COT señales de alerta de emergencia para solicitar asistencia policial, médica, de bomberos o de defensa civil. Por otro lado, posibilita a los vecinos contactarse de manera directa con el COT a través de un teléfono celular o una computadora, pudiéndose realizar denuncias vía mensaje de texto, online, por sistema WAP desde celulares y mediante las redes sociales Twitter y Facebook. En todos los casos, es necesaria la previa subscripción mediante la carga de un formulario de datos personales en la página web de Alerta Tigre, la cual habilita al usuario a enviar luego las señales de alarma en caso de ser necesario.

Otra de las mayores innovaciones de Tigre ha sido la incorporación de líderes barriales, quienes desarrollan una tarea social y a los cuales el municipio los ha incluido dotándolos de un equipo celular vinculado al Centro de Operaciones, a fin de que puedan alertarlo ante urgencias. Finalmente, el municipio firmó un acuerdo con la Cámara de Empresas de Seguridad Privada de la Provincia de Buenos Aires por medio del cual se establece la conexión obligatoria de los 400 puntos fijos con que cuenta el sistema de vigilancia privado, lo cual permitió integrar ambas redes y hacer confluir todas las imágenes en el mismo centro de monitoreo.

A esto se suma, por último, un sistema de comunicaciones que permite vincular al Centro de Operaciones, a la policía y a la base de los móviles municipales, habilitando a todos ellos a acceder a la visualización de las imágenes de las cámaras. Todo esto confluye en el COT, en el cual trabajan, según información del municipio, 200 personas que cubren las 24 horas del día.

Todos estos elementos han convertido a Tigre en el municipio más vigilado del país y en pionero en la aplicación de diversas tecnologías para el control social, a partir de la intervención de la gestión municipal en un área que es responsabilidad del gobierno de

la Provincia de Buenos Aires: “No queremos competir ni reemplazar, sino colaborar porque la seguridad la hacemos entre todos”¹⁰.

El Municipio de Tigre y su estrategia comunicacional

Una regla fundamental de los sistemas de vigilancia por CCTV es que el público objeto de observación conozca de la existencia de las cámaras, que estén atentos a que son el foco de la mirada vigilante del Estado o la policía (Arteaga Botello, 2006). En los sistemas privados utilizados en comercios o entidades bancarias es suficiente con un simple cartel de aviso que indique, por ejemplo, “usted está siendo vigilado” o “sonría, lo estamos filmando”. Ahora bien, en la vigilancia de espacios públicos esto resulta bastante más complejo de resolver y, por lo tanto, la comunicación institucional desde el municipio se vuelve protagonista. Es que el Estado necesita que el ciudadano tome conciencia de su rol protector y, al mismo tiempo, reconozca que se está haciendo algo respecto del delito. En su revisión acerca de las investigaciones realizadas sobre la efectividad de los sistemas de CCTV como reductores del crimen, Rachel Armitage (2002) plantea que existe muy poca evidencia de la real eficiencia de estos mecanismos y concluye con una serie de razones supuestas que llevarían a los estados a invertir en la videovigilancia. Una de ellas es, justamente, la necesidad política del gobierno de ser visto por los ciudadanos en un rol activo respecto del crimen. Es que, en realidad, el atractivo que encuentran los políticos por estos sistemas tiene menos que ver con su efectividad en la prevención del delito que con su valor simbólico como demostración de que existen políticas públicas orientadas a resolver este problema (Norris *et al.*, 2004).

En esta línea, el municipio de Tigre ha puesto especial énfasis en la difusión de su política en materia de seguridad y, con estos fines, ha recurrido a diversas herramientas comunicacionales. La Secretaría de Protección Ciudadana y el Centro de Operaciones Tigre cuentan con un sitio web¹¹ propio que incluye, además de la descripción sobre el plan de seguridad y los comunicados de prensa, una sección de

¹⁰ “Sistema de Protección Ciudadana-Municipio de Tigre”. Video publicado en YouTube, 12 de noviembre de 2010. Disponible en:

<http://www.youtube.com/user/policialestigre#p/u/50/chseDankSUYU>.

¹¹ www.alerta.tigre.gov.ar

noticias, algunos videos captados por el CCTV, la posibilidad de subscribirse y realizar denuncias online. Adicionalmente, el municipio utiliza las redes sociales como principal mecanismo de contacto con los ciudadanos, presentando a sus cuentas de Facebook y Twitter no sólo como un canal de distribución de información sino también, como se ha mencionado, permitiendo que se puedan emitir alertas al COT a través de estos medios.

La herramienta que permite efectuar denuncias a través de las redes sociales implica la necesidad de realizar una registración previa, ya sea en la propia página del Facebook o en el sitio web del COT. A estos fines, los usuarios deben completar un formulario de registro (Figura 1), al igual que los comercios que desean subscribirse al sistema de alerta utilizando las terminales POS (Figura 2).

Figura 1: Formulario de Registro al Sistema de Denuncias.



Alerta Tigre • Comercios Me gusta

Organización gubernamental • Tigre

COT
CENTRO DE OPERACIONES Y SIGUIENTE
ALERTA TIGRE

SUSCRIPCION COMERCIOS
Formulario de suscripción de alarmas vía POS

DATOS DEL COMERCIO

Nombre del comercio o Razón Social:

Calle: Número:

Código postal: Barrio:

¿Posee terminal POS? ☒ SI ☐ NO Seleccione el tipo de terminal:

DATOS DEL PROPIETARIO

Nombre: Apellido:

Tipo de documento: Número:

DNI Correo electrónico:

Número telefónico:

Comentarios / Aclaraciones:

He leído y acepto los [Términos y Condiciones](#)

Una vez enviados los datos imprima el formulario como constancia de pre-inscripción.

Figura 2: Formulario de Suscripción de Alarmas vía POS para comercios.

En ambos casos, las planillas requieren que sean completados una serie de campos que incluyen datos de carácter personal. Tanto los usuarios individuales como los propietarios de comercios deben brindar, por ejemplo, su número de documento de identidad, dando al municipio la posibilidad de contar con una base de datos que, de algún modo, refleja la porción de la ciudadanía que está de acuerdo con este tipo de políticas y que, podría inferirse, apoya a la gestión local. Sin embargo, no hay ni en las propias redes sociales ni en la web del COT información respecto de los usuarios registrados ni del nivel de utilización de estos mecanismos, de modo que no es posible

corroborar si el mismo está funcionando, efectivamente, como una herramienta de participación para la comunidad.

Más allá de esto, recién luego de la registración, los usuarios pueden acceder al “sistema de reportes ciudadanos” para realizar denuncias mediante el ingreso de su correo electrónico (Figura 3). Con lo cual, para dar aviso al COT ante una “emergencia”, los damnificados tienen que haber sido lo suficientemente previsores y haber completado el proceso de adhesión.



Figura 3: Ingreso al sistema de reportes ciudadanos a través de Facebook.

En la teoría, todo parece estar debidamente organizado y estructurado de manera de facilitar a los vecinos su participación en la red. Sin embargo, en los hechos, esto no parece ser tan sencillo. Numerosas son las intervenciones en el “Muro” de Facebook que hacen referencia a la complejidad del sistema y a las dificultades con que se encuentran los usuarios a la hora de realizar su registro (Figura 4).



Figura 4: Reclamos sobre el funcionamiento del sistema en el Muro de Facebook de Alerta Tigre.

Del análisis de las intervenciones se desprende que, en este caso, no existe una interacción real entre los usuarios y el Centro de Operaciones Tigre. A partir de una publicación realizada por el Municipio de Tigre sobre el lanzamiento de uno de sus programas, cuatro personas realizan comentarios no relacionados con el tema en sí mismo sino que efectúan reclamos acerca de las dificultades en el funcionamiento del sistema. Por un lado, la posibilidad de contacto de los ciudadanos con las instituciones estatales mediante estas redes sociales parece simplificar los pasos y trámites burocráticos que suelen conllevar este tipo de denuncias. Pero, por otro lado, la falta de respuesta por parte del COT a las consultas realizadas, que puede verificarse en la imagen, demuestra que no existe en efecto un diálogo entre ambas partes sino que parecen sucederse una serie de mensajes unidireccionales: del COT a la comunidad al igual que en las difusiones de prensa del municipio por otros canales y de los usuarios

al COT como en los procesos de denuncia formales que no cuentan con una respuesta inmediata.

La multiplicidad de voces con capacidad de intervenir en las redes sociales las ha convertido, potencialmente, en una plataforma de interacción entre los ciudadanos y sus representantes. Pero, si no es utilizada de manera eficiente, puede convertirse en un soporte más de denuncias, reclamos y consultas.

Se entremezclan, en este marco, halagos y críticas: mientras algunos felicitan al Intendente por su labor, otros realizan denuncias en el “Muro” en tiempo real, reclaman que el COT no ha dado respuesta ante denuncias de delitos efectuadas, que la policía no realiza patrullajes suficientes y que existen zonas liberadas (Figura 5). El destinatario, en algunos de los mensajes, es directamente el Intendente. En otros casos, como en las expresiones “hagan algo” o “¿quién es responsable de esto?”, los usuarios parecen dirigirse a quien esté del otro lado, a alguien que no pueden ver y que no aparece como un interlocutor reconocido. Pero, una vez más, en esta serie de intervenciones, no se produce un proceso dialógico. El COT no se hace presente ni para agradecer las felicitaciones ni para responder a las críticas. Parece ser un mero espectador de las intervenciones de los usuarios en su página de Facebook que, en el mejor de los casos, puede tomar nota de los reclamos y comentarios a fin de mejorar el funcionamiento del sistema.

De esta forma, lo que parece evidenciarse es que, a pesar de que en términos formales sean presentadas como herramientas puestas al servicio de la participación ciudadana, estas redes sociales funcionan, esencialmente, como canales de difusión de información institucional. La comunidad tiene la posibilidad de hacer aparecer su voz pero sin tener luego la certeza de que haya sido escuchada.

Alerta Tigre

Me gusta

Organización gubernamental · Tigre

Muro



Alerta Tigre compartió un enlace.



Lanzamiento de Alerta Tigre 2.0
gdata.youtube.com

18 de febrero, 7:13 · Me gusta · Comentar

A Ester Genta, María Isabel Genta, Andy Duet y otras 14 personas más les gusta esto.



Lola Avalos sergio venite para la zona sur!!!
18 de febrero, 9:12 · 1 persona



Juan Carlos Medina Noooo Sergio Massa es nuestro y no te lo prestamos ni en pedo...!!!
11 de marzo, 15:58 · 9 personas



Elvi Sanchez hola agradezco alerta tigre desde que me suscribi pasa mas seguido por mi barrio y mi cuadra en LOS TRONCOS gracias
02 de abril, 12:51



Marisa Luna estan tirandole piedras a los colectivos en la ruta 197 los chorrillos en dnde esta la villita al lado del rio . mi marido venia en el colectivo y le pegaron en la cara un piedrazooooo y el cot dnde esta
05 de abril, 20:17



Damian Gomez hola soy comerciante ,tengo mi local en la calle las dalias 2315 entre francia y juan m de rosas barrio la paloma el robo en esa cuadra consatante ya q la policia a esa cuadra no llega solo pasa el patrullero cada media hora y en ese labso ocurren los robos cuando no pasa el patrullero .nuestro pedido es q alla un policia en la cuadra en horario comercial ya q en las demas cuadras lo hay y la excusas de los policas es q no estan autorisaddos a custodiar esa cuadra .por favor fijen se por q hay un robo por dia y esa cuadra forma parte del centro comercial del barrio la paloma gracias
16 de abril, 6:07 · 3 personas



Marcela Escobar por favor hagan algo _que no tengamos tener que lamentar otro caso Urbani . al sr.intendente por favor que las patrullas circulen mas seguido pero a su vez sean mas vivos k no se pronuncien con la sirenas asi les dan a los delincuentes la posibilidad de irse ya paso y lo e visto
01 de mayo, 17:54 · 5 personas



Nancy Gomez me gustarian q miren la pagina de un señor q ofrece videos xxx con con nenes y nenas y se jacta de tener contactos en el congreso y otra persona es gisela recalde,desde ya muchas gracias xq son un peligro para nuestros hijos
30 de mayo, 16:48 · 1 persona



Nancy Gomez el hombre es alberto enzo luque
30 de mayo, 16:49 · 1 persona



Gonzalo Vazquez groso
17 de agosto, 17:47



Daniel Frozen ayer m robaron en Quintanilla y av Alvear, llame y nadie se presento ante mi denuncia, quien es responsable de esto?
16 de septiembre, 15:57



Patricia Ruth Romero hola como se hace para suscribirse ?
19 de septiembre, 5:13

Figura 5: Conversación entre usuarios extraída del “Muro” de Facebook de Alerta Tigre.

- 51 -

En el nivel discursivo, tanto en gacetillas y noticias publicadas por el propio municipio como en declaraciones reproducidas por los medios de comunicación masiva, es posible reconocer una repetida alusión a la seguridad como “prioridad”, no sólo de la gestión sino también “de la gente”. Es que, en las sociedades actuales, ya no es posible pensar la política por fuera del problema de la inseguridad, que se ha convertido en una condición existencial del hombre urbano (Vilker, 2009). Será la modalidad de atención a esta problemática y la narrativa en referencia a ella lo que permitirá reconocer una forma de concepción de la seguridad que se inscribe en la lucha política por imponer ciertos sentidos de lo que significa estar seguros.

En primer lugar, es de destacar que, desde las funciones y objetivos de la Secretaría de Protección Ciudadana, se hace hincapié en el tratamiento de este problema a través de acciones preventivas. Esta elección, que es parte de una tendencia de la época a nivel nacional, queda evidenciada también en las palabras del intendente: “Estamos convencidos que para mejorar la seguridad, el secreto está en invertir en prevención”¹². Este discurso preventivo alude a la “protección de las personas y sus bienes” y la utilización del monitoreo permanente se presenta como pilar de la búsqueda de “eficiencia”. En este sentido, las cámaras de seguridad aparecen como las grandes protectoras de la ciudadanía, siendo estas herramientas de vigilancia y control un elemento clave en la prevención del delito.

La recurrencia a estos significantes en el discurso de los políticos demuestra una concepción de lo que implica estar “seguros” en la sociedad actual y, no sin la colaboración de los medios, logran determinar los límites de la “normalidad”: qué es “correcto”, qué es “sospechoso” y qué es lo “inseguro”. En este sentido, estas políticas de control social están explícitamente destinadas a reducir los delitos contra la propiedad, hurtos y robos callejeros, lo cual es asimilado al concepto de “inseguridad”, relegando otro tipo de formas delictivas de mayor impacto y el resto de las inseguridades sociales.

La reiterada mención a la necesidad de controlar a los jóvenes, la focalización en las drogas y el alcohol como principales problemáticas, y la atención a situaciones que

¹² “Sergio Massa reclama mayor prevención para combatir el delito”. Diario Lo Nuestro, 08 de febrero de 2011.

“alteran el orden público” demuestran que estos mecanismos se centran, al igual que los realistas de derecha, en las “pequeñas incivildades”. Como se plantea desde esta escuela criminológica a la que ya se ha hecho referencia en este trabajo, si una ventana de un edificio está rota y se deja sin reparar, el resto de las ventanas serán rotas pronto. Una ventana sin reparar es señal de que a nadie le preocupa y, por lo tanto, romper más ventanas no tiene costo alguno. En este sentido, la atención debe ponerse en mantener el orden público para evitar así el surgimiento del delito. Ese es, justamente, el rol que se les atribuye a las cámaras de seguridad.

La forma de intervención ante estos hechos a partir del monitoreo constante de la población implica, de esta forma, una lógica “eficientista” que apunta a “resolver delitos”¹³, controlar el espacio público y disminuir tasas, buscando resultados que puedan tener un impacto a corto plazo y no atacando a las causas del problema desde una mirada integral.

Por otro lado, estos mecanismos ponen en el centro de la escena a la “gente indisciplinada”, entre los que incluyen a mendigos, borrachos, adictos, adolescentes ruidosos, prostitutas, vagabundos y personas mentalmente perturbadas (Wilson y Kelling, 1982). “La única estrategia realmente efectiva para controlar el delito –según esta escuela– será aquella que, en primer lugar, mantenga a los niños alejados de convertirse en delincuentes” (Di Iulio *et al.*, 1995). De ahí, el especial interés por mantener bajo control a los jóvenes, también expresado de manera explícita por estos gobiernos y reflejado en la distribución misma de las cámaras.

En este punto, otro de los conceptos interesantes en este análisis es el de “sujetos desviados”. Siguiendo a Becker (1963), la “desviación” es una mala acción que ha sido etiquetada públicamente como tal como resultado de una iniciativa de alguien. “Antes de que un acto sea visto como desviado, y antes de que ningún tipo de persona sea etiquetada y tratada como marginal por la comisión de ese acto, alguien tiene que haber creado la norma que establece ese comportamiento desviado” (Becker, 1963: 181). Lo que sea catalogado como desviado y, por lo tanto, requiera de mayor atención de los operadores en los centros de monitoreo es, entonces, consecuencia de un proceso de interacción entre las personas. Para que exista desviación es preciso que

¹³ “En el GBA también controlan la noche, los ‘trapitos’ o la basura”. Diario Clarín, 11 de mayo de 2011.

sea definida con anterioridad la norma y ésta es siempre creada y aplicada por alguien con un interés propio. Luego, el Estado desarrolla mecanismos para responder a una cuestión instalada en la opinión pública y sobre la que se ha logrado que la gente sienta que hay que hacer algo al respecto. Pero, al mismo tiempo, los videos de las cámaras de seguridad construyen a los sujetos e instalan, de algún modo, en la sociedad las causas del miedo.

El tipo de seguridad al que se hace referencia desde el Municipio de Tigre es entendida como “un derecho” y la protección ciudadana se presenta como “un valor” que involucra “a todas las personas”¹⁴. En este sentido, se apela a la participación activa de la comunidad, a la cual se otorga un papel protagónico. La misma Secretaría de Protección Ciudadana de la Municipalidad de Tigre tiene entre sus objetivos “coordinar las relaciones entre las policías y los vecinos”. En esta línea, se introducen las distintas tecnologías para la participación de la comunidad y se pretende mostrar una responsabilidad compartida en la lucha contra el delito. En la descripción del Plan Alerta del sitio web del COT se expresa: “La comunidad de Tigre ha diseñado, durante los últimos tres años, un sistema de protección ciudadana municipal para colaborar con el gobierno de la Provincia de Buenos Aires quien tiene bajo su responsabilidad la seguridad de sus habitantes”¹⁵. Se presenta aquí al gobierno municipal y a los vecinos de Tigre como pares, ambos integrantes de esta “comunidad” creadora del plan y que contribuye a través de sus acciones con las fuerzas policiales provinciales. El municipio pone a disposición la red, a través de la instalación de cámaras, del centro de monitoreo, de la provisión de operadores para el mismo, de la compra de móviles propios para el patrullaje y de la puesta en funcionamiento de los distintos mecanismos para realización de denuncias. Los distintos miembros de la comunidad, por su parte, son los encargados de iniciar el flujo de información, enviando sus alertas mediante el sistema POS en comercios, mensajes de texto desde teléfonos celulares, la página web del COT, los botones de pánico ubicados en colectivos y escuelas, y los 2.000 vigiladores privados que se incorporaron al sistema. Sin embargo, está claro que

¹⁴ “Daniel Scioli y Sergio Massa inundan de patrulleros a Tigre”. Diario Lo Nuestro, 06 de junio de 2011.

¹⁵ Sitio web del Centro de Operaciones Tigre y el Plan Alerta: www.alerta.tigre.gov.ar

no existe tal paridad, tanto por los roles cumplidos por cada uno de los integrantes de este plan como por las diferencias en las posibilidades de acceso a la información. A pesar de que los ciudadanos quieran ser mostrados como vigiladores o garantes de esta seguridad pública a partir de su utilización de ciertos dispositivos de control, lo cierto es que todos ellos también están siendo vigilados.

Finalmente, la participación en la “prevención del delito” pretende ser premiada y destacada por el propio municipio. Para esto, desde su página web, se ofrece a los comercios, empresas, industrias, colectivos, escuelas u otros organismos que formen parte del sistema Alerta Tigre 2.0 la posibilidad de contar con un calco que identifique su conexión a la red.

Tal como señala Voloshinov (1976), la palabra es el signo ideológico por excelencia. En consecuencia, la recurrencia en la narrativa de los funcionarios a ciertos términos y su lectura desde una perspectiva analítica permite poner al descubierto el carácter ideológico del discurso. La remisión a significantes como “peligrosidad”, “control”, “riesgos”, “situaciones sospechosas”, “protección ciudadana” y “orden social”, por ejemplo, constituye un mecanismo de dominación a partir de la construcción de significaciones que intentan mostrar su visión de la “inseguridad” como la única realidad posible. La asimilación de este concepto al delito urbano, como los robos o hurtos callejeros, lleva al privilegio de la protección de la propiedad privada como objetivo central, tanto desde la definición misma de las políticas públicas como en los discursos oficiales. Asimismo, hay una gran focalización en las víctimas, término que aparece siempre contrapuesto al de delincuente. Se excluye, así, toda posibilidad de que quien es delincuente pueda también ser considerado una víctima. Y esto porque las significaciones que giran en torno a este concepto remiten sólo a un modo de ser víctima atado a la noción de inseguridad como delito a la que venimos haciendo referencia. En este proceso contribuye, por supuesto, la reproducción que de estas adjetivaciones, estereotipos y metáforas realicen los medios masivos de comunicación, que presentan su discurso como realidad objetivada, a pesar de su carácter de mediaciones en tanto interpretaciones de lo real.

Sin embargo, es preciso destacar que la estrategia comunicacional del municipio de Tigre no se limita a la utilización de sus herramientas para la distribución de gacetillas de prensa o la difusión de los discursos oficiales, sino que uno de los componentes clave de su conexión con los vecinos es la puesta a disposición de las imágenes captadas por las cámaras, tema que será retomado en el próximo apartado.

“Tigre no es el único aunque su intendente, Sergio Massa, es quien mejor lo ha difundido”, expresan desde el propio gobierno de la Provincia de Buenos Aires¹⁶. Es que, a pesar de que ya numerosas ciudades cuentan con sistemas de monitoreo con cámaras de seguridad, en el caso de Tigre su estrategia comunicacional al respecto se ha convertido en un componente inseparable, al cual se ha prestado igual (y, se podría arriesgar, aún más) atención que a la instalación misma de los dispositivos.

Ver para creer: la vigilancia como producto mediático

Cada vez más y de manera más fácil, los vecinos del municipio de Tigre (y toda persona que lo desee, por supuesto) pueden acceder a las imágenes captadas por los sistemas de monitoreo a través de variados medios. Sin embargo, claro está, no es posible ver la totalidad de los videos si no que existe un previo recorte que determina cuáles de ellos estarán disponibles y, a su vez, una edición que marcará una manera de contar los hechos. Todo sujeto interviniente deja una huella de su propia subjetividad y, por lo tanto, estas selecciones no están exentas de cierto sesgo y una determinada intencionalidad. Estas imágenes son, de mínima, una construcción de las instituciones públicas y, como tal, no pueden considerarse un reflejo de la realidad. Pero, a la vez, funcionan como “ojos tecnológicos” que nos permiten acceder a esa realidad con la ilusión de transparencia de la técnica.

Las redes mediáticas e informáticas funcionan como orientadoras de la visión e instauran una matriz total al interior de la cual un modo de pensar y de vivir queda enmarcado y desde la cual el mundo se expone ante nosotros. Aquí radica la relevancia de estas imágenes que, asimiladas cada vez con más naturalidad a la vida cotidiana, “fijan formas en lo visible” y regulan la voluntad de ver, orientando la atención en

¹⁶ “Un giro de Scioli en su pulseada por la seguridad con el kirchnerismo duro”. Diario Clarín, 23 de abril de 2011.

cierta dirección y proponiendo las perspectivas más adecuadas (Ferrer, 2005). Las instituciones y poderes de turno hacen uso de esta máquina visual sesgándola con cierta intencionalidad ideológica y mostrando las “verdades” de este mundo sólo asible bajo la forma de la imagen. Lo interesante es ver cómo el producto audiovisual de estos sistemas de monitoreo puesto a disposición de los ciudadanos tiene un impacto directo en la forma de entender la realidad que en que vivimos, como así también en la organización de los espacios sociales. No es posible tener una visión completa de la ciudad, pero los fragmentos que sean puestos ante nuestros ojos serán los que determinen la imagen mental que nos haremos de ella.

En este sentido, los videos difundidos de los CCTV van construyendo una cierta geografía de la ciudad que está determinada por el miedo, los riesgos y la peligrosidad. Esta construcción, puramente subjetiva, condiciona al mismo tiempo el uso de los espacios públicos, que comienzan a ser catalogados como seguros o inseguros de acuerdo al nivel de vigilancia que en ellos se opere. Y no sólo eso, sino que las mismas imágenes contribuirán también a la construcción de ciertos tipos de sujetos sociales, de acuerdo al rol que en las mismas se les asigne.

En el caso de Tigre, estas imágenes que dejan una huella en el entramado social no son sólo distribuidas a través de canales de comunicación propios del municipio, como páginas web o perfiles en redes sociales, sino que también los medios de comunicación contribuyen en este proceso a partir de sus reproducciones en páginas web y programas televisivos.

En primer lugar, el programa “Noche vigilada” permitía, hasta hace unos pocos meses, acceder a la visualización en directo de las imágenes tomadas por las cámaras ubicadas en los ingresos a los principales locales nocturnos del municipio de Tigre. Una cámara fija se encargaba de monitorear en forma permanente la entrada a los boliches bailables y registraba, cada noche, a los grupos de adolescentes que llegaban, tomaban alcohol, entraban al boliche y, algunas veces, terminaban involucrados en peleas a piñas y patadas. Actualmente, desde la reconstrucción del sitio web de Alerta Tigre, se puede ser espectador de estas mismas historias pero las imágenes son, todas ellas, editadas previo a su difusión.

La sección “Videos” de esta página web invita a los vecinos a ver “todos los eventos y acontecimientos filmados por las cámaras del Centro de Operaciones Tigre que han permitido prevenir y esclarecer múltiples delitos”, algunos de los cuales son también difundidos a través de los perfiles oficiales en las redes sociales Facebook¹⁷ y Twitter.

Entre los robos, persecuciones y choques automovilísticos, se mezclan otros hechos de bastante singularidad. “Tigre: una mochila con sorpresa”, se titula el video y noticia que narra un “gracioso” hecho producido en el centro de la ciudad. Dos jóvenes se trasladaban en bicicleta a la madrugada, cuando la policía decidió demorarlos e identificarlos debido a que “les llamó la atención que la mochila de uno de ellos se moviera incesantemente”. El motivo de tan extraño (¿y alarmante?) hecho sorprendió hasta a los policías involucrados. “El ganso asustado (causa del movimiento de la mochila) intentaba escapar mientras los jóvenes no lograban satisfacer a la Policía sobre la procedencia del ave. Los jóvenes retornaron a sus casas luego de un llamado de atención pero por suerte el ganso volvió a su hábitat natural de donde nunca tendría que haber salido”¹⁸.

Otro de los acontecimientos resaltados en el muro de Facebook se presenta: “Se fugó del control de alcoholemia pero fue atrapado por las cámaras”. Luego de que un hombre se escapara de un control de alcoholemia realizado en la madrugada por el municipio de Tigre, fue realizado un “operativo cerrojo con las cámaras de seguridad municipales”. Aquí se resalta la función de estos dispositivos, destacando que fue gracias a este sistema implementado por el Municipio de Tigre que “el infractor” con 1,3 puntos de exceso en el nivel de alcoholemia en sangre pudo finalmente ser detenido, luego de su fuga y persecución. Adicionalmente a las imágenes que se pueden ver, los hechos son narrados en un texto que aparece en la parte inferior con un importante grado de dramatismo: “El conductor se dio a la fuga embistiendo contra

¹⁷ En el caso de Facebook se debe aclarar que el Municipio de Tigre cuenta con dos páginas, ambas presentadas como oficiales, relacionadas al sistema de monitoreo. Una de ellas www.facebook.com/alertatigre brinda toda la información institucional y permite la realización de denuncias, como ya se ha explicado. Otra de ellas, bajo el nombre “cámaras de seguridad del municipio de Tigre”, pone a disposición de los vecinos una gran cantidad de videos captados por el sistema de videovigilancia.

¹⁸ “Tigre: una mochila con sorpresa”, 19 de julio de 2011. Disponible en <http://www.youtube.com/watch?v=BWBpDrY58yA>

los inspectores que *por suerte* sólo sufrieron un par de golpes”, “este hombre ponía en riesgo su vida y la de terceros”, “fueron más de 40 cuadras cuando parecía que se fugaba por las calles internas del barrio Los Troncos del Talar, aparecían más móviles con las cámaras que reportaban la dirección de la huida”, “perdió el control y chocó contra el cordón para ser detenido por los efectivos”. Una novela policial para ver o leer.

Mención aparte merece la presencia de estos videos en el sitio web YouTube. Bajo el nombre “PolicialesTigre”, no hay ninguna descripción en el perfil de este usuario que lo presente explícitamente como un canal creado y utilizado por el municipio local. Sin embargo, esto queda evidenciado por varios motivos. En primer lugar, al acceder a la sección “Videos” de la web de Alerta Tigre sólo está disponible el más actual de los acontecimientos filmados. Cuando se selecciona la opción “ver más videos”, el usuario es redireccionado al perfil del canal “PolicialesTigre” en YouTube. Es decir, hay más videos disponibles en esta red social que en la propia página web municipal. Por otro lado, todos los videos cargados en YouTube incluyen en la parte inferior una descripción de los hechos que, a pesar de su nivel de informalidad en el estilo de la narración, presenta en muchos casos la estructura y las características estilísticas de un comunicado de prensa oficial. Por ejemplo, están escritos en tercera persona y responden a las preguntas básicas que debe incluir un hecho para ser noticiable: qué, quién, cómo, cuándo, dónde y por qué. Además, sólo expresan uno de los puntos de vista acerca de los hechos que, en este caso, es el oficial del municipio de Tigre e incluyen, hacia el final, un párrafo institucional o propagandístico que resalta las acciones de la gestión local:

“El programa Alerta Tigre 2.0. permite recibir en un sistema informático alertas silenciosas en los casos donde los vecinos se vean imposibilitados de llamar al 911. En menos de dos meses desde su lanzamiento, ya son 7.500 los inscriptos que envían alertas a través de SMS, colectivos con botones de pánico, escuelas con alarmas y

sirenas, y los comercios a través de sus lectores de tarjetas de débito y crédito para realizar transacciones comerciales”¹⁹.

De hecho, los títulos y las narraciones de los acontecimientos son exactamente los mismos que los presentes en la sección “Novedades” de la web del municipio. Además, son estos mismos videos los que se reproducen en los medios de comunicación masiva que fueron analizados en el presente trabajo, tanto diarios online como programas televisivos. En síntesis, no queda ninguna duda acerca de que la edición de los videos y su puesta en circulación es absoluta responsabilidad del municipio de Tigre.

De acuerdo a la información disponible en YouTube, el canal PolicialesTigre fue creado el 27 de julio de 2009. Desde esa fecha hasta la actualidad, fueron cargados un total de 78 videos, entre los cuales se encuentran robos, intentos de robos, accidentes automovilísticos, peleas callejeras, operativos de control vial llevados a cabo por el municipio, actos políticos con presencia del intendente Sergio Massa y otro tipo de hechos que “perturban el orden público”²⁰. Hechos tan “peligrosos” para el vecino como el caso de un hombre que, recién llegado de un pueblo del interior de la provincia, decide bañarse en una fuente de agua ubicada en el ingreso al municipio de Tigre, agregando un elemento *fuera de lugar* en la postal turística.

En cuanto a su popularidad, las mediciones realizadas por el propio sitio indican que se produjeron en el mismo período 18.393 visitas al perfil de este usuario y que existieron un total de 1.509.229 reproducciones de videos subidos a este canal²¹.

Por otro lado, todas estas imágenes fueron tomando cada vez mayor protagonismo en los medios de comunicación masiva. Tanto la prensa gráfica digital como los noticieros televisivos reproducen videos de ciertos hechos delictivos y otras situaciones detectadas por las cámaras de seguridad. Sin embargo, como se ha mencionado, siempre existe una previa intervención del gobierno municipal, que es quien decide ponerlos a disposición y los entrega para su difusión.

¹⁹ “Tigre: envían un mensaje de texto y las cámaras atrapan a dos delincuentes”, 11 de abril de 2011.

Disponible en <http://www.youtube.com/user/policialestigre#p/u/26/gkgLiNcpBYw>

²⁰ “Las cámaras lo limpiaron”, 17 de enero de 2011. Disponible en

<http://www.youtube.com/user/policialestigre#p/u/41/fjHVwwiTH0w>.

²¹ Datos tomados a octubre de 2011, fecha de presentación del presente trabajo.

En las noticias policiales sobre hechos en los cuales tuvieron intervención las cámaras de seguridad, publicadas entre enero y junio de 2011 en los diarios online analizados²², fueron registrados treinta artículos que incluían un link directo a las imágenes que mostraban lo sucedido. En todos los casos, la regularidad en el estilo, la musicalización, los subtítulos, las inscripciones gráficas y la utilización de herramientas de resaltado sobre la imagen permiten confirmar que es la gestión municipal la que entrega los videos ya editados y listos para su reproducción. En primer lugar, la musicalización da un marco estilístico a la narración, utilizándose sólo dos temas musicales de acuerdo al tipo de hecho. En los casos de robos, persecuciones policiales o choques se utiliza música de acción, sólo instrumental y con marcados golpes sonoros que otorgan cierto nivel de suspenso a la situación. En los casos presentados como “extraños” o “graciosos” por el propio municipio, la música seleccionada remite a una escena circense. En segundo lugar, hay que mencionar que todas las imágenes que forman parte de estos compilados llevan la inscripción “Cámaras de Seguridad – Secretaría de Protección Ciudadana” y la firma “Municipio de Tigre” (Figura 6).



Figura 6: *Marcas institucionales sobre la imagen. (A) Cámara interior de móvil del COT; (B) Cámara fija instalada por el Municipio.*

La utilización de los subtítulos se verifica en situaciones en las que los diálogos no son del todo claros y es preciso traducir lo que se está escuchando. Algunas veces, en conversaciones de los policías con la persona que está siendo detenida y, fundamentalmente, en los diálogos que mantiene el centro de monitoreo con las

²² Para el caso de Tigre, se han tomado las ediciones online de Clarín, Infoban, Zona Norte Diario y Lo Nuestro.

patrullas municipales para darle aviso de algún hecho particular y solicitar su intervención.

Operador COT: – “Móvil 120J1. Desplácese en carácter (sic) a Paul Groussac y Dorrego, *un Natalia* montando a caballo se está llevando una luminaria pública”. (Se encienden la sirena del móvil)²³.

Por otro lado, luego de la cronología periodística de los hechos sucedidos, tanto Infoban como Zona Norte Diario incluyen un último párrafo con información puramente institucional, donde se recuerda de qué se trata el Plan Alerta Tigre, qué herramientas se utilizan para el monitoreo, cuántas cámaras de seguridad tiene a su disposición el municipio y, algunas veces, se incorpora también alguna declaración de un funcionario local.

“Tigre cuenta con 518 cámaras de video seguridad en vía pública y está instalando una nueva etapa para llegar a las 800 además de móviles municipales, cada uno con 2 policías a bordo, uno retirado y otro en actividad, que filman los procedimientos y recorren la ciudad ayudando a la Policía local.”

(“Quiso robar, lo filmaron y atraparon”. 18 de Febrero de 2011 – Infoban)

“El Municipio de Tigre cuenta con 530 cámaras de videoseguridad y está instalando una nueva etapa para alcanzar las 800. Las imágenes grabadas permiten prevenir y esclarecer delitos. También recorren sus calles móviles de seguridad municipales en apoyo de la Policía, los cuales filman los procedimientos para ser entregados a la Justicia (...) El mes pasado, el municipio lanzó el programa Alerta Tigre 2.0, que permite a través de un sistema informático recepcionar alertas silenciosas de comercios, escuelas y colectivos así como SMS de vecinos a través de celulares, twitter o computadoras conectadas a

²³ “Tigre: Luz, cámara, detención”, 12 de enero de 2011. Disponible en <http://www.youtube.com/user/policialestigre#p/u/46/JLEGK2Ib9So>

internet en los casos donde los ciudadanos se vean imposibilitados de llamar al 911. En solo 30 días, el sistema Alerta Tigre ya tiene 5.000 vecinos registrados.”

(“Un audaz arrebataador cayó en Tigre gracias a las cámaras de seguridad”. 22 de marzo de 2011 – Zona Norte Diario)

En reiteradas ocasiones, se ha podido verificar que estos fragmentos de los artículos periodísticos coinciden con la narración que acompaña a cada uno de los videos publicados en el ya mencionado canal de YouTube denominado “PolicialesTigre”.

En mayo de 2011, la puesta a disposición de las imágenes captadas por los sistemas de monitoreo municipales de distintas ciudades dio lugar, incluso, a la llegada al aire televisivo del programa “Cámaras de Seguridad”. Con una emisión semanal de una hora de duración –los días miércoles en el horario central de América TV²⁴–, está destinado casi exclusivamente a reproducir el material tomado por las cámaras de vigilancia. Las promociones del programa que se emiten durante las pausas publicitarias de la programación del canal invitan a los televidentes a que se “atrevan” a “ver la calle”, a “descubrir sus historias” y lo presentan como “La calle en directo”.

La participación de su conductor, Ronen Szwarc, se limita a dos tipos de situaciones. En primer lugar, cuando la producción decide intervenir en determinadas escenas, intercalándose en esos casos las imágenes de las cámaras de seguridad con tomas realizadas con cámaras propias, y el conductor participa desde el lugar de los hechos a través de la realización de preguntas a los involucrados o simplemente como espectador. Por ejemplo, acompañando un operativo de control vial realizado por un municipio o asistiendo a un boliche bailable y captando lo que sucede en los ingresos e intermediaciones. En segundo lugar, y aún más importante a los efectos del presente análisis, cuando se realizan emisiones desde los centros de monitoreo municipales, donde el conductor realiza entrevistas (por lo general, bastante informales) a los

²⁴ El programa comenzó a emitirse en la franja de 22.30 a 23.30, pero luego cambió su horario y actualmente se emite entre las 22 y las 23.

funcionarios a cargo. A continuación, se reproducen algunos de estos diálogos a modo de ejemplo.

Sergio Massa, Intendente de Tigre, y Ronen Szwarc, conductor del programa, visualizan las imágenes del hombre que se baña en la fuente.

-RS: Llega la policía y, ¿qué le dice?

-SM: Le dice ‘flaco acá no te podés bañar, esto es una fuente, no...’

-RS: Flaco esto no es una ducha.

-SM: Sí. Explicó que era del interior, que había venido de visita a Tigre, que había estado en Buenos Aires, había llegado recién en tren y que se quería bañar. La verdad es que fue muy genuino el *tipo*.

Sergio Massa, Intendente de Tigre, y Ronen Szwarc, conductor del programa, visualizan las imágenes de una persecución policial.

-SM: Esta es una persecución de un robo a un supermercado que se produce en San Fernando y el vehículo entra a Tigre. Esta persecución termina con el auto en el río. Acá se produce un cruce del patrullero al coche del delincuente y termina con el vehículo del delincuente en el río, ¿ves?

-RS: Directamente...

-SM: Derecho. Y el delincuente, además, intenta escapar por el río. La policía se mete al agua y lo detiene²⁵.

En la mayoría de los casos, el intendente municipal o director del área visualizan junto al conductor del programa algunos videos seleccionados y ya editados, mientras relata lo que sucede y aprovecha para mencionar otras medidas de la gestión municipal al respecto. Este tipo de intervenciones les permiten a los funcionarios mostrar, de alguna manera, su “preocupación” ante la comunidad, su “conocimiento” del tema y su nivel de involucramiento en este tipo de cuestiones.

²⁵ Diálogos extraídos del programa “Cámaras de Seguridad” emitido el 15 de junio de 2011.

Como se ha mencionado, el contenido del programa está basado, primordialmente, en la recopilación de videos facilitados por los gobiernos locales. Sin embargo, existen ciertas intervenciones estéticas realizadas a posteriori que vale la pena mencionar. El videograph, por ejemplo, se utiliza como una herramienta para relatar las acciones que van sucediendo en la pantalla, tratándose en general de aclaraciones redundantes, que no aportan mayor información a lo que ya comunica la imagen en sí misma, como “roba el auto”, “se escapa”, “persecución” (excepto cuando, por la baja calidad de las filmaciones, no logran distinguirse personas ni objetos). Estas marcas de color rojo parecen otorgar roles a quienes participan de la escena y recurren, repetidamente, a denominaciones como “víctima” y “delincuente”.

Por otro lado, se utiliza la musicalización con fines humorísticos, aun cuando la seriedad de la situación no lo habilitaría. En este sentido, en muchos casos se utilizan canciones que remiten a los sucesos que se ven en pantalla por el significado de su letra. A modo de ejemplo, se puede mencionar una pelea callejera en La Matanza que es musicalizada con la banda de sonido de la película Rocky; un hombre alcoholizado al que se ve durmiendo en la vía pública boca arriba con los brazos en cruz mientras suena el tema “Jesucristo” de Gilda; un joven que tira una botella de vidrio hacia adentro de la cancha de Independiente, en Avellaneda, y es musicalizado con la canción “Pasame la botella” de Daddy Yankee. A los mismos fines, se incorporan en ocasiones fragmentos de series televisivas o películas, por ejemplo de Los Simpson, que hacen referencia explícitamente a lo que sucede.

En cuanto al contenido de los videos reproducidos por el programa “Cámaras de Seguridad”, la mayoría de las imágenes corresponden a municipios de la Provincia de Buenos Aires: el 85 por ciento de las situaciones tienen lugar en territorio bonaerense, distribuyéndose el 15 por ciento restante únicamente entre la ciudad de Santa Fe y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Las imágenes del municipio de Tigre en estas cinco emisiones del programa representan el 13 por ciento del total.

Respecto del tipo de situación que muestran estos videos, en sólo el 21,8 por ciento de los casos se trata de robos o hurtos en la vía pública. El resto se divide entre peleas callejeras (21%), personas borrachas (9,2%), accidentes automovilísticos (7,6%), exhibicionismo (6,7%), “situaciones sospechosas” (2,5%), los jóvenes en la noche

(3,4%), violencia de género (1,7%) y otras situaciones (21%), entre las que se pueden mencionar, a modo de ejemplo, sucesos tan disimiles como animales sueltos, picadas de motos, pintadas en la vía pública, incendios, despedidas de solteros y gente durmiendo en la calle.

En relación a los videos emitidos por el programa “Cámaras de Seguridad” del municipio de Tigre, en sólo cuatro se puede decir que existió un “delito”, y todos ellos son robos. Sin embargo, en casi todos los videos se produce una intervención policial, dado que se considera que son situaciones que alteran el “orden público”. Es el caso, por ejemplo, de peleas callejeras, de la detención de un hombre por tener “actitud sospechosa” y del hombre que decide bañarse en una fuente de agua en el ingreso al municipio, respecto al que ya se hizo referencia por su difusión a través del canal Youtube. Por otro lado, en siete de los doce videos totales emitidos por el programa, aparece el Intendente municipal, Sergio Massa, o el Secretario de Protección Ciudadana, Diego Santillán, narrando lo sucedido desde el Centro de Monitoreo. En este sentido, en los casos en que no se produce intervención policial, hay participación de un funcionario que explica por qué aquello no fue necesario. En este contexto, otras imágenes son simplemente mostradas por lo “extraño” de los sucesos, como la situación en que dos chicos que deciden empujar una camioneta que quedó detenida sobre las vías con la barrera baja y logran correrse segundos antes de que pase el tren. “Este es el héroe”, expresa Sergio Massa y comenta que, luego del hecho, le dieron al joven un reconocimiento desde el municipio por su actitud “heroica”.

Entre los casos de robo, merece mención un asalto a un supermercado que provocó una persecución policial y terminó con el auto fugitivo cayendo al río y 17 móviles municipales rodeándolo. Si bien el hecho no fue detectado mediante el monitoreo por CCTV, sí fue dado el aviso desde el comercio, las cámaras de seguridad captaron la persecución tras los asaltantes y las imágenes fueron editadas al estilo de una superproducción policíaca hollywoodense. Así como los medios permiten caracterizar al delincuente en términos míticos (Martini, 2009: 38), pueden también presentar a las fuerzas policiales como heroicas.

Cabe recordar, de todas formas, que tanto los videos difundidos a través de hipervínculos en diarios online como en el programa “Cámaras de Seguridad”, son

editados, en primera instancia, por el propio municipio. Los hechos son narrados, en el caso de Tigre, mediante la utilización de las cámaras ubicadas en puntos fijos del municipio y en móviles municipales. Esto último permite darle un toque diferencial y cinematográfico a las persecuciones filmadas por el sistema de monitoreo, situación a la cual se suma, en general, el subtítulo de las conversaciones mantenidas entre los oficiales que conducen el vehículo y los operadores del COT. De esta forma, a partir de esta selección de las imágenes, su edición y post-producción con distintas herramientas, la musicalización y el montaje se produce una suerte de espectacularización del delito. Un producto televisivo que se presenta como novedoso y atractivo en Argentina²⁶, pero que parece emular las famosas compilaciones de persecuciones policiales estadounidenses, aquellos enlatados para televisión importados por canales nacionales que han tenido su momento de gloria en el aire argentino.

Al mismo tiempo, tanto la elección como la forma de presentar los videos del COT implica una determinada manera de caracterizar a los sujetos y construye, al mismo tiempo, el espacio urbano en que estos se desenvuelven a partir de la oposición seguro-inseguro. Se presenta, así, una imagen de los buenos vecinos amenazados por el crimen, comprometidos todos ellos con una mayor participación ciudadana en pos de colaborar en la vigilancia y el control social, en contraposición con los grupos amenazantes, procedentes de las minorías sociales o los sectores marginales, que deben ser mantenidos bajo la lupa en forma permanente a fin de evitar situaciones que disturben el “orden público”.

Dos parejas comen hamburguesas en la puerta de un local de comidas rápidas cuando un joven “revoltoso y desafiante” comienza a molestarlos y “piropear a las mujeres”, impidiéndoles “comer tranquilos” por estar “bajo los efectos del alcohol”. Una mujer circula con su auto cuando un “limpiavidrios delincuente” irrumpe su rutina robándole sus pertenencias personales en un semáforo de El Talar. Es una mañana cualquiera en un colectivo de la línea 720, cuando “un grupo de violentos se toma a golpes de puño ante la atónita mirada del resto de los pasajeros atemorizados”. Una “amenaza

²⁶ De acuerdo a mediciones de IBOPE, en su primer mes de emisión “Cámaras de Seguridad” fue el programa top de la señal América TV por su nivel de rating. (Fuente: IBOPE).

latente” también se hace presente en la línea 721, cuando “un violento bajos los efectos de la droga o con sus facultades alteradas” se atrevió a “dirigirse al interior de la unidad sin pagar el correspondiente boleto”²⁷. Los revoltosos, violentos y delincuentes, por un lado. Los vecinos, trabajadores y ciudadanos, por otro. Las situaciones, cotidianas como se presentan, parecen buscar una automática identificación en los espectadores. La polaridad con que se muestran los roles sociales, al mismo tiempo, obliga al espectador a decidir de qué lado está: vigilante o vigilado. Las imágenes ponen así ante los ojos de los vecinos la ciudad en la que viven, construyen el espacio de interacción y regulan las relaciones sociales.

Hasta aquí, se ha analizado la implementación de la videovigilancia como una herramienta de prevención del delito en el municipio de Tigre y, sobre todo, el rol que ha jugado en este proceso la comunicación institucional y los medios masivos, en el marco de un gobierno local que ha basado su estrategia en la dimensión comunicacional. En el próximo capítulo se retomarán algunos conceptos para ser aplicados al caso del municipio de La Plata, cuya implementación de la videovigilancia, si bien más incipiente, dará lugar al estudio de otros factores que se ponen en juego en una ciudad protagónica políticamente a nivel provincial.

²⁷ “Tigre: se pelearon por una hamburguesa y terminó preso”, “Tigre: las cámaras atrapan a un limpiavidrios delincuente”, “Tigre: colectivo alertó con botón de pánico y atrapan a violentos con las cámaras”, “Tigre: descontrolado en colectivo es atrapado por botón de pánico”. Todos los videos y textos están disponibles en www.youtube.com/user/policialestigre

CAPÍTULO 2: Se mira pero no se toca

Monitoreo Público Urbano en La Plata

Enmarcado en el Plan de Seguridad Municipal y dependiente del Consejo de Prevención y Seguridad Ciudadana, el sistema de Monitoreo Público Urbano de la ciudad de La Plata (MOPU) surgió en junio de 2009. Si bien las primeras cámaras fueron instaladas entre agosto y octubre de 2008, recién a mediados del año siguiente fue inaugurado el centro de monitoreo único y lanzado como proyecto piloto, bajo el paraguas del recién estrenado Programa Integral de Protección Ciudadana surgido del acuerdo entre los gobiernos nacional y provincial. Así, con unas pocas cámaras instaladas en “lugares públicos estratégicos”, el MOPU se presentaba como “una herramienta tecnológica aplicada a contribuir con la prevención del delito y actuar como medio de prueba”. En este punto, se podría decir, el municipio parece presentarse con la función de colaborar, por un lado, con el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, de quien dependen las fuerzas policiales que deben resguardar la seguridad de los ciudadanos, a través del monitoreo del espacio público. Y, por otro lado, parece también ayudar a la Justicia, al brindar material audiovisual que puede ser utilizado como medio de prueba. En este contexto, el gobierno municipal se ubica con un rol protagónico y, de aquí, el especial interés por poner en público conocimiento lo que se está haciendo en relación con este tipo de políticas públicas.

En el caso de La Plata, el plan se basa en la instalación de enlaces inalámbricos en la ciudad que permitan monitorear los “principales focos delictivos y/o conflictivos del municipio”, siendo su principal objetivo “controlar el espacio público” y generar un contacto inmediato en caso de “necesidad de presencia policial” ante “una situación sospechosa o que represente un peligro para los vecinos platenses”. En este sentido, la función del MOPU es dotar a la comunidad de una herramienta que permita interactuar con los organismos policiales y/o municipales, como Control Urbano, la Dirección Municipal de Transporte, la línea de atención al vecino y Defensa Civil, entre otros, para cooperar en la prevención de acciones que tiendan a la baja de los índices delictuales.

Compuesto por los “tres pilares fundamentales” conectividad, cámaras de seguridad y centros de monitoreo, el MOPU cuenta con operadores municipales que visualizan y graban las imágenes captadas por estos dispositivos durante las 24 horas y son los encargados de derivar información por radio a la central del 911, incluyendo datos precisos de ubicación de las “personas sospechosas”.

Uno de los ejes iniciales en los que estuvo basado el MOPU fue la instalación de cámaras de seguridad en edificios y predios municipales, lo cual se corresponde con las características descritas para las primeras fases de desarrollo de estos sistemas de vigilancia por CCTV (Norris *et al.*, 2004). El objetivo es “controlar y resguardar” con mecanismos tecnológicos dichos espacios a fin de “mantener bajo observación las zonas o lugares críticos que escapan al recurso humano”. En el marco de este plan, las primeras cámaras fueron colocadas en el Corralón Municipal, el cual alberga vehículos secuestrados en procedimientos policiales y municipales. En etapas siguientes, se incorporaron a esta red de vigilancia la Terminal de Ómnibus y la República de los Niños, previéndose también incluir el Cementerio municipal y el Pasaje Dardo Rocha. La atención focalizada en estos predios municipales tiene que ver con que, por ser áreas de grandes dimensiones, son consideradas “susceptibles de distintas clases de delitos o actos de vandalismo”.

Por otro lado, el foco de atención está puesto en zonas que concentran mayor nivel de tránsito, tanto vehicular como peatonal, hecho que las convierte en “áreas de riesgo” y, por lo tanto, demandantes de “protección” municipal. En este sentido, fueron creados los corredores comerciales de la ciudad, dando especial interés a la instalación de cámaras y monitoreo de estos lugares de “paseo y consumo” para brindar “mayor seguridad a los comerciantes y vecinos”. Por el mismo motivo, estos corredores son también el lugar elegido para la instalación de los denominados Dispositivos de Emergencia o Botón Anti-pánico, que se presentan como un complemento a las cámaras de vigilancia y son consideradas “una herramienta para brindar seguridad”. Estas columnas anti-pánico cuentan con una luz señalizadora, una videocámara y un dispositivo de intercomunicación, que posibilita el enlace audiovisual con los operadores del centro de monitoreo. Este tipo de sistema motiva la participación de los ciudadanos en la red de control, a partir de la emisión de las alertas al MOPU ante

situaciones que son consideradas “delictuales”, “sospechosas” o “peligrosas”, contribuyendo así a la preservación del espacio público y al resguardo del orden social.

En esta línea y apelando a la misma lógica, en abril de 2011 el Concejo Deliberante de La Plata aprobó el “Código de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y de Nocturnidad”, el cual establece, entre otras cosas, que las discotecas y restobares deben instalar una cámara de seguridad en sus ingresos, a los fines de “extremar las medidas de prevención y seguridad para el público asistente”²⁸. Un mes más tarde, el Consejo Escolar platense anunció la creación de una Comisión de Seguridad con el objetivo de “estudiar los hechos de vandalismo en los establecimientos educativos e instalar cámaras en las escuelas” en función del trazado de un “mapa de inseguridad escolar” y con el fin de “prevenir los hechos vandálicos”. Actualmente, se están instalando cámaras en 26 escuelas platenses y se tiene previsto que todas ellas sean monitoreadas desde la central del MOPU. A esto se sumó, en el mes de junio, el anuncio de la Municipalidad de La Plata acerca de la colocación de cámaras de seguridad en las inmediaciones de varias escuelas, decisión tomada a raíz de una serie de enfrentamientos entre estudiantes de distintos colegios que tuvieron lugar en la vía pública. En estos casos, una vez más, juventud parece ser sinónimo de peligro. Estos mecanismos de control están dirigidos a “disuadir” el vandalismo a partir del conocimiento que tienen los jóvenes sobre la vigilancia continua que se opera sobre ellos. Sin embargo, son sólo una “solución” superficial a la problemática y no responden a un tratamiento integral de estas cuestiones que debería incluir, como primera herramienta, a la educación misma.

En síntesis, el proyecto integral del Municipio preveía una serie de etapas sucesivas que culminarían con la instalación de un total de 300 cámaras, número surgido a partir de la cantidad de cuadriculas del partido y de una asignación promedio de 3,83 cámaras por cuadrícula. La distribución de dichos dispositivos es determinado por las autoridades municipales en función de “estudios de índices delictuales” y del “mapa del delito”.

²⁸ Ordenanza 10.799 del Concejo Deliberante de la Ciudad de La Plata, sancionada el 20 de abril de 2011. Disponible en <http://www.concejodeliberante.laplata.gov.ar/digesto/or11000/or10799.htm>

Sin embargo, luego de su lanzamiento con bombos y platillos, el proyecto pareció haber quedado estancado en su “etapa piloto” por cerca de dos años. Fue recién a partir de enero de 2011 que este sistema ha recuperado su relevancia en la agenda política, efectuándose instalaciones de nuevas cámaras de seguridad en las localidades de Tolosa, Villa Elisa, Ringuelet, Los Hornos, Melchor Romero y Lisandro Olmos, las cuales se suman a las ya existentes en la zona centro, City Bell y Gonnet. En total, desde el municipio dicen haber colocado más de 150 cámaras. En algunos casos, la inauguración incluye también mini centros de monitoreo propios de cada localidad. Ahora bien, a pesar de ser presentado bajo un argumento oficial basado en una estrategia regionalizadora y descentralizadora, lo cierto es que el enfático resurgimiento del monitoreo se da en coincidencia con el período de campaña electoral, situación que replica lo que ya había sucedido en el momento de su instalación en 2009²⁹. Y en esta ocasión, aún más, las cámaras de seguridad se convirtieron en uno de los ejes de las propuestas del actual intendente platense en la pelea por su reelección (Figura 7).

Las tres piezas comunicacionales incluidas utilizan como principal eje la instalación de las cámaras de seguridad. En dos de ellas, como se puede ver, la propuesta se centra en la extensión de este sistema de videovigilancia a las escuelas, cuestión que ya ha sido mencionada en el presente trabajo en relación a la decisión tomada por el Consejo Escolar Platense. Por un lado se anuncia como “lo que sigue”. A pesar de que es una herramienta que ya ha sido lanzada y se encuentra en etapa de implementación, se entiende que “lo que sigue” en este caso es la profundización de este tipo de mecanismos. Dado que el intendente ya ha cumplido su período de cuatro años en el cargo y se presentaba para la reelección, la campaña se focalizó, justamente, en la intención de continuar con el modelo de ciudad que han impuesto. De ahí, el slogan “El camino está, avancemos juntos”. Otro de los elementos a destacar en estas piezas, y que se ha utilizado no sólo en relación con las políticas de seguridad sino de forma transversal en todos los aspectos de la campaña, es el modo informal y

²⁹ El MOPU se puso en funcionamiento como prueba piloto días antes de las elecciones legislativas de 2009, en las que el gobierno municipal buscaba corroborar el apoyo de los platenses a la gestión. En 2011, el resurgimiento de la importancia de este sistema de vigilancia pública coincide con los meses de campaña previos a las elecciones generales tanto de cargos ejecutivos (a nivel municipal, provincial y nacional) como legislativos.

apelativo de dirigirse al electorado: “Te van a gustar las cámaras en todos los barrios y escuelas”. Más que como una propuesta la frase suena, de algún modo, como una imposición. “Eso es más seguridad para los chicos y más tranquilidad para los padres”, expresa el folleto. Una vez más, el control permanente es asociado a seguridad, dejando de lado, por ejemplo, la intromisión a la privacidad de los menores de edad que estas técnicas de vigilancia conllevan.



Figura 7: Piezas de la campaña electoral de Pablo Bruera en relación a la videovigilancia. (A) Afiche en vía pública: instalación de cámaras de seguridad en escuelas; (B) Folleto de campaña “Te va a gustar”. Recorte de sección sobre cámaras de seguridad; y (C) Afiche en vía pública: políticas de seguridad municipales.

Por último, es interesante prestar atención al pie que cierra el afiche de vía pública “Luz, cámara, gestión”. A modo de aclaración y desligando, de algún modo, al municipio de la responsabilidad por los hechos delictivos ocurridos en la ciudad, se expresa: “En seguridad la municipalidad no puede hacerlo todo. Pero todo lo que puede hacer, lo hace”. Una clara alusión a que quien tiene bajo su potestad a la

seguridad y la responsabilidad de “proteger a los ciudadanos” es el gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

Queda evidenciada la recurrencia a estas técnicas de vigilancia como elementos clave en las comunicaciones del municipio. Esto tiene, por supuesto, una incidencia en los medios de comunicación masiva. Sin ir más lejos, el miércoles 12 de octubre, diez días antes de los comicios electorales, el programa “Cámaras de Seguridad” volvió a poner al aire entrevistas ya emitidas realizadas al Intendente Dr. Pablo Bruera, y al Director del Monitoreo Público, Lic. Juan José Rivademar, en las que los funcionarios explicaban el funcionamiento del MOPU. Y el municipio, para dar publicidad a este hecho, lo publicó como noticia en su perfil de Facebook³⁰. Es que las grandes autoridades del Estado cuentan con un gran poder simbólico para definir, por sus acciones o decisiones, los temas de agenda mediática y la jerarquía de los acontecimientos noticiables (Bourdieu, 2005). Este hecho, claro está, no es menor en tiempos de campaña.

Acerca de los modos de (in)comunicar

Así como en la implementación del sistema de monitoreo público en La Plata se han podido verificar distintos momentos, también la estrategia comunicacional parece haber ido mutando en función de los objetivos perseguidos en cada instancia.

Inicialmente, el municipio desarrolló y puso a disposición una página web dedicada especialmente al MOPU, a la cual se podía acceder desde el sitio web madre del gobierno a pesar de estar localizada en un servidor externo de código libre. En dicha web se brindaba información acerca del proyecto integral y las etapas puestas en marcha hasta ese momento, datos técnicos sobre el funcionamiento tanto de las cámaras de seguridad como de las columnas anti-pánico y la delimitación de los sectores susceptibles de vigilancia dentro del municipio. Contaba, al mismo tiempo, con una sección destinada a la difusión de gacetillas de prensa, principalmente dedicadas a anuncios e inauguraciones oficiales con presencia de autoridades municipales. Pero, quizás lo más llamativo, era la posibilidad de que los usuarios pudieran acceder a las imágenes captadas por las cámaras de seguridad, no sólo a

³⁰ “El MOPU en América TV”. Disponible en <http://es-es.facebook.com/mopu.lp?sk=notes>

través de la visualización de videos ya editados, sino también a su transmisión en vivo. Un punto en el que estas políticas de seguridad dejan en total evidencia que transitan en los límites de los derechos a la privacidad y la intimidad de las personas. Por un lado, las fotos y videos publicados en la página, aunque escasos, se ponían a disposición de todo cibernauta. La visualización de las cámaras en vivo, en cambio, era sólo posible para usuarios autorizados a tal fin por el mismo MOPU, previo registro en el sistema. Desde el propio sitio se invitaba a los ciudadanos a solicitar dicha autorización “explicando los motivos de su requerimiento” y, luego, el municipio decidía el otorgamiento o no de este beneficio a partir de “un análisis de la situación”. Sin embargo, en ningún lugar eran explicitados los casos específicos en los cuales se podría considerar justificado el acceso a esta visualización en vivo. Es decir, ¿quién y bajo qué criterios define por qué una persona puede estar en condiciones (jurídicas, morales y psicológicas) de observar a toda la comunidad desde su computadora personal?

Ahora bien, todo esto parece ser historia antigua. A partir de junio de 2011, el sitio web del MOPU fue deshabilitado, imposibilitándose el acceso a las informaciones y aplicaciones que contenía. En su lugar, el canal seleccionado para la comunicación institucional sobre el monitoreo de espacios públicos fue la red social Facebook; mientras que en el sitio web de la Municipalidad de La Plata³¹ sólo se hace referencia a las cámaras de seguridad y el MOPU en las noticias de gestión, es decir, siempre que el Intendente participe de algún acto relacionado con esta temática y se emita un comunicado de prensa. No existe, en este sentido, una sección institucional ni informativa al respecto. Más aún, no hay ningún dato disponible acerca del Consejo de Seguridad Ciudadana, área municipal destinada a tal fin, más que su mera mención en la sección “Autoridades”.

La página de Facebook “MOPU – Monitoreo Público Urbano de la Municipalidad de La Plata” se transforma entonces en la principal herramienta de comunicación utilizada por el gobierno local en este tema, tanto para la difusión de los actos de gestión como para proveer información y establecer contacto con los ciudadanos. Y esto va completamente de la mano con lo que ya expresaban funcionarios municipales desde

³¹ www.laplata.gov.ar

los inicios de la implementación de este sistema: “Uno de los objetivos que persigue (el MOPU) es generar un mayor acercamiento entre el gobierno y los ciudadanos de manera online, fortaleciendo la cultura digital”³². Un largo debate podría iniciarse acerca de si estas herramientas, en manos de los gobiernos, realmente funcionan para estrechar distancias con la comunidad. Pero lo que sí está claro es que su mera existencia no es condición suficiente, sino que es necesario que sean definidos los objetivos y las modalidades en que serán implementadas. Quizá, se podría arriesgar, el uso de las redes sociales permite crear una igualdad artificial entre el gobierno y los usuarios por la supuesta posibilidad de interactuar como pares, fortaleciendo los lazos y transformándolos en fuentes de información. Esta construcción informativa basada en testimonios de los ciudadanos cibernautas favorece la instalación de una verdad como “objetiva” por su estrecha relación con vivencias de la “realidad”.

Sin embargo, la página de Facebook del MOPU parece ser una simple herramienta de difusión y prensa de la gestión municipal. A pesar de que en apariencia su “Muro” de lugar a variados usos, que van desde consultas sobre las imágenes hasta una insólita solicitud de trabajo, lo cierto es que ha estado destinada puramente a la distribución de noticias en las que el Intendente, o la gestión misma, aparecen como principales protagonistas. Por ejemplo, “Visita del Intendente Dr. Pablo Buera”, una noticia sobre el recorrido que hizo el funcionario por el centro de monitoreo, o “Nuevas antenas en Plaza Moreno”, “Continúa la instalación de cámaras en Melchor Romero” y “Nuevas cámaras en el centro”, noticias todas ellas sobre acciones de gestión.

En primer lugar, hay que mencionar que la información acerca del plan de seguridad y monitoreo es escasa (por no decir nula). En segundo lugar, la totalidad de las publicaciones, tanto en el “Muro” como en las secciones “Fotos” y “Notas”, han sido destinadas a difundir la gestión del intendente municipal Pablo Bruera, incluyendo incluso un afiche del Frente para la Victoria que propone su reelección junto con las del gobernador Daniel Scioli y de la presidente Cristina Fernández de Kirchner.

³² Entrevista a Juan José Rivademar, Director del Monitoreo Público Urbano. “Cómo funciona el sistema de Monitoreo Público Urbano en la ciudad de La Plata”, en *diario Democracia.com*, 16 de enero de 2010. Disponible en <http://www.diariodemocracia.com/diario/articulo.php?idNoticia=18402>

Por otro lado, como se ha ya mencionado, en los últimos meses ha tenido lugar una maratón de instalación de nuevas cámaras e inauguraciones de centros locales de monitoreo, de la cual Facebook no ha quedado al margen. Si bien la creación de la página del MOPU se ha realizado con posterioridad a algunos de estos actos de gestión municipal, todos ellos han sido rigurosamente publicados por este canal. Así, la sección “Fotos” es una cronología ilustrada del MOPU desde su creación hasta la actualidad: la instalación de las primeras cámaras en City Bell y el barrio La Loma en 2008, la inauguración de centro de monitoreo único que daba nacimiento al MOPU en junio de 2009 y cada uno de los actos en los que el Intendente tuvo oportunidad de decir algo al respecto. Y esto se ha visto especialmente profundizado en el último tiempo, coincidiendo con los meses de más fuerte campaña hacia las elecciones municipales. Dato no menor en un distrito que, como se ha ya expresado, constituye una sección electoral en sí mismo por su importancia en extensión y cantidad de habitantes.

En este sentido, es posible verificar a partir de mayo una frecuente presencia del intendente municipal en las distintas regiones del territorio platense, extendiendo hacia otros sectores esta política de seguridad que en principio aparecía limitada al centro de la capital provincial.

El 20 de mayo de 2011, casi dos años después de inaugurado el MOPU, se instalaban las primeras cámaras en Villa Elisa y, siete días más tarde, sucedía lo mismo en Ringuelet. En el mes de junio fue el turno de Los Hornos, localidad en la que, además de cámaras, fue instalado un pequeño centro propio de monitoreo. A esto siguieron las inauguraciones de nodos de comunicaciones para transmisión de información en el Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, antenas en el Museo de Ciencias Naturales para la futura colocación de cámaras en el bosque, nuevas cámaras en el centro, más antenas en la Plaza Moreno y visitas del intendente al MOPU. Finalmente, a principios de octubre, el día previo al comienzo de la veda política para funcionarios públicos³³, se cerraba esta vorágine de reparto de cámaras con la inauguración de nuevos dispositivos en las localidades de Melchor Romero y Lisandro Olmos.

³³ De acuerdo a la nueva ley electoral, los funcionarios nos pueden realizar actos políticos ni inauguraciones de obras públicas durante las dos semanas previas a los comicios.

Así, quedaba delimitado del mapa de extensión de este sistema (Figura 8).

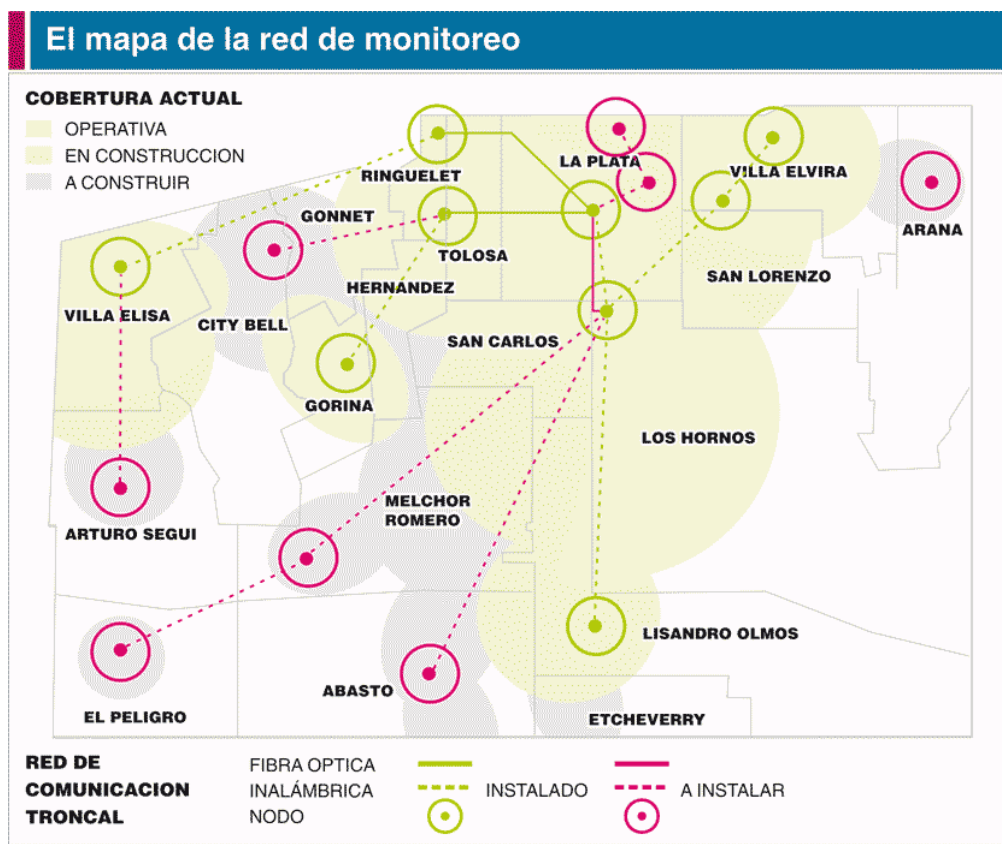


Figura 8: Mapa de estado actual de extensión del sistema de videovigilancia en el municipio de La Plata. *Fuente: Diario El Día.*

Esta gran relevancia otorgada al territorio tiene que ver quizá con las características propias del municipio y del gobierno de turno. Y, en este sentido, los mapas aparecen de forma recurrente para graficar diversas cuestiones relacionadas con el delito y las políticas de seguridad adoptadas.

Es que, en la información policial, el crimen aparece asociado con la peligrosidad que se le atribuye a determinados espacios urbanos y suburbanos (Pereyra, 2009), y en función de esto es que se va construyendo un mapa del espacio público absolutamente segmentado y ponderado a partir de los niveles de riesgo.

La colocación de las cámaras de seguridad, entonces, aparece totalmente conectada a los peligros que se atribuyen a cada zona. Así, la concentración de gente en las áreas comerciales de las calles 8 y 12 de la ciudad de La Plata, por ejemplo, hace subir el

termómetro del riesgo y, por lo tanto, estos corredores deben ser estrictamente vigilados (Figura 9).

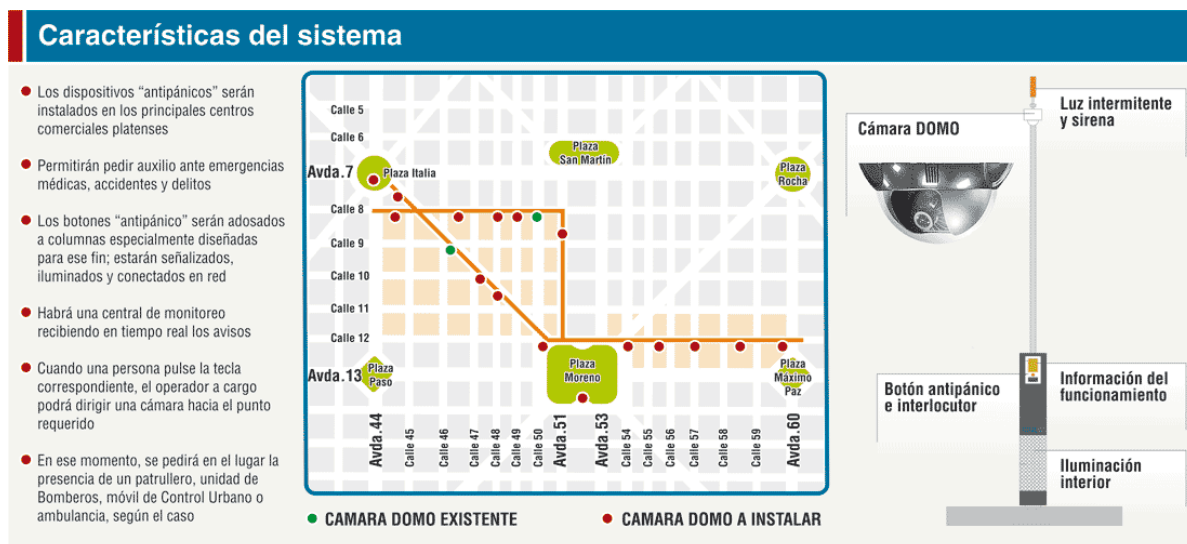


Figura 9: Mapa de delimitación de los “corredores comerciales” y distribución de cámaras.

Fuente: Diario El Día

Lo mismo parece suceder con las zonas aledañas a ciertas instituciones educativas de la ciudad, donde la municipalidad de La Plata decidió la colocación de cámaras de seguridad con el objetivo de “impedir los frecuentes enfrentamientos entre alumnos de distintos colegios”. Esto se suma al anuncio de instalación de estos dispositivos en el interior de 26 escuelas de la ciudad seleccionadas por el Consejo Escolar de La Plata, destinados a “combatir los altos índices de vandalismo”³⁴. Así, se va delimitando un mapa de la inseguridad escolar, a partir de factores como “la cantidad de actos delictivos que sufrieron los colegios, la zona donde están ubicados y los pedidos de las directoras”³⁵. Elementos que no sólo focalizan en ciertos espacios públicos sino que pone en la mira a los jóvenes como disturbadores del orden, punto que será retomado más adelante.

Este modo de representar ciertos espacios públicos mediante las retóricas del miedo está presente tanto en los medios como en los discursos de los funcionarios

³⁴ Actualmente el monitoreo y control de los sistemas está a cargo de una empresa privada, pero el objetivo tanto del Consejo Escolar como de los funcionarios municipales es que el monitoreo de estas cámaras se centralice también en el MOPU.

³⁵ “Instalarán cámaras de seguridad en 26 escuelas de La Plata”, en Diario El Día, 6 de agosto de 2011.

municipales. En sus narrativas aparecen con recurrencia alusiones a datos que intentan ser puramente racionales como los “índices delictuales” y los “mapas del crimen”, pero que tienen un contenido fuertemente emocional y subjetivo en relación a lo que se determina como peligroso. La catalogación de los espacios inseguros a partir de su mera cercanía con lo marginal es un claro ejemplo de ello.

Desde la descripción y justificación del propio plan de videovigilancia en la ciudad de La Plata se expresa que la localización sucesiva de las cámaras fue determinada de manera estratégica en función de un estudio de los índices delictuales existentes y del mapa del delito. Pero, al mismo tiempo, el término “delito” suele ser sustituido metonímicamente por expresiones como “situaciones sospechosas”, “circunstancias peligrosas” o “actos de vandalismo”. Es decir, las cámaras no son únicamente una herramienta de prevención del delito sino que los operadores deben también emitir una señal de alarma ante este tipo de situaciones que les resulten “extrañas” o “anormales”. Y, aquí, nos encontramos una vez más con la dificultosa tarea de entender qué es lo “sospechoso” o “peligroso”, quién lo determina y por qué está habilitado para hacerlo.

En esta misma lógica de delimitación de las cuestiones en las que se debe centrar la atención del Estado en pos de la seguridad, se enmarca la recurrencia al mantenimiento bajo control de los jóvenes en función de prevenir el delito. Es decir, los adolescentes son todos, sin distinciones, potenciales amenazas para el orden público y, por lo tanto, es necesario ponerlos bajo la mirada vigilante de las cámaras. En La Plata, como se ha mencionado, se monitorea no sólo las inmediaciones de las escuelas sino también su interior. Se ha obligado, además, a los dueños de restaurantes y bares a colocar cámaras de seguridad en los ingresos. Los jóvenes deben estar controlados, no a veces, no cuando están en grupo, sino en todo momento: cuando cumplen con sus obligaciones y en sus momentos de recreación, en la escuela y en la discoteca bailable, en la plaza del barrio y en el centro de la ciudad.

De esta forma, se van construyendo los sujetos sociales que interactúan en el espacio público. Por un lado, el buen vecino y el comerciante de la ciudad, víctimas amenazadas por el avance del delito, a quienes el Estado debe dar respuestas para brindar mayor seguridad y prevención. Por el otro, como para el Realismo de Derecha,

las minorías sociales y los jóvenes en tanto siempre potenciales victimarios (Di Iulio *et al.*, 1995).

A pesar de los esfuerzos del gobierno municipal por demostrar que se está haciendo algo en relación a la cuestión de la inseguridad y su apuro por concretar todas la inauguraciones de cámaras posibles antes de las elecciones, lo cierto es que el sistema ha sido fuertemente cuestionado, no por sus objetivos ni por su perspectiva ideológica, sino por su bajo nivel de efectividad. El Concejo Deliberante de la ciudad ha destinado largos debates al tema y sus integrantes no han escatimado en críticas. Algunos concejales opositores plantearon, por ejemplo, que un robo cometido a metros del centro de monitoreo no había podido ser filmado o que, en Tolosa, tres robos sucedieron debajo de las propias cámaras de vigilancia sin que nadie se enterara. Incluso, un concejal oficialista debió admitir que “existen dificultades para lograr el pleno funcionamiento del sistema”³⁶. Pero las críticas no son sólo técnicas: se dice que “hay cuatro trabajadores para monitorear 100 cámaras de seguridad”; se reclama mayor transparencia mediante la publicación online de un mapa actualizado con la ubicación de las cámaras; se explica que la falta de luminarias no permite la correcta operatividad de los dispositivos³⁷. Y se plantea también, más allá de esto, que la efectividad de las cámaras no debería medirse en función de cuántas filmaciones de delitos captan sino de cuántos logra evitar a partir de que el centro de monitoreo emita el aviso a la policía³⁸.

Si bien el objetivo del presente trabajo no es determinar el nivel de efectividad de estos sistemas de videovigilancia, las críticas al funcionamiento de este sistema contribuyen a entender las estrategias de la comunicación institucional del municipio, que pone el énfasis en la distribución de cámaras por doquier pero que no hace mención alguna acerca de resultados obtenidos ni pone a disposición las imágenes captadas.

³⁶ “Horizonte de debates intensos”, en *Diario El Día*, 30 de abril de 2011.

³⁷ “Critican el funcionamiento del sistema de Monitoreo Urbano”, en *Diagonales*, 15 de mayo de 2011.

³⁸ “Horizonte de debates intensos”, en *Diario El Día*, 30 de abril de 2011.

Imágenes que no se ven

“Las cámaras tienen un fin disuasivo”³⁹. En el caso de La Plata esta premisa cobra realmente especial importancia. De hecho, es el único rol que parecen poder cumplir. Ahí están –no importa si encendidas o apagadas– para que todos las vean y sepan entonces que están siendo vigilados. Las imágenes grabadas, si es que las hay, no se pueden ver.

Casi un año después de haber sido inaugurado oficialmente el MOPU, su director expresaba a viva voz que la idea era que “los vecinos pudieran tener acceso a las cámaras instaladas en su barrio y ver las imágenes desde cualquier computadora conectada a Internet”⁴⁰, lo cual coincidía plenamente con la invitación que desde el sitio web del MOPU se hacía para visualizar las imágenes de las cámaras de vigilancia en vivo. Sin embargo, como se ha ya mencionado, dicho sitio ya no está disponible y la página en la red social Facebook parece haberlo reemplazado como canal de comunicación.

“¿Las cámaras se pueden ver en vivo desde algún sitio web?”, consulta alguien en el “Muro” de Facebook del MOPU, quizá habiendo advertido también que su antigua página ya no está disponible. “Al tratarse de imágenes captadas en la vía pública se mantienen en estricta confidencialidad ya que sólo pueden ser solicitadas por la Justicia o las Fuerzas Policiales para ser utilizadas como medio de prueba”, responde el MOPU (Figura 10). Pues bien, evidentemente algo hizo cambiar de parecer a funcionarios municipales porque la respuesta se contradice absolutamente con los hechos precedentes.

³⁹ “El Gran Hermano platense: veinte ojos que miran lo que pasa en las calles de la ciudad”, en Diario Diagonales, 19 de julio de 2009.

⁴⁰ Entrevista a Juan José Rivademar, Director del Monitoreo Público Urbano. “Cómo funciona el sistema de Monitoreo Público Urbano en la ciudad de La Plata”, diario Democracia.com, 16 de enero de 2010. Disponible en <http://www.diariodemocracia.com/diario/articulo.php?idNoticia=18402>



Figura 10: Consulta en Facebook por transmisión de imágenes en vivo.

Lo cierto es que las imágenes no están. Sólo cinco videos editados fueron publicados por el MOPU desde el momento en que se unió a esta red social. En todos ellos es posible verificar una regularidad estilística y de montaje. El pie institucional de color verde con el texto “La Plata ciudad para todos” y la inscripción sobre la imagen que dice “Municipalidad de La Plata” son las marcas identificativas de la gestión local (Figura 11).



Figura 11: Marcas institucionales sobre la imagen.

Su contenido, en cambio, es bastante diverso. Uno de los videos compila una serie de accidentes de tránsito y se presenta como una “campaña de concientización”. Otro de ellos muestra una persecución policial a una persona que circula en moto, situación que no surge como consecuencia de un alerta del MOPU sino que es captada con las

cámaras y seguida una vez que ya está en curso. A partir del video no es posible inferir la causa que motivó la persecución, como consecuencia de la cual el sujeto se cae de la moto y es finalmente detenido por el personal policial. Un tercer video es material casi sin editar de una visita del Intendente al Centro de Monitoreo, donde mira algunas imágenes en los monitores e interactúa con los empleados. Finalmente, sólo dos videos corresponden a situaciones delictivas detectadas por el MOPU y en las cuales se efectúa una intervención de la policía y posterior detención. Uno de ellos es un intento de robo a un local comercial durante la noche. Se llegan a distinguir dos personas que intentan forzar la reja metálica del negocio pero son sorprendidos por los policías alertados por el MOPU, quienes lo impiden y los detienen. En el segundo de los videos se visualiza, en una de las plazas de la ciudad, a dos jóvenes que golpean y le roban la billetera a un tercero (Figura 12). Aquí es importante detenerse también en la función de los subtítulos, que van narrando los sucesos. Algunas veces, las aclaraciones son redundantes, sólo reiteran lo que ya está explicitado visualmente. En otras, por la baja calidad de las imágenes, la inclusión de los subtítulos es necesaria para comprender lo que sucede. Pero, en todos los casos, son para el municipio una herramienta que permite orientar la lectura y la interpretación de los acontecimientos.



Figura 12: Imágenes de un robo y utilización de subtítulos.

La escasez de imágenes a disposición de los vecinos y la puesta en público conocimiento de sólo dos videos en los más de dos años que lleva en funcionamiento el MOPU abre un signo de interrogación acerca del efectivo funcionamiento de las cámaras.

Por otro lado, el relevamiento realizado en diarios locales de noticias policiales muestra que, a diferencia de lo detectado en el caso de Tigre, los artículos en ningún caso tienen un link que permita ver los videos a los cuales se hace alusión. Y esto, claro está, se debe a que los mismos no son puestos a disposición por el municipio. Es que, en realidad, el análisis de las pocas noticias en las que se hace mención de algún tipo a las cámaras de seguridad demostró que, en la mayoría de los casos, las imágenes a las que se hace referencia pertenecen a sistemas privados de vigilancia instalados en los comercios. De hecho, sólo se ha registrado en el corpus de análisis para el caso de La Plata una única noticia en la que un aviso emitido desde el centro de monitoreo haya permitido evitar un hecho –si acaso se pudiera denominar así– “delictivo”: dos “vándalos” fueron detenidos por “romper un cartel nomenclador de calles”⁴¹. Por lo demás, siempre que se hace mención de las imágenes, éstas son un instrumento de prueba a utilizar por la justicia. Es decir que los delitos no son detectados en el momento en que suceden, sino que las imágenes de cada hecho son rastreadas en las grabaciones luego de ya sucedido para ser utilizadas en el proceso judicial.

Incluso, son los mismos damnificados los que solicitan al MOPU que se revisen las grabaciones de un día y horario determinado en un punto específico de la ciudad, a fin de verificar si el delito ha sido captado por las cámaras y que las imágenes puedan ser puestas a disposición de la justicia.

Y no sólo los diarios son soporte para estos reclamos. Algunas personas comienzan a encontrar en Facebook el modo de contactarse directamente con el Centro de Monitoreo. Una mujer publicó, por ejemplo, en el “Muro” de la página de Facebook del MOPU que el estereo de su auto había sido robado y consultó el mecanismo para acceder a la filmación de las cámaras. Sin embargo, quizá lo más extraño, es que ninguna respuesta oficial obtuvo al respecto. Otro cibernauta platense se encargó de

⁴¹ “Tolosa: caen por cámara de seguridad”, en *El Día*, 3 de junio de 2011.

despejar su duda, explicando que debía radicar la denuncia en la comisaría y luego la policía bonaerense sería quien reclamaría las imágenes (Figura 13).



Figura 13: Solicitud de imágenes en Facebook.

Sólo un ejemplo de cómo estas redes sociales pueden convertirse, por el uso oficial que se les da desde el Estado, en medios de comunicación unidireccionales. Mientras que, por el contrario, la interacción entre los propios usuarios como solicitantes y dadores de información pone de manifiesto la multidireccionalidad que las caracteriza.

En relación al programa “Cámaras de Seguridad”, sólo el 6,5 por ciento de los videos incluidos en las cinco emisiones analizadas corresponden a imágenes captadas en el municipio de La Plata y es de destacar que sólo en una de ellas no interviene un funcionario público municipal. Es decir, casi la totalidad de las emisiones incluye la participación de una autoridad del MOPU desde el mismo Centro de Monitoreo, a quien se otorga el espacio para hacer comentarios o dar explicaciones acerca de las imágenes captadas. Esto demuestra que, sin lugar a dudas, es el municipio quien selecciona los videos a mostrar y los pone a disposición de la producción del programa. Es importante mencionar esto sobre todo a la luz del contenido de las imágenes elegidas para la emisión. En primer lugar, hay que decir que sólo una de ellas constituye estrictamente un delito. Se trata de un robo de una cartera que tanto el programa como el municipio catalogan como “un caso de motochorros”. Dos cuestiones son interesantes para resaltar. Por un lado, las imágenes, como en la

mayoría de los videos de La Plata, son de muy mala calidad. Con lo cual, la utilización del zoom permite acercar la imagen pero, al mismo tiempo, la transforma en una simple serie de siluetas e imposibilita todo tipo de identificación. En este punto, el sistema de videovigilancia no parecería cumplir con la función que se propone. Por otro lado, el subdirector del MOPU asegura que los asaltantes fueron detenidos a pocas cuadras del lugar. Sin embargo, por algún motivo, las imágenes no permiten verificarlo.

Dos de los videos, por su parte, están relacionados a cuestiones viales. En uno de ellos se muestra un accidente automovilístico en el que, incluso haciendo un gran esfuerzo, no se llega a distinguir siquiera el modelo de los vehículos. En el otro, un grupo de motos circulan en dirección al Paseo del Bosque y, a modo preventivo, el MOPU solicita que móviles policiales vayan hacia el mismo lugar a fin de evitar las tradicionales picadas que suelen tener lugar allí.

El resto de los videos tiene a los jóvenes como protagonistas. En el primero de ellos, un chico está sentado en el banco de una plaza fumando y, en palabras del mismo funcionario, a partir de las imágenes “presumen que es marihuana”. Esto desencadena el envío dos móviles policiales y su posterior detención. En los restantes videos la temática es la violencia entre los jóvenes. En salidas de boliches o en el barrio, se muestran peleas callejeras entre adolescentes. “Salvajismo en La Plata –titula América TV– Descontrol, alcohol y drogas”. El funcionario lo define, directamente, como un “acto de barbarie”.

En suma, el caso de La Plata sólo deja aún más en evidencia que el sistema de videovigilancia es un mero intento por controlar (y sin efectividad comprobada) las “pequeñas incivildades” (Wilson y Kelling, 1982), a la vez que funciona como una gran pancarta para anunciar con redoble de platillos que los gobiernos municipales están haciendo algo en relación a la cuestión del delito.

ALGUNAS CONCLUSIONES

El trabajo realizado sobre los sistemas de monitoreo en los municipios de Tigre y La Plata tuvo como objetivo comenzar a analizar algunos aspectos de estas herramientas tecnológicas puestas al servicio del control social, cada vez con más frecuencia, en los espacios urbanos. Más específicamente, esta investigación pretende aportar algunas consideraciones respecto de cómo se utiliza la comunicación en torno a estas políticas de seguridad desde los gobiernos municipales, abriendo un nuevo foco de discusión y debate. El escaso abordaje de estas temáticas particulares en el ámbito nacional y regional permite suponer que existe un universo de cuestiones acerca de las cuales resultaría realmente interesante continuar indagando para intentar comprender las lógicas que subyacen a estos sistemas de control y el rol que la comunicación cumple en este contexto.

Es por eso que se presentan, a continuación, algunas reflexiones surgidas del análisis realizado que no buscan, de ninguna manera, presentar resultados concluyentes al respecto sino que pretenden funcionar como un disparador y punto de partida para avanzar en un tratamiento en profundidad de estas técnicas de vigilancia cada vez más habituales en las sociedades actuales.

Quedan, en este sentido, una gran cantidad de interrogantes que no han sido abordados en la presente tesina y acerca de los cuales se pretende seguir investigando en futuros trabajos, con el fin de profundizar los aportes a los estudios en la materia. En primer lugar, la investigación realizada ha estado enfocada en las lógicas y estrategias comunicacionales detectadas en el Estado, no ahondando, específicamente, en los efectos de estas políticas en la comunidad. Esto implica que el estudio comunicacional que se ha realizado es un análisis fundamentalmente de la producción de los mensajes y discursos. Un futuro trabajo podría tanto profundizar en este enfoque como abordar la temática a partir de un estudio en recepción que permita analizar en detalle las implicancias que la implementación de estos sistemas tiene en la sociedad.

En la primera parte del trabajo, se planteó un marco general del problema de investigación, introduciendo los conceptos principales que guiaron el análisis y

presentando el estado del arte de esta temática en el campo académico. La segunda parte incluyó, en primer lugar, una contextualización de estas políticas de seguridad en el plano nacional y provincial. Luego, dos capítulos se destinaron al estudio de cada uno de los casos seleccionados: la implementación de estos sistemas y sus consecuentes estrategias comunicacionales en los municipios de Tigre y La Plata. El abordaje a partir de ejes temáticos transversales a ambos casos permitirá ahora descubrir ciertos puntos de contacto y regularidades en la forma de utilización de este tipo de herramientas de videovigilancia.

Se ha partido, en este trabajo, de una noción de inseguridad como sensación que ha permitido entender que el sentimiento de seguridad que generan los sistemas de vigilancia con CCTV no se logra por la presencia misma de las cámaras, sino por el diseño de estrategias de comunicación en torno a ellas. El sujeto siente que el Estado lo vigila y así lo protege.

En este sentido, más allá de su extensión o alcance, lo coincidente entre ambos casos analizados es que la comunicación institucional de los gobiernos municipales se torna un componente fundamental y protagónico. En el caso de Tigre, que cuenta con un sistema ampliamente extendido y diversificado en cuanto a los mecanismos que utiliza, existe una continua difusión de las imágenes en las que se ha detenido a algún delincuente. Sin embargo, cabe destacar que la detección del delito no se logra únicamente con la existencia de las cámaras, sino que en la mayoría de los casos se da aviso al COT por otro medio y luego las cámaras siguen los acontecimientos. Lo que realmente llama la atención es la utilización de diversos canales para difundir estos casos. La repetición de una serie de videos que presentan una regularidad estilística en distintos medios, tanto diarios online como programas televisivos y redes sociales, permite deducir que la edición y distribución de las imágenes está en manos del municipio. En consecuencia, resulta evidente la intención oficial de difundir estos videos para su conocimiento público, construyendo de esta forma una determinada perspectiva respecto de “lo inseguro” y estableciendo a partir de las imágenes los límites de “lo permitido”.

En el caso de La Plata, cuyo sistema de videovigilancia es mucho más acotado con menor cantidad de cámaras y un funcionamiento que resulta aún incipiente, la comunicación desde el municipio apela casi exclusivamente a lo discursivo. A diferencia de la abundancia de imágenes de Tigre, la situación de La Plata parece ser exactamente la inversa. No se detecta un número significativo de imágenes captadas por las cámaras de seguridad que sean distribuidas públicamente, sino que sólo unos pocos casos son difundidos a través de la página de Facebook del MOPU, pero la recurrencia de estas temáticas en las comunicaciones institucionales demuestran, una vez más, que no es un tema menor para las autoridades. En este caso, coincidiendo con el período de campaña electoral previo a los comicios a nivel nacional y municipal de 2011, las remisiones a la videovigilancia han estado dirigidas a anunciar la instalación de cámaras de seguridad a nivel local, como método para demostrar la acción del gobierno en relación a una problemática que ha estado en el centro los debates en los últimos años. De esta forma, los discursos y campañas parecen estar más dirigidas a la administración del miedo que a la prevención del delito en sí misma.

Sin embargo, como plantea Castel (2004), en la actualidad nos enfrentamos a una gran paradoja: estar protegido es también estar amenazado. ¿Por qué debería ser más confiable aquel que nos mira a través de las cámaras que aquel que camina al lado nuestro en la calle o aquel con quien compartimos la parada del colectivo? En este sentido, los mismos sistemas de videovigilancia pueden constituir una amenaza, generar nuevas inseguridades.

La inflación de la sensibilidad a los riesgos hace que la búsqueda de seguridad sea siempre infinita y frustrada. Esto implica que el umbral se corre constantemente y es imposible estar totalmente protegidos. En este sentido, cuanta más demanda de seguridad existe, más difícil es que el Estado esté en condiciones de controlar ese riesgo, a pesar de que se presente a sí mismo con dicha habilidad.

Estos panópticos sociales apuntan, en efecto, a extender la mirada vigilante a la totalidad de la población, poniendo así a todas las personas bajo sospecha y generando, como consecuencia, un efecto disuasivo producto de que la comunidad sabe que está siendo vigilada, pero no puede saber en qué momento ni por quién. Esta

idea que nació con la intención de “mantener bajo inspección a un número cierto de personas” y que fue una de las características de las instituciones disciplinarias de Foucault, es ahora puesta al servicio del Estado para el control de la totalidad de la sociedad. La mirada vigilante está en manos de un Estado municipal, que ejerce así su poder sobre los ciudadanos y aplica un tipo de control sistemático en espacios abiertos que deriva en lo que hemos denominado, siguiendo a Deleuze, como “sociedades de control”. Todos somos, en principio, objeto de observación de estos “ojos tecnológicos” distribuidos por la ciudad.

Con respecto a estas técnicas de control, se ha retomado también la relación entre política y vida, presente ya en Foucault y profundizada por Espósito. En este sentido, es interesante recordar aquella diferencia entre las políticas *sobre* la vida y las políticas *de* la vida. Se han introducido, entonces, los conceptos de biopolítica negativa y afirmativa a fin de aplicarlos al análisis específico de la implementación de la videovigilancia en los municipios de Tigre y La Plata. Como se ha ya expresado, la primera de ellas remite a un tipo de relación con la vida desde el exterior, con posesión de ella y ejerciendo la violencia. De esta forma, fragmenta al bíos en varias zonas a las que se atribuye valores diferentes y genera así subordinación de unas a otras. La normalización se produce de forma violenta y se excluye lo definido como “anormal”. La biopolítica afirmativa, en cambio, establece una relación productiva entre el poder y los sujetos, buscando la expansión y potenciación de estos últimos. De acuerdo a estas definiciones, los sistemas de monitoreo público urbano podrían ser considerados como una herramienta para la implementación de una biopolítica negativa desde el Estado, ya que la aplicación de un control permanente sobre los sujetos a través de las cámaras de seguridad los coloca en un nivel de inferioridad ante el poder del Estado ejercido desde afuera. De alguna manera, se apropian de la vida cotidiana de los sujetos, al regularla y condicionarla mediante una vigilancia continua que tendrá efectos sobre la subjetivización de los mismos. Pero, al mismo tiempo, estos sistemas se combinan con mecanismos de prevención del delito con participación de la comunidad, los cuales se podría decir que se acercan más al concepto de biopolítica afirmativa, dada la interacción que se genera entre el Estado y los ciudadanos, que son

colocados en este caso en un rol presentado como protagónico. En este sentido, se podría decir que se produce una superposición de ambas biopolíticas, aunque está claro que, por el nivel de concentración del poder, el rol del Estado y de los vecinos no puede ser equiparado de ninguna manera. Una de ellas, la que actúa desde el exterior imponiendo su poder y reduciendo a los sujetos a mera “materia viviente”, objetos de atención en nuestro caso, se presenta como dominante. De la otra, en cambio, que busca la potenciación de los sujetos a través de su relación productiva con el poder, podría decirse que recién comienzan a asomarse algunas señales.

Por otro lado, más allá de los resultados de los sistemas de videovigilancia, la elección de este tipo de herramientas de control implica una cierta forma de tratamiento de la inseguridad, que no apunta a resolverlo desde sus causas con un enfoque social, sino que evidencia un discurso eficientista acerca del problema del delito. Es decir, no hay una preocupación por sus motivaciones, sino que las acciones están orientadas a buscar soluciones inmediatas en el escenario actual, entendiendo así al delito como un hecho aislado y sin tomar en consideración su contexto social. Y, a pesar de que el intendente municipal de Tigre exprese con insistencia que “la seguridad no es de derecha ni de izquierda”, lo cierto es que el tipo de políticas adoptadas en relación a esta problemática deja en evidencia una manera de entender la cuestión de la (in)seguridad. En este sentido, estas herramientas están enfocadas en la persecución de disturbios callejeros y ponen la atención en las “pequeñas incivildades” que fueron eje del Realismo de Derecha y a las que ya hemos hecho referencia en varias oportunidades del presente trabajo. El tipo de delitos captados por los sistemas de videovigilancia demuestra que los mismos están destinados a mantener el orden público, buscando no sólo evitar hechos delictivos sino también controlar ciertas “irregularidades” sociales como la mendicidad, el alcoholismo, las adicciones y la prostitución, consideradas todas ellas “situaciones de riesgo”. De la misma manera, hemos hecho referencia a la focalización de este tipo de dispositivos tecnológicos en los jóvenes como potenciales disturbadores del orden público. Estas políticas apuntan, así, a controlar a los adolescentes como estrategia para evitar que se conviertan en delincuentes. Este aspecto del estudio realizado nos ha permitido alcanzar una idea

bastante acabada de cuál es la concepción de delito y comenzar a esbozar las lógicas que subyacen a estos sistemas de monitoreo público urbano con CCTV.

En relación al corpus que se ha seleccionado para el análisis en esta investigación, las imágenes han sido un elemento central. Y es que estas imágenes captadas por los sistemas de monitoreo y puestas a disposición de la comunidad cumplen también un rol central en la construcción tanto del espacio público como de los propios sujetos. En primer lugar, hay que recordar que el espacio público es, justamente, el lugar de emergencia de los sujetos, donde tanto los actores como la política misma cobran forma. Así, la intervención de estos dispositivos de control tendrá inevitablemente una consecuencia sobre la delimitación del mismo y, por ende, en la forma en que los sujetos asuman sus roles. En este punto, el papel de las imágenes en circulación es realmente central. Por un lado, por el acceso a visualizar a la ciudad en que vivimos de una manera que pretende ser total y mediada por unos “ojos tecnológicos” que, emulando a nuestros propios ojos, intentan ser transparentes. Por otro lado, porque, como expresa Ferrer, estas tecnologías de la visión insertadas en la vida cotidiana fijan formas en lo visible, regulando la voluntad de ver y orientando la atención. El poder de turno hace uso, entonces, de la “máquina visual” para potenciar su impulso y sesgarla con cierta intencionalidad propia. Es importante remarcar que, de esta intervención, surge un recorte de las imágenes a las cuales tendremos acceso. Y, como consecuencia, esa selección tendrá un impacto en la construcción del espacio y los sujetos a la que ya hemos hecho referencia. Así, las imágenes presentan con cierto nivel de polaridad los roles de los sujetos sociales: por un lado, los delincuentes; por otro, las víctimas. Pero, claro está, esta selección no es azarosa, ya que controlar la percepción significa fundar una soberanía política y, en este sentido, especial atención prestarán quienes disputan el poder por ubicar su “verdad visible” como realidad legitimada. En nuestros casos de análisis, este poder está en manos de los Estados municipales, dueños de las imágenes y decisores de lo que debe ser mostrado (y bajo qué forma).

En relación con esto, otra de las cuestiones centrales abordadas en el presente trabajo ha sido la intervención de los medios de comunicación en la implementación de estos sistemas de monitoreo. Porque la reproducción tanto de los discursos oficiales como de las imágenes en los medios masivos les otorga a estos últimos un rol central, por mediar la relación entre el Estado y la ciudadanía, por un lado, dejando su propia huella en lo que se transmite, y por participar activamente en la formación de opinión pública.

En este sentido, la forma en que los medios han incluido la cuestión del delito ha tenido históricamente incidencias en la manera misma en que se entiende el problema. Tiscornia (1993) agrega, incluso, el tema acerca de la intencionalidad política en exhibir las noticias o crónicas policiales para provocar en el público una reacción prevista. En un contexto diferente al de la actualidad, la autora planteaba que más allá del rol global que pueden cumplir los medios gráficos y electrónicos como herramientas de propaganda de los sectores dominantes, se estaba produciendo en la época cierto desplazamiento temático en relación a la noticia del delito. Las clásicas noticias que configuraban las campañas de ley y orden estaban dejando lugar a noticias sobre el abuso, la negligencia y corrupción de la fuerza policial. Hoy cabe preguntarse si no se está produciendo un retorno hacia esa tendencia de los medios a mostrar –a través de cierta forma de contar las noticias policiales– que el crimen existe, pero que está controlado. Es decir, a partir de la exhibición de las imágenes capturadas por los sistemas de videovigilancia, el municipio parece volver a ubicar con centralidad no sólo el rol de la represión aleccionadora, sino también la cuestión del control constante del desorden que se ha vuelto protagónica en nuestros días. De esta forma, el municipio intenta ser reconocido como el dador de esa protección y seguridad reclamada por la comunidad.

De todo lo anteriormente expuesto se puede extraer, entonces, que los medios modelan el conocimiento que los sujetos tienen de la realidad. A pesar de que las crónicas periodísticas, y las imágenes de la videovigilancia en nuestro caso, sean asumidas como reflejo de la realidad, se ha expresado ya que las mismas son producto de una construcción. Esta ilusión oculta también, de alguna manera, las relaciones entre los medios y las instituciones de control social. En este sentido, el estudio de las

fuentes de la información es un punto crucial, que ha quedado evidenciado en el análisis de ambos casos seleccionados. En Tigre, por un lado, la conexión entre las difusiones realizadas institucionalmente desde el municipio y las noticias publicadas por los medios locales (principalmente Infoban y Zona Norte Diario) ha develado una estrecha relación entre la gestión de gobierno, como fuente de la información, y estas empresas mediáticas. En muchos casos, como se ha mencionado previamente, los textos oficiales y los correspondientes a los medios de comunicación son exactamente los mismos. En el análisis de La Plata, por otro lado, esta temática se ha convertido en uno de los ejes de la campaña electoral del actual intendente rumbo a su reelección. De esta forma, se ha resaltado el poder simbólico de los funcionarios públicos de primera línea para definir la agenda mediática y en la centralidad de las instancias gubernamentales por contar con el monopolio de la información legítima.

Uno de los componentes fundamentales de los sistemas de vigilancia por CCTV es que el público objeto de observación conozca de la existencia de las cámaras, esté atento a la mirada vigilante del Estado. En este sentido, se pudo verificar en el presente análisis el rol protagónico que cumplen tanto la comunicación institucional que se realiza desde el Estado mismo como las reproducciones de la información operadas desde los medios masivos de comunicación. Por un lado, es preciso que la sociedad toda sea consciente de que este panóptico social lo pone bajo vigilancia permanente para lograr, así, un efecto disuasivo en los potenciales causantes de delitos. Pero, fundamentalmente, lo que importa a los gobiernos locales es el valor simbólico que tienen estos sistemas para generar en los ciudadanos una conciencia acerca del rol protector del Estado y un reconocimiento de la existencia de acciones desde la gestión orientadas a atender la cuestión del delito.

La comunicación es, aquí, mucho más que una dimensión. Es el elemento fundamental para que estos sistemas de videovigilancia puedan cumplir sus objetivos y es la herramienta estratégica a disposición de los gobiernos locales.

BIBLIOGRAFÍA

- Anitua, Gabriel. 2005 "El positivismo y la criminología científica", en *Historias de los pensamientos criminológicos* (Buenos Aires: Del Puerto). Pp. 179-190 y 200-213.
- Armitage, Rachel. 2002 "To CCTV or not to CCTV? A review of current research into the effectiveness of CCTV systems in reducing crime", *NACRO Community Safety Practice Briefing* (London: NACRO).
- Arteaga Botello, Nelson. 2006 "Vigilancia y control social de la violencia en México" *Capítulo Criminológico 1 (34): 33-54*.
- Arteaga Botello, Nelson y Fuentes Rionda, Roberto. 2009 "Nueva lógica de la seguridad en México: Vigilancia y control de lo público y lo privado" *Revista Argentina de Sociología Año 7 N° 12/ N° 13: 164-185*.
- Baquero, Rocío. 2010 "De la sospecha a la condena: La construcción del 'delincuente' en los programas Policías en Acción y Cárceles" en *Jornadas Académicas y de Investigación de la Carrera Ciencias de la Comunicación "Recorridos y Perspectivas"* (Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, UBA).
- Barata, Francesc. 2003 "Los mass media y el pensamiento criminológico", en Bergali, R., *Sistema penal y problemas sociales* (Valencia: Editorial Tirant lo Blanch).
- Beato Filho, Cláudio, Figueiredo Alves, Bráulio y Tavares, Ricardo. 2005 "Crime, Police and Urban Space", Working Paper N° CBS-65-05 (Oxford: Centre for Brazilian Studies, University of Oxford).
- Beccaria, Cesare. 1984 (1764) *De los Delitos y las Penas* (Buenos Aires: Orbis). Fragmentos.
- Beck, Ulrich. 2000 "Retorno de la teoría de la sociedad del riesgo", en *Boletín de la A.G.E. N° 30*.

- Becker, Howard. 2009 (1963) "Iniciativas morales", en *Outsiders* (Buenos Aires: Siglo Veintiuno).
- Bourdieu, Pierre. 2005 "La influencia del periodismo", en *Sobre la Televisión* (Barcelona: Anagrama).
- Calzado, Mercedes y Van Den Dooren, Sebastián. 2009 "El efecto víctima. Modificaciones penales, reclamos sociales y medios de comunicación" en *El Dial.com* (Buenos Aires).
- Castel, Robert. 2004 "La nueva problemática del riesgo", en *La inseguridad social ¿Qué es estar protegido?* (Buenos Aires: Manantial).
- Cole, Mark. 2004 "Signage and Surveillance: Interrogating the Textual Context of CCTV in the UK" *Surveillance & Society CTV Special 2 (2/3)*: 430-445.
- Coleman, Roy. 2003 "Images from a neoliberal city: the state, surveillance and social control" *Critical Criminology* 12: 21-42.
- Coleman, Roy. 2004 "Reclaiming the Streets: Closed Circuit Television, Neoliberalism and the Mystification of Social Divisions in Liverpool" *Surveillance & Society CTV Special 2 (2/3)*: 293-309.
- Daroqui, Alcira, Kaminsky, Gregorio y Pergoraro, Juan. 2003 "Inseguridad. Conversaciones entre Alcira Daroqui, Gregorio Kaminsky y Juan Pegoraro", en *Revista Argumentos Nro. 3* (Buenos Aires).
- De Marinis, Pablo. 2004 "In/seguridad/es sin sociedad/es: cinco dimensiones de la condición postsocial" en Muñagorri, I. y Pegoraro, J. *La relación seguridad-inseguridades en centros urbanos de Europa y América Latina. Estrategias, políticas, actores, perspectiva y resultados* (Oñati, España: Dykinson). Pp. 61-110.
- Deleuze, Gilles. 1999 (1990) "Posdata sobre las sociedades de control", en *Christian Ferrer (comp.) El lenguaje libertario* (Buenos Aires: Altamira).

- Di Iulio Jr., John, Logli, Paul, Koch, Ed et al. 2001 (1995) "Soluciones al crimen. 18 cosas que podemos hacer para luchar contra él", en *Delito y Sociedad. Revista de Ciencias Sociales Nros. 15-16* (Buenos Aires).
- Edwards, Lilian. 2005 "Switching Off the Surveillance Society? Legal Regulation of CCTV in the UK" en *Reasonable Expectations of Privacy: The Privacy Network*. C. Prins, de Vries, et al, eds. (Meppel, Holanda: Asser Press).
- Espósito, Roberto. 2005 (2002) *Immunitas. Protección y negación de la vida* (Buenos Aires: Amorrortu). Pp. 205-251.
- Espósito, Roberto. 2011 (2004) *Bios. Biopolítica y filosofía*. (Buenos Aires: Amorrortu).
- Ferrer, Christian. 2005 *Mal de Ojo: el drama de la mirada* (Buenos Aires: Colihue).
- Finquelievich, Susana, Saguier, María Lidia y Vercelli, Ariel. 2001 "Internet y redes ciudadanas para la seguridad urbana: El Plan Alerta del barrio Saveedra" en *Documentos de Trabajo del Instituto de Investigación Gino Germani* (Buenos Aires).
- Foucault, Michael. 1976 "Derecho de muerte y poder sobre la vida", en *Historia de la Sexualidad* (Buenos Aires: Siglo XXI).
- Foucault, Michael. 1989 "Los cuerpos dóciles" y "El panoptismo" en *Vigilar y Castigar* (México: Siglo XXI Editores).
- Foucault, Michael. 2006 (1978) "Clase del 11 de enero de 1978", en *Seguridad Territorio y Población* (Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica).
- Fussey, Pete. 2004 "New Labour and New Surveillance: Theoretical and Political Ramifications of CCTV Implementation in the UK" *Surveillance & Society CTV Special 2 (2/3)*: 251-269.
- Graham, Stephen. 2002 "CCTV: The Stealthy Emergence of a Fifth Utility?" *Planning Theory and Practice 3*: 237-241.
- Hempel, Leon y Töpfer, Eric. 2004 "CCTV in Europe. Final Report" en *Urbaneye. On the threshold to Urban Panopticon?* (Berlín), Working paper N° 15.

- Hener, Alejandro y Niszt Acosta, Florencia. 2004 "La gestión preventiva del delito en el contexto de las nuevas racionalidades políticas neoliberales" en *V Congreso Nacional de Sociología Jurídica* (La Pampa: Universidad Nacional de La Pampa y Sociedad Argentina de Sociología Jurídica Argentina).
- Hernández, Silvia. 2008 "Esto ya no era un parque. Notas sobre la conflictividad en torno del espacio público en la Ciudad de Buenos Aires". Tesina de Grado en Ciencias de la Comunicación. (Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, UBA).
- Kessler, Gabriel. 2008 "Sentimiento de inseguridad y miedo al crimen en Argentina", en *V Jornadas de investigación en Antropología social* (Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras, UBA).
- Keval, Hina y Sasse, Martina Angela. 2008 "'Not the Usual Suspects': A Study of Factors Reducing the Effectiveness of CCTV", *Security Journal* 21: 1-21.
- Klauser, Francisco. 2004 "A Comparison of the Impact of Protective and Preservative Video Surveillance on Urban Territoriality: the Case of Switzerland" *Surveillance & Society CTV Special 2 (2/3)*: 145-160.
- Koskela, Hille. 2000 "'The gaze without eyes': video-surveillance and the changing nature of urban space" *Progress in Human Geography* 24 (2): 243-265.
- Lyon, David. 2002 "Editorial. Surveillance Studies: Understanding visibility, mobility and the phenetix fix", *Surveillance & Society* 1 (1): 1-7.
- Lyon, David. 2004 "Globalizing Surveillance. Comparative and Sociological Perspectives" *International Sociology* 19 (2): 135-149.
- Martinais Emmanuel y Bélin, Christophe. 2004 "Social Aspects of CCTV in France: the Case of the City Centre of Lyons" *Surveillance & Society CTV Special 2 (2/3)*: 361-375.
- Martini, Stella. 2009 "El delito y las lógicas sociales. La información periodística y la comunicación política", en *La irrupción del delito en la vida cotidiana. Relatos de la comunicación política* (Buenos Aires: Editorial Biblos).

- Martini, Stella y Pereyra, Marcelo. 2009 "Introducción", en *La irrupción del delito en la vida cotidiana. Relatos de la comunicación política* (Buenos Aires: Editorial Biblos).
- Mattelart, Armand. 2009 (2007) *Un mundo vigilado* (Buenos Aires: Paidós).
- Merton, Robert. 1968 "Estructura social y anomia", en *Teoría y Estructura sociales*, (México: Fondo de Cultura Económica).
- Morales, Jérica. 2010 "Territorialización del delito. La estigmatización del conurbano bonaerense en el discurso de los diarios Clarín y La Nación", en *Jornadas Académicas y de Investigación de la Carrera Ciencias de la Comunicación "Recorridos y Perspectivas"* (Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, UBA).
- Müller, Christoph y Boos, Daniel. 2004 "Zurich Main Railway Station: A Typology of Public CCTV Systems" *Surveillance & Society CTV Special 2* (2/3): 161-176.
- Norris, Clive, McCahill, Mike y Wood, David. 2004 "Editorial. The Growth of CCTV: a global perspective on the international diffusion of video surveillance in publicly accessible space" *Surveillance & Society CCTV Special 2* (2/3): 110-135.
- Pegoraro, Juan. 1997 "Las relaciones sociedad-estado y el paradigma de la inseguridad" en *Delito y Sociedad. Revista de Ciencias Sociales Nros. 9-10* (Buenos Aires).
- Pegoraro, Juan. 2003 "Una reflexión sobre la inseguridad", en *Revista Argumentos* Nro. 2 (Buenos Aires).
- Pereyra, Marcelo. 2009 "Cartografías del delito, territorios del miedo", en *La irrupción del delito en la vida cotidiana. Relatos de la comunicación política* (Buenos Aires: Editorial Biblos).
- Pitch, Tamar. 2003 "¿Qué es el control social?" en *Responsabilidades Limitadas. Actores, conflictos y justicia penal* (Buenos Aires: Ad-Hoc).

- Sánchez, María del Rosario. 2010 "Información periodística, delitos y control social. Estudio de La Nación y La Nueva Provincia". Tesina de Grado en Ciencias de la Comunicación. (Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, UBA).
- Sibilia, Paula. 2005 "Biopoder" en *El hombre postorgánico. Cuerpo, subjetividad y tecnologías digitales*. (Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica).
- Stedmon, Alex. 2011 "The camera never lies, or does it? The dangers of taking CCTV surveillance at face value" *Surveillance & Society* 8(4): 527-534.
- Sutherland, Edward. 1988 "Capítulo 1: El problema del delito de cuello blanco", en *El delito de cuello blanco* Pp. 59-69 (Madrid: La piqueta).
- Tiscornia, Sofía. 1993 "Sobre conspiraciones mediáticas y estrategias de control", en *Revista No hay derecho* Nro. 9 (Buenos Aires).
- Valenzuela-Aguilera, Alfonso. 2008 "Spaces of Trust: Crime, Surveillance and the Social Control of Space in Latin American Megacities" en *Eighth Berlin Roundtables on Transnationality on "Collective Identities, Governance and Empowerment in Megacities", Workshop "Urban Governance"*. Berlín, 11 al 16 de Junio de 2008.
- Valenzuela-Aguilera, Alfonso. 2009 "Violencia y control social del territorio: políticas de seguridad pública en la Ciudad de México" en *Foro Interdisciplinario "Orígenes de la Violencia en México"*. Ciudad de México, 1 y 2 de Diciembre de 2009.
- Van den Dooren, Sebastián. 2011 "El dispositivo de emergencia: monitoreo de los peligros en la vía pública de la ciudad de Buenos Aires" en Gutierrez, Mariano (comp.) *Populismo punitivo y justicia expresiva* (Buenos Aires: Editorial Fabián Di Plácido).
- Vilker, Shila. 2009 "La política frente a la inseguridad como condición existencial" en *Cuadernos Críticos de Comunicación y Cultura* Nro. 5 Pp. 207-213 (Buenos Aires).
- Voloshinov, Valentin. 1976 *El signo ideológico y la filosofía del lenguaje* (Buenos Aires: Nueva Visión).

Wacquant, Loïc. 2000 “La tentación penal en Europa” en *Las cárceles de la miseria* (Buenos Aires: Manantial).

Webster, William. 2004 “The Diffusion, Regulation and Governance of Closed-Circuit Television in the UK” *Surveillance & Society CTV Special 2 (2/3)*: 230-250.

Wilson, James y Kelling, George. 2001 (1982) “Ventanas Rotas. La policía y la seguridad en los barrios” en *Delito y Sociedad. Revista de Ciencias Sociales Nros. 15-16* (Buenos Aires).