



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

Título del documento: El ojo del Tigre : análisis comunicacional del modelo de gestión de la inseguridad a partir del uso de la tecnología, y su propaganda en el Municipio de Tigre (2013-2015)

Autores (en el caso de tesistas y directores):

María Soledad García Seyda

Juan Augusto Mansilla

Mercedes Calzado, tutora

Yamila Gómez, co-tutora

Datos de edición (fecha, editorial, lugar,

fecha de defensa para el caso de tesis): 2017

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

***“El ojo del Tigre”:
Análisis comunicacional del modelo de
“gestión de la inseguridad” a partir del
uso de la tecnología, y su propaganda en
el Municipio de Tigre (2013-2015)***

María Soledad García Seyda
DNI: 34.486.807
soleseyda@gmail.com

Juan Augusto Mansilla
DNI: 31.233.968
juanmansilla84@gmail.com

Co-tutoras: Mercedes Calzado - Yamila Gómez

Mayo – 2017

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: LINEAMIENTOS GENERALES

1.1 Introducción

1.1.1 Tema.....	3
1.1.2 Objetivo.....	5
1.1.3 Contexto.....	6
1.1.4 Caso de estudio.....	10
1.1.5 Abordaje.....	11

1.2 Marco teórico

1.2.1 Sobre los discursos de la seguridad.....	20
1.2.2 Sobre la innovación en la gestión.....	23
1.2.3 Sobre el capital simbólico y la seguridad.....	28
1.2.4 Sobre la violencia de género.....	33

CAPÍTULO 2: PROTECCIÓN CIUDADANA

2.1 El modelo de “Protección Ciudadana” de Tigre

2.1.1 Historia de la Secretaría de Protección Ciudadana.....	42
2.1.2 Funcionamiento.....	45
2.1.3 La tecnología en la gestión de la inseguridad como columna vertebral.....	49

2.2 Seguridad como “servicio público”

2.2.1 Los servicios del Municipio.....	50
2.2.2 Promoción y acceso a los servicios.....	59

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS DE SEGURIDAD APLICADAS

3.1 Dispositivos de seguridad

3.1.1 Inventario.....	63
3.1.2 Temáticas que atraviesan en la Agenda.....	69

3.2 El énfasis sobre la violencia de género

3.2.1 Alerta Tigre Género.....	74
3.2.2 La presentación del Alerta Tigre Género.....	79
3.2.3 Política o propaganda.....	82

CAPÍTULO 4: EL “MODELO TIGRE”

4.1 Tigre, “Municipio innovador”

4.1.1 La tecnología aplicada al delito como capital discursivo.....	84
4.1.2 La innovación transversal.....	88
4.1.3 Gobierno Electrónico.....	92

4.2 Tigre como ejemplo

4.2.1 Tigre, un lugar de visita.....	95
4.2.2 Campaña electoral 2015: El modelo a replicar.....	99

CONCLUSIONES.....	107
--------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA.....	110
--------------------------	------------

LINKS.....	113
-------------------	------------

CAPÍTULO 1: LINEAMIENTOS GENERALES

1.1 Introducción

1.1.1 Tema

Hoy en día la “inseguridad” ciudadana es un problema mediatizado y globalizado, prioritario en la agenda política y de los medios de comunicación. Es así que quienes elaboran las estrategias de los gobiernos y los distintos partidos políticos han detectado este reclamo y han hecho hincapié en liderar la denominada “lucha contra el delito”, convirtiéndose la misma en un elemento clave para la comunicación política.

A ello, cabe agregar la tecnología, que atraviesa todos los ámbitos de la vida de las personas. Entre otras cosas, se comenzaron a aplicar herramientas tecnológicas para prevenir hechos delictivos, funcionando como parte del control social. Estas políticas estatales se están implementando desde fines de los años '90, debido a los altos índices delictivos y la creciente preocupación de la ciudadanía al respecto.

En consecuencia, la seguridad se ha transformado en una demanda social, y a partir del 2004 comienza a surgir la llamada “gestión política de la inseguridad”. El Municipio de Tigre es pionero en dicha gestión y lo ha logrado con la aplicación de estas políticas de control a partir de la tecnología. En este Municipio, dispositivos como las cámaras de seguridad, botones de alerta, y la tecnología satelital para obtención de imágenes, entre otros, se han convertido en paisaje cotidiano, y asimismo, generan un capital simbólico para sus promotores. Se trata de “demostrar”, por parte de los gobiernos, con la existencia de este tipo de

políticas públicas, el rol activo del estado para solucionar el problema de la “inseguridad”.

En este trabajo, en primer lugar, se analiza la comunicación institucional que se realiza a partir del uso de la tecnología para la prevención del delito y el inminente discurso propagandístico producido en torno a las políticas de seguridad que circula en el Municipio de Tigre, ya que el mismo se autoproclama como “modelo” a seguir.

La proliferación del uso de cámaras de vigilancia, la tecnología satelital para la obtención de imágenes y para el rastreo vía GPS (ya sea para el control del delito o para el control de las fuerzas de seguridad), los diferentes dispositivos de alerta (para prevenir robos, y también dispositivos de alerta de violencia de género), las TIC`s y las diversas aplicaciones, y la utilización que se hace de las mismas, como la difusión de las imágenes para la legitimación de sus usos, y la oferta de "servicios de seguridad" que se realiza a los ciudadanos, son algunos de los elementos constitutivos a esta temática.

En su libro “El Cambio Justo” (Massa, 2015), el entonces Intendente de Tigre en uso de licencia, diputado y candidato a presidente, Sergio Massa, estableció sus propuestas en materia de seguridad en el capítulo IV, “Premios y castigos”, y en el mismo figura el apartado “En tigre lo hicimos”, donde menciona:

Incorporamos 70 móviles de seguridad propios, instalamos 1.200 cámaras de video en las calles, innovamos con la generación de los “botones antipánico domiciliarios”, implementamos el sistema lector de patentes y todo el sistema de seguridad se articuló con el nuevo Centro de Operaciones de Tigre (COT). Brindar seguridad en el mundo de hoy, y en el país que vivimos, exige un gran esfuerzo de planificación y de coordinación. Además de una enorme convicción, profesionalismo, inversión e innovación, (...), Tengo muy claro que esta es una batalla que nunca termina y en la que no se pueden bajar los brazos ni por un minuto. Sin embargo, siento que lo que hicimos en Tigre con nuestro innovador modelo de seguridad y prevención claramente podría replicarse a nivel nacional. (Massa, 2015, p. 44)

Tigre se presenta como un Municipio fuertemente innovador, y se propone al mismo como modelo a replicar en el país que, como se verá, es objeto de tratamiento en la campaña electoral de 2015. En este sentido, Tigre es un caso paradigmático para encarar la temática.

1.1.2 Objetivo

Este trabajo es un abordaje comunicacional sobre la utilización de las tecnologías en los discursos vigentes sobre la seguridad, sobre el mensaje que se construye, y a su vez, los diferentes significados que producen cada uno de los dispositivos según su aplicación y modos de promoción, en el caso del Municipio de Tigre.

A partir del relevamiento de los dispositivos de vigilancia y control utilizados por el Municipio, las problemáticas tratadas, y su promoción a través de los canales oficiales de comunicación de internet, se desentrañan las prácticas que se constituyen sobre el uso de estas tecnologías a partir del análisis de los discursos, cómo son presentados hacia la ciudadanía, y en qué contexto se insertan.

El objetivo general de esta investigación es analizar en clave de seguridad la comunicación institucional del Municipio de Tigre fundamentalmente a partir de sus portales Web y las noticias de los mismos, entre los meses de abril de 2013 y octubre de 2015.

Los objetivos específicos planteados son:

- 1) Describir el discurso “securitario” del Municipio de Tigre, y analizar cómo se inserta en los discursos vigentes sobre la seguridad.
- 2) Observar cómo se presenta la utilización de tecnología a nivel discursivo.
- 3) Analizar el posicionamiento que adquiere el Municipio en relación a las políticas que aplica en materia de seguridad.
- 4) Analizar el tratamiento de la problemática de la violencia de género en la comunicación institucional del Municipio.

En tanto, la hipótesis que se plantea en este trabajo es que el discurso construido es parte de una estrategia comunicacional en pos de posicionar al Municipio de Tigre a la vanguardia en materia de la gestión de la “inseguridad”, y asimismo, a Sergio Massa como el mejor candidato para gestionar la problemática a nivel nacional, sobre la base de un valor agregado: la tecnología.

1.1.3 Contexto

Las políticas de aplicación de tecnología para el control del delito y el relato que las sustenta, se constituyen necesariamente en un ámbito propicio para ello. A modo de contexto se puede pensar en diferentes etapas que, como un edificio, se erigen unas sobre otras. En primer lugar, el problema del control del conflicto social no es nuevo en la Argentina, y su tratamiento se lo puede ver desde una esfera ideológica de combate y expulsión de la anomia, y una estructura para pensar lo venidero. En este orden, se puede entender desde el planteo que hace Martini (2009), que los relatos sobre inseguridad, miedos, desconfianza de las instituciones, reclamos de vigilancia y orden social se interpretan y se viven como definiciones, modelos o historias, que son producto del “sentido común” y la costumbre, atravesados por la verdad. Estos relatos hablan sobre crímenes y castigos, cómo gestionar y vivir la incertidumbre, ya sean sus enunciadores el aparato estatal o el privado, el ciudadano común o la sociedad civil organizada, o los medios de comunicación. Martini plantea que estas interpretaciones se encuentran ancladas en matrices culturales cuyos orígenes cruzan los planos de la tradición y la modernidad, la religión y la ley, los de la historia y las memorias sociales, cuyos recorridos se organizan durante la constitución del Estado liberal moderno y el aporte de la primera criminología, positivista.

De este modo, se da lugar a un pensamiento dicotómico, facilista, del mal contra el bien, que reedita una y otra vez el paradigma “civilización y barbarie”, donde las soluciones que se plantean política, mediática y socialmente son siempre frente a un enemigo que va mutando en el tiempo (el inmigrante, el joven “villero”, el “negro”...).

En nuestro país, a mediados de los años 90, comenzó a haber un crecimiento en materia delictiva y en la imagen de ineficiencia del Estado frente a este problema, acorde a la crisis general del mismo por la situación socioeconómica. En este marco, como un segundo lugar para comprender el contexto de más corto plazo, se debe abordar un suceso que corona el aumento de la preocupación social sobre el delito que venía ocurriendo a fines del siglo pasado. Desde 2004, y hasta hoy, ocurrió una escalada en el discurso mediático y político sobre la “inseguridad” y las propuestas para su “gestión”, como consecuencia del “Caso Blumberg”. El hecho produjo una amplia movilización social que, entre otras cosas, desembocó en la modificación del código penal a partir del endurecimiento de penas (“Ley Blumberg”). Fue un momento paradigmático de la gestión política de la inseguridad, un suceso donde se tornó visible la relación entre política, medios de comunicación y víctimas de la “inseguridad”.

Actualmente, se puede pensar en una tercera etapa, que es la que se aborda en este trabajo, y es la etapa de los problemas coyunturales y las propuestas modernas para el combate de la “inseguridad”. Ya instalada con fuerza en la última década la preocupación por la “inseguridad”, en el período analizado se llega a un desarrollo de la proliferación de los discursos punitivos para el combate del delito y las políticas que se aplican para su solución. Constituido en amenaza para la vida cotidiana y la gobernabilidad, según Martini (2009), el crimen es promotor de nuevas exigencias de orden y control, y favorecedor de políticas de mano dura. En este sentido, el delito se transformó en un elemento estratégico para la política, y el modo en que interviene, o deja de hacerlo, es crucial.

El período analizado encontró como una de las temáticas principales a los debates del anteproyecto de reforma del Código Penal de la Nación en el año 2014, que tuvo como uno de sus protagonistas al entonces Diputado e Intendente del Municipio de Tigre en uso de licencia, Sergio Massa. Frente a la reforma impulsada por el gobierno nacional, en acuerdo con otras fuerzas políticas, Massa y su partido, el Frente Renovador, lanzaron una campaña en contra, planteando que los cambios que se venían a introducir “favorecían al garantismo”, y frente a ello, se fomentó un discurso punitivo.

Asimismo, en abril de ese año, el gobernador de la Provincia de Buenos Aires,

Daniel Scioli, mediante el Decreto N° 220/14, declaró la emergencia en seguridad y se propiciaron medidas tendientes a reforzar las políticas punitivas aplicadas desde los Municipios y de la misma provincia.

En 2015, al vencer el plazo de un año estipulado en el mencionado Decreto, el gobernador decidió no renovar la medida, en vistas a las elecciones presidenciales de ese año.

Las elecciones marcaron el ritmo de todas las agendas en el último tiempo del período analizado, y la temática electoral principal que atravesó a todas las encuestas y, en consecuencia a todos los programas de campaña, fue la “inseguridad”. En particular, el Frente Renovador fue el partido político que se puso al frente de las propuestas para abordarla, sin grandes novedades en cuanto a la lógica dicotómica amigo/enemigo, pero si en la fuerza de su despliegue y cómo fue presentada.

En este período, además, en la matriz de la “inseguridad” se insertó con fuerza la problemática de la violencia de género. El abordaje de este tema, que fue creciendo desde la importancia que se le dio por la gravedad y cantidad de casos, y que finalizó con la marcha multitudinaria el 3 de junio de 2015 bajo la consigna “Ni Una Menos”, no fue ajeno a los programas de gobierno y a los programas electorales.

Frente a la instalación de la problemática de la “inseguridad” como uno de los temas centrales de la agenda mediática, política y social, emergen discursos desde la política en los cuales se promete abordar esta preocupación con “profesionalismo”, firmeza y la aplicación de recursos tecnológicos que permitan prevenirlo y combatirlo. A partir de propuestas específicas, y apoyados en el uso de dispositivos de seguridad, los dirigentes políticos se presentan como expertos en la temática, que tienen la solución a un problema en extremo complejo.

La confluencia de estos factores ha permitido que la tecnología aplicada al control del delito en "la gestión de la inseguridad" sea actualmente no sólo utilizada en términos prácticos y presentada como un servicio a la comunidad, sino que también sea usada estratégicamente como un capital simbólico-político que forma parte de un discurso punitivo más amplio. En este sentido, en los últimos años el

Municipio de Tigre ha sido pionero en la utilización de este tipo de políticas y en generar un relato acorde a la misma. A partir de una ideología punitiva, aceptando el discurso de la “inseguridad”, desde su asunción al frente de la intendencia, Sergio Massa comenzó a forjar un sistema de “Protección Ciudadana”, pionero frente a los demás gobiernos locales.

Al respecto, se han escrito textos que abordan el modelo de gestión del Municipio de Tigre a partir de la utilización de la tecnología. En primer lugar cabe mencionar el libro “Massa x Massa” (Sanz, 2013) que es una biografía autorizada sobre Sergio Massa, la cual coincide con el lanzamiento de su partido, el Frente Renovador, y funcionó con fines propagandísticos. En el mismo, se describen las “bondades” de las políticas punitivas aplicadas en Tigre a partir del uso de la tecnología. En igual sentido, en el libro “El cambio justo” (Massa, 2015), editado en formato “Ebook” y escrito en “primera persona” por Sergio Massa, se describe y resalta del mismo modo, pero con vistas a la elección presidencial, los beneficios de las políticas de este tipo que aplicó en el Municipio para abordar la problemática y propone replicar el “modelo Tigre” en todo el país.

Por otra parte, coincidente con el período de campaña, en el libro “Massa. La biografía no autorizada” (Genaud, 2015) se abordan estas políticas aplicadas por Massa en Tigre de manera crítica, pero no con fines académicos sino a partir de un análisis de tipo político.

Ya desde un punto de vista académico, hay una multiplicidad de análisis que abordan estos tópicos que se irán incorporando a lo largo de estas páginas. Queremos rescatar particularmente un trabajo sobre las políticas de seguridad en Tigre realizado por la Licenciada Vanesa Lío (2013). Su tesina de grado, “Luz, cámara, gestión”, se abocó al análisis del rol de la comunicación institucional del gobierno municipal (abordando también el caso de la ciudad de La Plata) 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.

En este orden debemos mencionar que hay una amplia gama de trabajos de

cierre de licenciatura de la Carrera de Comunicación que son interesantes como base de nuestro trabajo. En esta línea se ubican por ejemplo las tesinas de grado de las licenciadas Daniela Sol Pérez y Luciana Sol González.

Daniela Sol Perez (2012), en su tesina “La construcción de la inseguridad a partir de los niños, niñas y adolescentes en riesgo”, se enfoca sobre el rol de los medios de comunicación en la problemática. Aborda la construcción discursiva que se realiza desde la noticia sobre los “victimarios”, analiza las agendas de los medios y los modos de construcción del par “nosotros/ellos”, en el que el “nosotros” está conformado por los “ciudadanos” y “vecinos”, y el “ellos” representa a quienes actúan por fuera de la ley, los menores bajo el estereotipo del hombre, joven y pobre asociado con el delito (“pibe chorro”). También analiza cómo los medios construyen los relatos sobre la “inseguridad” y las “geografías de la delincuencia”, cómo inciden las rutinas periodísticas en la construcción de las “olas de inseguridad”, y la relación de la “sensación de inseguridad” con las tasas de criminalidad, y el rol de los medios en dicha construcción.

En tanto, Luciana Sol González (2013), en su tesis “Construcciones discursivas sobre la seguridad: la Policía Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires. De la instalación de lo nuevo a la reproducción de lo mismo”, analiza las construcciones discursivas en torno a los modelos de policía, “tradicional” y la nueva policía “comunitaria”, y se enfoca en el análisis de la Policía Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires. Desentraña la construcción simbólico-discursiva de una nueva fuerza policial, entre otras cosas, a partir del análisis del sitio Web de la Policía Metropolitana y su canal de YouTube, y se explica el modo en que el énfasis que se realiza sobre el equipamiento tecnológico de la fuerza es parte de la estrategia publicitaria, y cómo se han reforzado los conceptos de proximidad, modernidad, innovación tecnológica y eficiencia tomando como referencia los modelos policiales de Gran Bretaña y Estados Unidos.

Nuestra tesis procura ser un aporte particular acerca de la relación entre tecnología, política y seguridad urbana en clave local.

1.1.4 Caso de estudio

El Municipio de Tigre es un distrito de la provincia de Buenos Aires. El mismo se encuentra ubicado en la zona norte del Gran Buenos Aires y abarca la primera sección del Delta del Paraná y las localidades de El Talar, Dique Luján, Pacheco, Troncos del Talar, Ricardo Rojas, Benavídez, Nordelta, Don Torcuato y Rincón de Milberg.

Se eligió como caso de estudio al Municipio de Tigre, debido a su importancia como pionero en la gestión política de la “inseguridad” a partir del uso de herramientas tecnológicas. Tigre es, o por lo menos intenta posicionarse como, el Municipio más vigilado del país y el primero en aplicar diversas tecnologías para el control social, todas ellas gestionadas desde un establecimiento, el Centro de Operaciones Tigre (COT).

La centralidad que le da el Municipio de Tigre a la comunicación institucional y las difusiones de prensa, también influyeron en la elección del caso y del material documental a analizar. Es así que constituye el corpus de este análisis principalmente a partir de la información publicada en los canales oficiales en línea con los que cuenta el Municipio. La elección de la información y la propaganda oficial para analizar los fenómenos propuestos, se debe a la necesidad de abordar los discursos sin mediación de terceros, posibilidad que brinda internet al Municipio.

En cuanto al recorte temporal, el análisis abarca desde el lanzamiento del Frente Renovador en 2013, a la finalización de la campaña electoral de 2015, teniendo en cuenta esos hitos como el principio y el final de la promoción del Municipio de Tigre como modelo a replicar en materia de seguridad en vistas a un objetivo comunicacional concreto, la elección presidencial de 2015.

1.1.5 Abordaje

La investigación que se presenta en este trabajo es de carácter cualitativo, y el abordaje de la problemática se hace mediante el análisis discursivo del corpus definido, a través del cual se intenta identificar los sentidos que circulan en torno

a la comunicación institucional del Municipio de Tigre.

La utilización de la metodología cualitativa permite recoger los discursos completos que figuran en el corpus delimitado para proceder luego a la interpretación de los mismos y dar respuesta a los objetivos planteados. De esta forma, se observa cómo se enmarca la comunicación del Municipio de Tigre en el discurso punitivo vigente, cómo se construye una imagen de Municipio “innovador” fundamentalmente a partir del uso de la tecnología aplicada al delito y cómo se lo promociona como “modelo a seguir”.

El corpus se encuentra constituido por diferentes elementos que componen la comunicación institucional del Municipio de Tigre, y permiten acceder a la misma sin mediaciones.

En primer lugar, se encuentran los portales oficiales del Municipio elegidos para este trabajo, el principal (<http://www.tigre.gov.ar/>) y el dependiente de la Secretaría de Protección Ciudadana, Alerta Tigre (<http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/index.htm>).

El portal Web principal presenta un diseño moderno y claro, que permite acceder con facilidad a los contenidos del mismo. Desde allí se puede visualizar de modo directo tanto a las noticias como a los demás portales del Municipio, y entre ellos, al de Alerta Tigre.

Como se describe en detalle en una noticia del portal principal, en marzo de 2015, el Municipio relanzó su sitio Web enfocado en el acceso a la información, la facilitación y la agilización de trámites, y se afirma que a noviembre de 2017 la página recibió más de un millón de consultas. Asimismo, se menciona que el Municipio llevó adelante esa “innovación tecnológica” con el fin de “facilitar el contacto y la comunicación al vecino a la Web 2.0.”¹

¹ “Más de 1 millón de vecinos ya visitaron la nueva página Web de Tigre”, 27 de noviembre de 2015. Disponible en : <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-de-1-millon-de-vecinos-ya-visitaron-la-nueva-pagina-Web-de-tigre/>

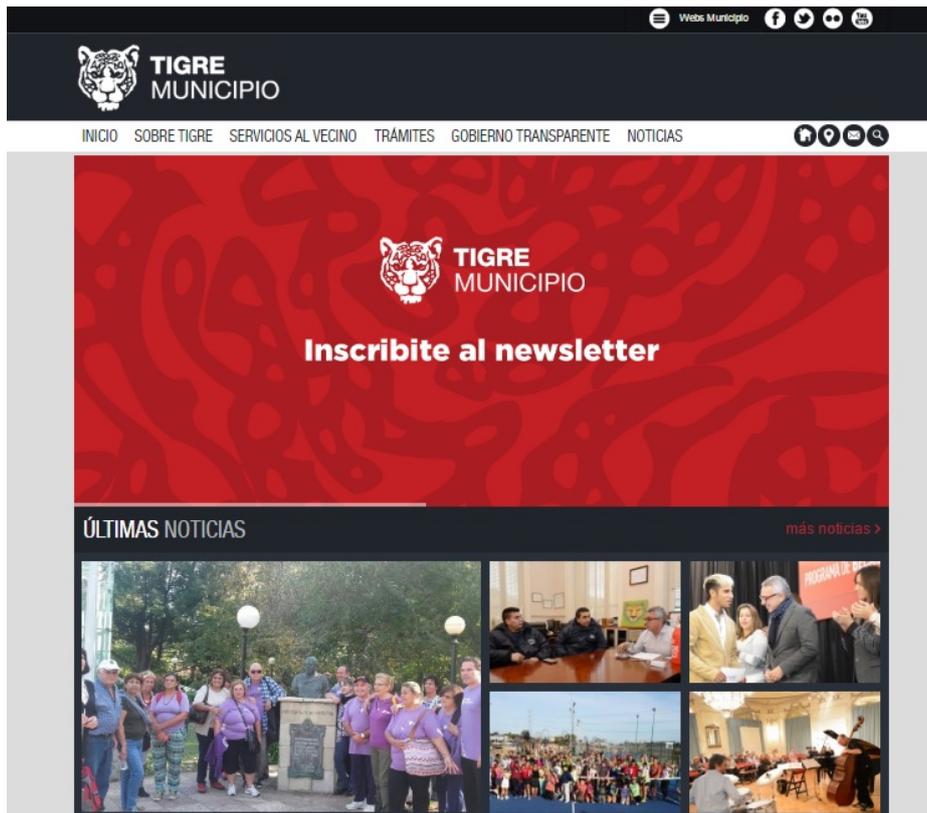


Figura 1: Portal Oficial principal del Municipio de Tigre (1ra. parte)

Entre los cambios introducidos al portal, se destacan en la noticia:

- Busca simplificar los procedimientos de atención al público y brindar servicios online a los vecinos: Permite agilizar trámites, conseguir información relevante sobre trámites relacionados a impuestos, licencias de conducir y habilitaciones.
- Tiene una guía de trámites completa que lleva al usuario a resolver de forma rápida y fácil todas las diligencias municipales.
- El sitio cuenta con adaptabilidad a dispositivos móviles.
- La Web cuenta además con un agente virtual de Tigre Sirve, con el cual se puede dialogar sobre los más variados temas.
- Se puede acceder a las subpáginas de Turismo, Protección Ciudadana, Salud, Educación, Empleo y Producción, Tecnología e innovación, Control Urbano y ambiental, Promoción social, Defensa al consumidor y Zoonosis, entre otras áreas.

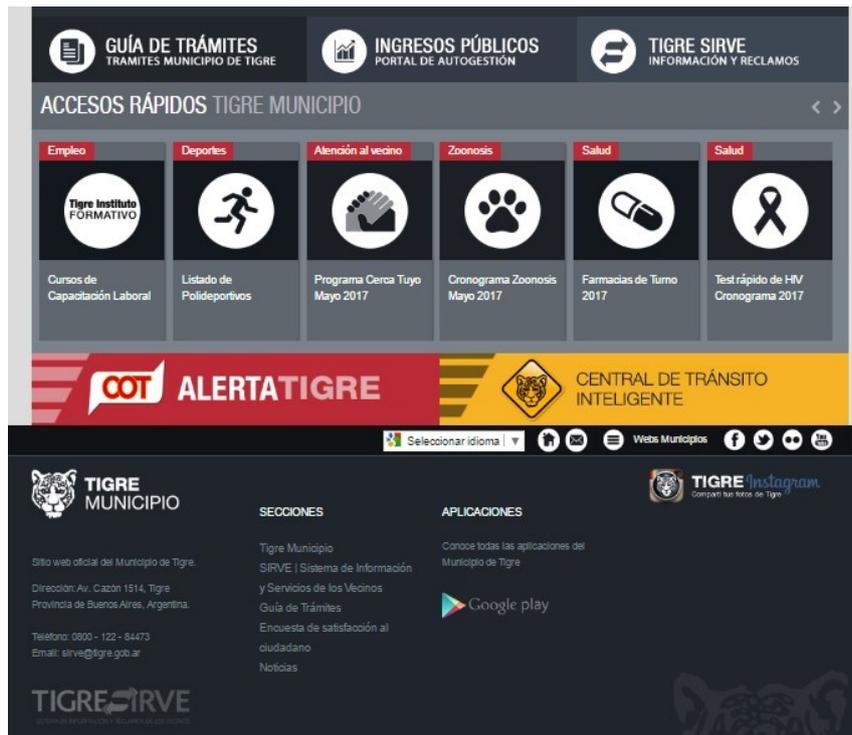


Figura 2: Portal Oficial principal del Municipio de Tigre (2da. parte)



Figura 3: Portal Oficial principal del Municipio de Tigre en noviembre de 2013

Cabe destacar que el análisis del Portal Oficial principal para este trabajo se realizó con posterioridad a los cambios introducidos que, en este sentido, buscaron profundizar el acceso a los servicios con los que ya contaba la Web

anteriormente.

Por otra parte, se aborda el portal Web Alerta Tigre, que depende de la Secretaría de Protección Ciudadana. El mismo, abocado a la “seguridad ciudadana”, articula todas las políticas de seguridad del Municipio y da acceso a los vecinos de Tigre a los diferentes “servicios” que ofrece.



Figura 4: Portal Alerta Tigre (1ra. parte)

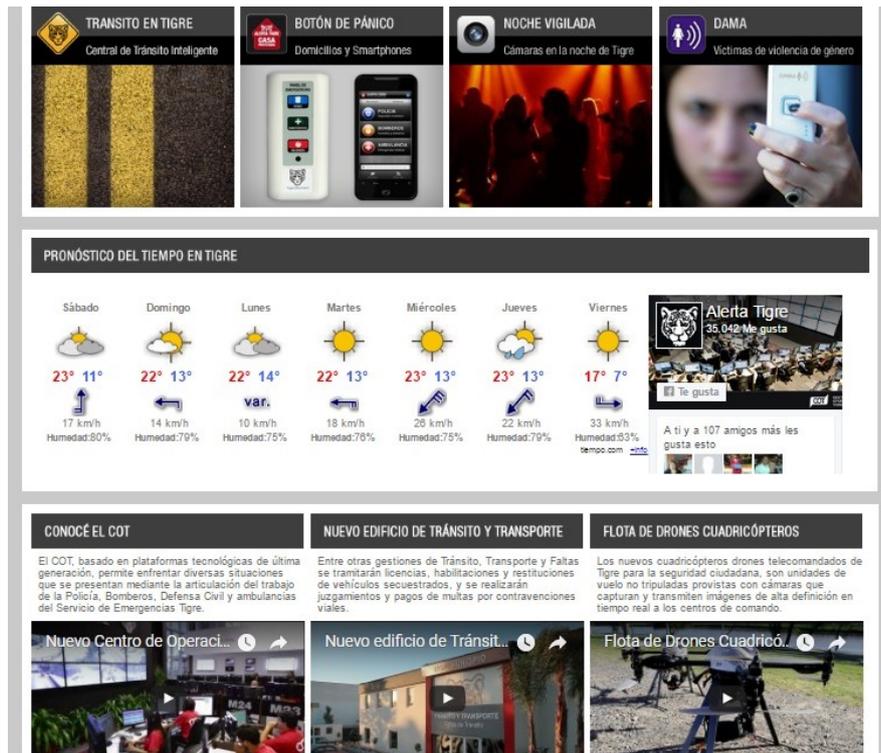


Figura 5: Portal Alerta Tigre (2da. parte)

Asimismo, el otro eje fundamental del corpus son las noticias que figuran en ambos portales del Municipio. La selección realizada es a partir del contenido de las noticias que tratan sobre seguridad en el sentido amplio del concepto, no sólo vinculado a la seguridad ciudadana (comprendiendo a la violencia de género como parte de la misma), y que tratan sobre “innovación”, en las diversas políticas del Municipio de Tigre. Para este trabajo se decidió tomar las noticias a partir del mes de abril de 2013, fecha de lanzamiento del Frente Renovador, hasta octubre de 2015, con el fin de la participación del mismo en las elecciones presidenciales de ese año. Se debe aclarar que el portal principal sólo cuenta con noticias a partir del mes de abril de 2014.

Además, de manera secundaria, a fines de complementar el presente análisis, se recurrió a otras fuentes que se mencionan a continuación.

Se toma, en unos pocos casos, con noticias de los portales que exceden el período estipulado y también con noticias de otros medios, a fin de dar el contexto necesario en asuntos puntuales del trabajo.

En tanto, en vistas a analizar la comunicación del Municipio de Tigre en campaña y su réplica a nivel nacional, se cuenta con tres piezas de material gráfico de la campaña 2015. A nivel local, la pieza “Hablamos con hechos” en la cual se repasa las políticas de seguridad que llevó adelante el Municipio a partir de la gestión de Sergio Massa. A nivel nacional, la pieza “Propuestas para el cambio justo”, de la que se extrae el trato sobre las temáticas de “seguridad ciudadana” y “justicia”, y la pieza “Una década perdida para las mujeres”, de la que se extrae el estado de situación y las propuestas en referencia a la “violencia de género”.

Finalmente, forma parte del corpus la entrevista realizada el 28 de marzo de 2016 a la titular de la Secretaría de Protección Ciudadana del Municipio de Tigre, María Eugenia Ferrari.

Las categorías de análisis utilizadas para el presente trabajo son las siguientes:

- El modelo de seguridad construido: La formación del sistema de protección ciudadana, su funcionamiento y el rol que ocupa la aplicación de la tecnología.
- La concepción de la seguridad como un servicio público: Los servicios en materia de seguridad que ofrece el Municipio de Tigre, de qué manera se presentan y el modo en que se utilizan.
- Las políticas públicas en materia de seguridad basadas en la utilización de dispositivos tecnológicos: Los principales dispositivos aplicados que se promocionan desde la comunicación institucional del Municipio y los temas de agenda que atraviesan.
- El tratamiento que se realiza respecto a la problemática de la “violencia de género”: El funcionamiento del programa del Municipio para abordar la problemática, la concepción respecto a la misma, y su tratamiento comunicacional.
- El discurso construido a partir de los dispositivos tecnológicos aplicados a la seguridad: La utilización de la tecnología aplicada en materia de seguridad y la construcción que se realiza desde la comunicación

institucional.

- La puesta en valor de la construcción comunicacional realizada sobre las políticas de seguridad: La instalación del mensaje de posicionamiento del Municipio de Tigre como ejemplo en materia de seguridad, y el empleo de ese mensaje en el período electoral.

En cuanto a su organización, el trabajo cuenta con un primer capítulo introductorio, en el que inicialmente se desarrolla el tema en trato, se da una primera mirada sobre la problemática y se mencionan a grandes rasgos los puntos a analizar. A continuación, se plantean los objetivos, se delimita y explica cuál es el recorte temporal y material que constituyen el caso de estudio, y se contextualiza y da sentido al mismo, sobre el uso de la tecnología aplicada al delito en el Municipio de Tigre y su propaganda.

Luego de esta parte introductoria, se procede a describir el marco teórico en el que se analizan los principales ejes a abordar con los textos elegidos, los discursos vigentes sobre la seguridad en el que se adscribe la comunicación institucional del Municipio de Tigre, cómo se construye la imagen como “Municipio innovador” a la vanguardia fundamentalmente de la tecnología aplicada a tal fin; cómo esa imagen construida se erige como un capital simbólico fundamental para la arena de la lucha política y, en ese sentido, el modo en que la temática de la violencia de género ocupa un lugar privilegiado en la propaganda de gobierno que es abordada también desde el uso de dispositivos tecnológicos como respuesta.

A continuación, luego del abordaje teórico, se procede a realizar el desarrollo analítico, a partir de los tres capítulos siguientes.

El segundo capítulo analiza el sistema de Protección Ciudadana del Municipio de Tigre. Primero, se detalla el recorrido histórico del mismo, su funcionamiento (cómo se estructura y funciona el COT – Centro de Operaciones Tigre) y el uso de la tecnología en la gestión de la inseguridad como principal política del Municipio. En segundo lugar, se aborda a la seguridad postulada por el Municipio

de Tigre como un “servicio a la comunidad”. En sus canales oficiales se ofrecen ciertos servicios como el botón de pánico, que funciona como aplicación a descargar según el modelo de Smartphone del ciudadano, o la posibilidad de realizar denuncias mediante redes sociales, a modo de ejemplo. En este apartado, se enumeran dichos servicios y se analiza la forma en que se presentan y cómo son promocionados.

En el tercer capítulo se analizan las principales políticas en materia de seguridad que aplica el Municipio. En el primer apartado se hace una enumeración de los diferentes dispositivos utilizados por el Municipio para combatir la inseguridad y se trata de problematizar la utilización de cada uno de ellos en la prevención del delito. A su vez, se delimitan las temáticas que atraviesan dichos dispositivos en la Agenda. Luego, se aborda un tema en el que comunicacionalmente pone foco el Municipio: la violencia de género. La presentación del Alerta Tigre Género y del dispositivo DAMA, da cuenta del énfasis que se le da a éste tema en Tigre. Se describe cómo funciona y cómo es presentado el sistema Alerta Tigre Género, se analiza el modo en que se aborda la temática, y la real importancia que se le da.

En el cuarto y último capítulo se analiza el “modelo Tigre. En primer lugar, se hace hincapié en la imagen del Municipio de Tigre como “Municipio innovador”. Se trata de desentrañar el uso de la tecnología aplicada al control del delito como capital discursivo: el valor que se le da a la existencia de políticas públicas, basadas en el uso de herramientas tecnológicas, orientadas a resolver el problema de la “inseguridad”. La estrategia comunicacional es muy importante en este sentido, ya que a través de los canales oficiales, el Municipio se postula como un gobierno con un rol activo respecto del crimen. Sin embargo, la innovación tecnológica no sólo se promociona como forma de abordar dicha problemática, sino que también aparece en otras áreas como la educación, salud o vialidad, se da cuenta de esta “innovación transversal”. A continuación, en el segundo apartado del capítulo, se analiza la estrategia mediante la que se presenta al Municipio de Tigre como modelo a replicar en cuanto a su “gestión de la inseguridad”. Tigre se promociona de modo efectivo como ejemplo a seguir y es por ello que es visitado por delegaciones de distintas provincias argentinas.

Finalmente, se esboza una conclusión respecto al análisis comunicacional

realizado en el presente trabajo, que intenta desentrañar la estrategia utilizada en el Municipio de Tigre, “el huevo de la serpiente” para la creación del Frente Renovador y la campaña presidencial de Sergio Massa.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Sobre los discursos de la seguridad

Las estrategias discursivas, cuidadosamente diseñadas por los equipos de gobierno y de campaña, no son ingenuas, no carecen de anclaje en los discursos que circulan en una sociedad. La gran mayoría de los políticos a la hora de hablar de seguridad deslizan una “guerra” contra el crimen, un posicionamiento del lado de la “víctima” frente al “delincuente”, del flagelo de los robos, es decir, replican el paradigma “civilización y barbarie” (Martini, 2009), pero no se detienen a hablar de las causas profundas que llevan a la criminalidad, y sólo se acotan a cierto tipo de hechos de “inseguridad” que alteran el “orden social”.

En este punto, es necesario entender cómo es posible que exista un orden social determinado y cómo funciona la reproducción del mismo. Nievas (1999) plantea que todos somos seres libres pero, “no somos capaces de hacer cualquier cosa sino sólo aquello que se considera que se debe hacer, dentro de un abanico de posibilidades” (p. 22). Se trata de no cruzar la frontera de la “normalidad”, entendida como aquello que se ajusta a la norma. Es así que se delimitan las acciones de los cuerpos y cualquier cuerpo que muestre una conducta por fuera de dicha norma es considerado peligroso. “Fuera de la normalidad no hay libertad posible ni imaginable” (p. 23). Nievas menciona a los dementes, drogadictos, delincuentes como ejemplos de “seres no corrientes”. Estos seres, podría decirse, que tienen algún atributo que los vuelve diferentes a los demás y que los convierte en despreciables o

indeseables.

Goffman (1963) por su parte, denomina a este atributo como “estigma”. El mismo es “un atributo profundamente desacreditador, (...) una clase especial de relación entre atributo y estereotipo” (pp. 13-14).

Ambos autores coinciden en que la sociedad establece los atributos que se perciben como corrientes y naturales y cualquier desviación por ende es considerada como anormal.

Las estrategias discursivas actuales, de las que el Municipio de Tigre no es ajena, tienden a marcar esas desviaciones y rechazarlas, combatirlas, sin causar ningún tipo de ruptura en sus construcciones tradicionales.

Desde este punto de vista, los dispositivos tecnológicos aplicados no vienen sino a extender esos estigmas, remarcar esos comportamientos “anormales” y de esta manera asegurar la existencia de un orden social. El sospechoso es siempre este cuerpo que traspasa las fronteras de lo normal, es aquel personaje que conlleva un estigma y que es considerado diferente, peligroso e inferior. Dicha persona no es totalmente humana ante los ojos de la sociedad y por eso es necesario controlarla. Y un claro ejemplo es la extensión de esos ojos, a través de las cámaras de video vigilancia, mostrando un tipo de delito, el “común”, de calle, luego replicado en los medios de comunicación que exponen al “victimario” predilecto de estos tiempos, al joven, morocho, al pobre.

Cabe referir que existe un ida y vuelta, ya que el cuerpo al saberse vigilado actúa consecuentemente. De esta manera se llega al concepto de “cuerpo dócil” instaurado por Foucault. Según el mismo, los cuerpos son intervenidos/adiestrados para una vigilancia continua (Foucault, 2014). Las cámaras de vigilancia esparcidas por todo el Municipio de Tigre demuestran cómo funciona este sistema: los ciudadanos se sienten permanentemente vigilados y actúan en consecuencia.

Foucault (2014) señala la diferencia entre una antigua sociedad punitiva y una sociedad disciplinaria. En la primera el castigo del condenado era visible, el cuerpo era el mayor blanco de la represión penal, se trataba de una sociedad del espectáculo. En las sociedades disciplinarias, de lo contrario, el castigo no será inmediatamente físico, sino que el blanco será el “alma”, se trata de una sociedad de la vigilancia. Este tipo de castigo supone un control estricto del

tiempo: las penas “no están destinadas a sancionar la infracción, sino a controlar al individuo, a neutralizar su estado peligroso, a modificar sus disposiciones delictuosas, y a no cesar hasta obtener tal cambio” (Foucault, 2014, pp. 27-28).

La “fiesta punitiva” se va extinguiendo y da lugar a una economía de los derechos suspendidos: al cuerpo se lo encierra y priva de la libertad. La vigilancia es la base del poder y el control se focaliza no sobre lo que se hace, sino sobre lo que se puede hacer, no sobre la acción, sino sobre la probabilidad de la acción (Nievas, 1999).

El Panóptico de J. Bentham, que analiza Foucault, es la maquina arquitectónica que sirve a dicha vigilancia. Su finalidad es hacerlo todo visible a la vez que torna invisible al vigilante (Foucault, 2014). Foucault, citado por Nievas, menciona:

El Panóptico era un sitio en forma de anillo en medio del cual había un patio con una torre en el centro. El anillo estaba dividido en pequeñas celdas que daban al interior y al exterior y en cada una de esas celdas había, según los objetivos de la institución, un prisionero, un niño aprendiendo a escribir, un obrero trabajando, un prisionero expiando sus culpas, un loco actualizando su locura, etc. En la torre central había un vigilante y como cada celda daba al mismo tiempo al exterior y al interior, la mirada del vigilante podía atravesar toda la celda; en ella no había ningún punto de sombra y, por consiguiente, todo lo que el individuo hacía estaba expuesto a la mirada de un vigilante que observaba a través de las persianas, postigos semicerrados, de tal modo que podía ver todo sin que nadie, a su vez, pudiera verlo (Foucault, 1990)” (Nievas, 1999, p.91).

Esta geometría simple y económica perfecciona el ejercicio del poder de manera silenciosa ya que actúa directamente sobre los individuos. “El esquema panóptico es un intensificador para cualquier aparato de poder: garantiza su economía (en material, en tiempo); garantiza su eficacia por su carácter, su funcionamiento continuo y sus mecanismos automáticos” (Foucault, 2014, p. 238).

La aplicación de los sistemas de monitoreo urbano, como el del Municipio de Tigre, supone a escala ampliada una especie de panóptico moderno. La mirada vigilante ya no es un individuo en particular sino el estado municipal. El mismo ejerce de esta forma su poder sobre los ciudadanos y garantiza el control social.

En el Centro de Operaciones Tigre (COT), los empleados municipales pueden ver a través de las cámaras de seguridad todo lo que sucede en la ciudad. Siguiendo a Gilles Deleuze, se podría hablar de la mutación de una sociedad disciplinaria a una “sociedad de control”, donde la crisis de las instituciones de encierro da lugar a nuevas formas: no significa que los espacios de encierro hayan desaparecido o perdido entidad, sino que operan en otro nivel. “Ya no es necesario el visible y tosco encierro físico, con muros de cemento: los nuevos encierros son sociales” (Nievas, 1998, p. 130).

1.2.2 Sobre la innovación en la gestión

Puede pensarse que el plus-valor de la gestión frente al Municipio de Tigre, es la instalación de su imagen de Municipio “innovador”, fundamentalmente en materia de seguridad, pero también en el resto de las áreas de gobierno.

En consecuencia, es menester indagar sobre “la novedad como efecto de discurso”, de qué modo actúa la promoción de políticas a las que se denomina “innovadoras”. En su texto, Dubois (2001) realiza un análisis de las “nuevas tecnologías” aplicadas al campo de las imágenes, centrando su análisis en las “últimas tecnologías” que introdujeron una dimensión “maquinística” creciente en el dispositivo, “reivindicando en cada oportunidad, su fuerza innovadora” (p. 10). En su trabajo, el autor se enfocó en la fotografía, la cinematografía, el video y la imagen informática, estableciendo que cada una de esas “máquinas de imagen” encarna una tecnología, que “cada una en su momento se presentó como una invención más o menos radical en relación con las precedentes” (p. 10), y que en cada momento de aparición histórica, esas tecnologías de imágenes fueron el “último grito”. Es posible realizar un abordaje análogo respecto del discurso producido por el Municipio de Tigre y Sergio Massa sobre las “nuevas tecnologías” aplicadas al control del delito y los dispositivos que las representan.

La idea de "novedad" asociada a la cuestión de las tecnologías "funciona, primero y sobre todo, como un efecto de lenguaje, en la medida en que es producida, dicha y redicha hasta la saturación por los numerosos discursos de escolta que no han cesado de acompañar la historia de esas tecnologías" (pp. 10-11). Entendido así, el corpus de este trabajo presenta la posibilidad de indagar ese tipo de discursos en materia de seguridad, y en las demás áreas del Municipio.

El discurso de la innovación reposa "esencialmente en una retórica y en una ideología. La retórica de lo nuevo, presente y autoproclamada, está en todas partes" (p. 11).

Esta retórica, según Dubois, produce un doble efecto reiterado: un efecto de enganche, mediante el cual el discurso "denota siempre (...) una voluntad interpelativa y demostrativa asumida con una lógica publicitaria", y un efecto de profecía, a través del cual siempre se trata de enunciar una visión del porvenir, "a partir de ese momento nada será exactamente como antes" (p. 11).

La retórica de lo nuevo entonces:

es el vehículo de una doble ideología bien determinada: la ideología de la ruptura, de la tabla rasa y consecuentemente de rechazo de la historia. Y la ideología del progreso continuo. (...) Siempre más, más lejos, más fuerte, más avanzado, etc. ¡Siempre adelante! Amnésico, el discurso de la novedad oculta completamente todo lo que puede ser regresivo en términos de representación (ocultamiento de la estética en beneficio de lo tecnológico puro), o rechaza el carácter eminentemente tradicional de algunas grandes preguntas(...) (Dubois, 2001, p. 11).

El discurso construido por el Municipio de Tigre sobre las tecnologías aplicadas al delito parece reflejar esa lógica publicitaria, ese efecto de enganche de tipo interpelativo y demostrativo hacia el "vecino". De igual modo se cristaliza el efecto de profecía, donde se viene a presentar un modelo de gestión de la "inseguridad" novedoso, que viene a modificar todo lo hecho en materia de seguridad hasta el momento. Las noticias que figuran en el portal del Municipio vuelcan esa lógica de progreso continuo, y tal como lo define Dubois, se genera un discurso de la novedad que es amnésico, y oculta lo regresivo que puede haber detrás, evitando abordar problemáticas de fondo.

Finalmente, Dubois (2001), al abordar la cuestión de la imagen, se refiere a que en buena medida, esas últimas tecnologías de imagen no han hecho otra cosa que poner al día antiguas cuestiones de representación, reactualizando (en un sentido no siempre novedoso) viejas apuestas de figuración. De igual modo, los dispositivos tecnológicos utilizados en materia de seguridad abordados en este trabajo, en general no hacen más que reforzar el discurso punitivo vigente, y esa visión dicotómica del paradigma “civilización y barbarie” que refiere Martini (2009), extendiendo y reproduciendo viejos sentidos a partir de nuevos elementos.

Otro concepto a tener en cuenta para abordar la innovación en la gestión es el de “Gobierno electrónico”. Para ello, es conveniente introducir la descripción que hace al respecto Aguiar (2007), quien afirma que su razón de ser “es la devolución, a la sociedad, del control de gestión de la cosa pública, ya no intermediada por el poder político, sino servida por él, en una relación informativa bilateral, igual y transparente” (p. 51), y que consta de cuatro etapas que deben desarrollarse simultáneamente: a) administración y gestión electrónica, b) información y trámites on line, c) transparencia integral, y d) participación on line.

Aguiar plantea que en la primera etapa se deben aplicar a la gestión administrativa de los gobiernos las mismas tecnologías y procesos que se aplican hace años a la modernización de las pequeñas empresas argentinas (procesos informatizados, controles de stock, sistemas de administración informática integral de las cuentas y finanzas, etc). La segunda etapa implica que “el usuario, el señor ciudadano, resuelva sus problemas, dialogue con la administración, tramite sus expedientes, obtenga permisos y solicite documentos on line, toda vez que esto sea jurídicamente posible” (p. 52). En tal sentido, Aguiar menciona que en la práctica, muchos gobiernos confundieron Internet con un “nuevo tipo de cartel publicitario” y que “muchos portales abren con una magnífica foto del intendente, quizá más arreglado, menos canoso y menos gordito que lo que es hoy realmente, en donde se publicita todo lo bueno que hace, dice y piensa” (p. 53), y en contraposición, lo que en realidad se debe hacer es diseñar un sitio en el que se respondan las preguntas más frecuentes, se dé información útil, se divida según los diferentes grupos de interés, y que agilice trámites, dé cercanía con los funcionarios, y sea interactivo para quienes lo utilicen. La tercera etapa es la de generar

transparencia, “los sistemas informáticos de una repartición pública deben permitir el acceso a distancia, por parte de cualquier ciudadano, dándole la capacidad de analizar toda la información relativa a la gestión (...)” (p. 53), para dar lugar a la participación ciudadana. En consecuencia, la cuarta fase planteada por Aguiar es la participación electrónica, “que puede llevar a nuevas formas de cogobierno políticos/sociedad. La herramienta de Internet permite incorporar las voces de los distantes, ya sea en términos geográficos o porque no pueden asistir a los procesos habituales de participación que exigen presencialidad” (p. 56).

Esta visión “tecnofílica” en que Aguiar aborda en su libro la utilización de las tecnologías de la información aplicadas a la gestión de gobierno, permite dar cuenta de qué modo se estructura el Municipio de Tigre en vistas a ello de manera efectiva.

En este punto, cabe aclarar que el lugar que se le otorga discursivamente a la participación ciudadana en materia de seguridad es muy relevante. En el caso de la comunicación del Municipio de Tigre, se hace hincapié en que se les da acceso a los vecinos a la utilización de diversos dispositivos y canales de alerta, pero que sólo sirven si se cuenta con la participación de ellos para realizar las denuncias.

En ese orden, al referir a la “tecnofilia de la seguridad”, Calzado (2015) menciona que los mensajes que se constituyen a partir de la misma recuperan un discurso que se centra en la intervención que puede hacer cada individuo por sí mismo frente a la violencia, y por lo tanto, los sujetos pasan a ser sus propios gestores del peligro, lo cual denomina la autora como “autogobierno del riesgo”. La responsabilidad desde esta visión, en última instancia, pasa a ser de los ciudadanos.

Por su parte, al analizar el impacto de internet en la comunicación política gubernamental y abordar al “E-gobierno como insumo para los medios de comunicación tradicionales”, Vega (2009) afirma que internet no sólo es un medio de comunicación más que funciona como un sistema independiente como lo son la tv, la radio y la prensa, sino que “tiene la capacidad de ser parte de cada uno de estos medios, ser un complemento para ellos” y que cuenten

con “información detallada sobre cualquier política de gobierno” (Izurieta y otros, 2009, p. 176)

De este modo, en el caso del Municipio de Tigre, puede cristalizarse esta relación mencionada. La redacción de cada una de las noticias contempla que pueden funcionar como noticia-insumo de otros medios, tanto digitales como tradicionales. La abundancia de detalles respecto a los dispositivos utilizados, la contextualización sobre la aplicación de cada uno de ellos, los testimonios de los funcionarios más relevantes del Municipio, en varios casos el agregado de videos institucionales, sirven no sólo para legitimar al Municipio frente a quienes acceden a su portal Web sino para que otros medios tengan la posibilidad de replicar las políticas en materia de seguridad del Municipio y reforzar, en última instancia, su imagen innovadora.

Continuando con este análisis, el Municipio de Tigre capitaliza en materia de comunicación, no sólo respecto a la seguridad, los principales beneficios de la utilización de Internet según Vega (2009): “Aumentar la imagen institucional dadas las expectativas que la tecnología de Internet ha causado”; “Estar a la cabeza de la avanzada tecnológica...”; “Ofrecer acceso a una gran cantidad de información y conocimientos a un costo muy bajo...”; “Aumentar la capacidad de comunicación desde y hacia la Institución...”; “Brindar a través de Internet acceso a información que la institución produce...”; “El uso de telecomunicaciones digitales puede agilizar los procesos de comunicación entre todas las dependencias que forman una organización...”; “Internet se puede ofrecer a los clientes como un servicio adicional de la institución...” (pp. 176-177).

Puede analizarse ese valor agregado que se menciona en la confección de las páginas Web que se abordan en este trabajo, los portales del Municipio de Tigre y Alerta Tigre, el acceso a los “servicios” en materia de seguridad y en las noticias, y de qué modo también se refuerza la legitimación del Municipio en materia de innovación en la gestión.

Asimismo, respecto a Internet como herramienta, Vega (2009) plantea la premisa de que “pertenecen a ella todos los que quieran utilizarla, no hay limitaciones funcionales o temáticas al respecto” (p. 154), y se explyea en que los Gobiernos pueden definir a través de una página o portal aquellas informaciones, o prestar servicios, que consideren apropiados para ser accesados por los ciudadanos.

Otra característica tecnicista, que constituye las políticas y la imagen innovadora del gobierno municipal, tiene que ver con la manera moderna de abordar al vecino como usuario/cliente desde la comunicación institucional. Esta perspectiva puede ser pensada desde Garnett (2009), quien desarrolla las tres “tácticas para lograr una clara percepción del público acerca de los servicios y el desempeño del gobierno”, en las que incita a los administradores a: “Promover el contacto entre los empleados públicos y los ciudadanos”; “Experimentar la perspectiva del cliente”; y “Utilizar encuestas y análisis de opinión” (Roberto Izurieta y otros, 2002, pp. 124-125). Se puede analizar desde esta perspectiva al Municipio de Tigre en su estrategia comunicacional sobre el cumplimiento de esas premisas.

1.2.3 Sobre el capital simbólico y la seguridad

La “inseguridad” se transformó en una cuestión estratégica fundamental para el campo político contemporáneo, “la política mueve sus piezas en el tablero del miedo” (Calzado, 2015, p. 273).

En este contexto, frente a sus adversarios y a la cabeza del Municipio de Tigre, Sergio Massa supo generar un valor distintivo, un legitimado capital simbólico para la lucha en la arena política sobre el aspecto de la seguridad, crucial en el campo político en su totalidad. A partir del uso de diversos dispositivos, fundamentalmente la utilización de cámaras y su monitoreo, y el discurso construido a partir del uso de los mismos y su promoción, generó el valor distintivo de la “innovación” frente a la problemática de la seguridad.

Una construcción realizada, como señala Bourdieu (2007), no opera en un vacío social, está sometida a coacciones estructurales, a la vez que “las estructuras cognitivas, son ellas mismas socialmente estructuradas porque tienen una génesis social ” (p.134). Es posible pensar que el enfoque realizado en el Municipio hace mella en sus destinatarios, porque refuerzan los principios de la sociedad de control y a la visión dicotómica de las víctimas y los victimarios. Entonces, en esa lucha simbólica “por el poder de producir y de

imponer la visión del mundo legítima” (pp. 136-137), Massa presenta una construcción discursiva que se distingue de sus adversarios bajo el valor de “innovación” pero a su vez, se inserta en el campo social de manera efectiva.

Bourdieu (2007) plantea que la forma por excelencia del poder simbólico es el poder de hacer de los grupos, y que el mismo está fundado en dos condiciones: debe estar fundado sobre la posesión de un capital simbólico, y depende del grado en el que la visión propuesta está fundada en la realidad.

El poder de imponer una visión antigua o nueva de las divisiones sociales “depende de la autoridad social adquirida en las luchas anteriores” (p. 140). En una sociedad que manifiesta en las encuestas la “seguridad” como una de sus mayores preocupaciones, Massa podrá obtener un “poder” a partir del reconocimiento por su gestión municipal en Tigre mediante del uso de la tecnología aplicada al delito y la promoción efectiva del discurso que se sustenta en ello, y lograr imponer ese reconocimiento primeramente, generando una fuerza política, un grupo con sustento electoral, y ser visto como el principal candidato que puede abordar el problema de la seguridad en el país.

En tanto, el discurso construido tiene anclaje en la realidad, toda vez que se apoya en el citado paradigma de “civilización y barbarie”, manifestado en la visión víctima/victimario de forma maniqueísta sobre la seguridad, ya que, como plantea Bourdieu, la construcción de los grupos no puede ser una construcción ex ni-hilo. En ese sentido el discurso de Massa será eficaz, ya que se funda en la realidad, y logra crear grupos a partir de “las afinidades objetivas entre las personas que se trata de juntar”, desde lo discursivo, “el poder simbólico es un poder de hacer cosas con palabras. Sólo si es verdadera, es decir adecuada a las cosas, la descripción hace las cosas” (p. 141).

Bourdieu señala que “en la lucha simbólica por la producción del sentido común (...) los agentes empeñan el capital simbólico que adquirieron en las luchas anteriores y que puede ser jurídicamente garantizado” (p. 138), de este modo, Massa impondría su capital a partir de su gestión frente a la seguridad

en el Municipio de Tigre, el cual fue puesto en valor en la campaña presidencial 2015.

En este punto, para comprender la puesta en valor de ese capital, se puede abordar cómo Said (1990), analiza la manera en que Occidente inventa un discurso-poder sobre Oriente en lo que llama “orientalismo”, a partir de varias obras literarias de autores que toman a la India o al mundo árabe como tema en diversos géneros. “Orientalismo (...) es un modo de relacionarse con Oriente basado en el lugar especial que éste ocupa en la experiencia de Europa Occidental” (p. 19), la cual está basada en el colonialismo. Oriente es el “otro” de Occidente, es frente a Oriente que Occidente se ha definido, ha formado su imagen y ha elaborado su propia caracterización.

Desde lo expresado por Said, se puede pensar en el “garantismo” como el “orientalismo” sobre el que se erige el discurso punitivo en el que se asientan los discursos y las políticas de los actores del Municipio de Tigre. A través de los discursos mediáticos y partidarios de oposición, en los años previos y posteriores a la creación de la Secretaría de Protección Ciudadana, se construyó un discurso-poder sobre el accionar del partido gobernante, Frente para la Victoria, tanto en la provincia de Buenos Aires como en la Nación frente a la problemática de la seguridad mediante el cual se genera una imagen de inacción y, a su vez, “protección” de quienes cometen delitos frente al “abandono” de las víctimas. Esa imagen construida, fue cristalizada en lo que puede englobarse como “garantismo” de acuerdo a lo expresado en la campaña presidencial de 2015, es la construcción de este discurso lo que alimentó a Sergio Massa y su Frente Renovador: frente al mismo se erigió, definió y caracterizó.

Pensado en estos términos, a partir de esa construcción es sobre la cual se relacionó como opositor y se constituyó como una instancia superior, frente a ese “otro”, poniendo en valor su capital simbólico, y en el corpus se traduce en los constantes discursos de desprestigio hacia las políticas en materia de seguridad fundamentalmente de la provincia de Buenos Aires, exacerbado en campaña, y las reiteradas valoraciones del modelo de Tigre frente a lo realizado por los demás actores.

Por otra parte, a partir de la definición de Marketing Político de Herreros (2001) también se puede dar cuenta de la generación estratégica de este “valor simbólico” que supone la innovación tecnológica por parte del Municipio en diversas áreas. Según este autor se trata del “conjunto de técnicas empleadas para influir en las actitudes y conductas de la ciudadanía a favor de ideas, programas y actuaciones de organismos o personas determinadas que detentan el poder, o bien intentan mantenerlo, o consolidarlo o conquistarlo” (Santiago y Varela, 2001, p. 17).

Asimismo, en el mismo texto, Santiago y Varela (2001) sostienen que el marketing político tiene por objetivo conocer las necesidades, preocupaciones, opiniones, actitudes, y reacciones de una población en una zona determinada con el fin de que la oferta política esté en consonancia con lo que la ciudadanía está reclamando. En ese sentido, como menciona Calzado (2015), en 2004 una encuesta de Mora y Araujo ubicó como principal preocupación la falta de empleo y luego la inseguridad, y en 2014 la misma consultora afirmó que la inflación reemplazó a la desocupación, pero la inseguridad siguió al tope de los principales problemas.

En consecuencia, en este punto, y dando por conocido el concepto de marketing político y utilizadas sus herramientas por parte del Municipio de Tigre, cabe indagar sobre el concepto de “agenda”, que constituye el campo donde se aplica el capital simbólico en materia de seguridad.

Existen innumerables problemas de distinta índole que buscan su atención por parte de los gobiernos, algunos de ellos de interés general y otros de interés particular. Como sostenemos en este trabajo, la “inseguridad” ciudadana hoy en día se ha convertido en un problema prioritario y se trata de un problema de interés general ya que la sociedad ve al Estado como responsable de la misma. Es interesante observar como el mismo recorrió un largo proceso para poder llegar a ser parte de la agenda política.

En este sentido, Aguilar Villanueva (1993) analiza el circuito mediante el cual las cuestiones u problemas cotidianos llegan a llamar la atención

gubernamental y a formar parte de la “agenda” de gobierno. Se trata de ciertos procesos donde “las relaciones cotidianas entre sociedad y Estado toman forma de problemas y soluciones, necesidades y satisfactores” (p. 23).

El autor sostiene que para que un asunto tenga acceso a dicha agenda debe cumplir con ciertos requisitos. En primer lugar debe ser de amplio conocimiento público. En segundo lugar, que buena parte de este público considere que se debe hacer algo al respecto. En tercer y último lugar, que a los ojos de la comunidad dicha acción sea competencia de alguna entidad gubernamental. A su vez, si el asunto entra en el circuito de los medios masivos se acelera el proceso que culmina con la colocación del mismo como reclamo ciudadano frente al gobierno.

Según sus posibilidades reales de intervención, los gobiernos actúan estratégicamente en la vida pública para dar forma a ciertas cuestiones. Al mismo tiempo, todo depende de la fuerza de los actores políticos que intervienen en el proceso. Es así que se configura un listado, la agenda “publica” o “institucional”, de asuntos explícitamente aceptados para consideración seria y activa por parte del gobierno.

Asimismo, cabe mencionar el peso de la agenda de los medios. Las políticas de seguridad llevadas a cabo por el Municipio de Tigre, en su comunicación pueden ser consideradas efectivas abordadas desde lo descrito por Izurieta (2009) sobre el “control de la agenda”, donde afirma que “en última instancia son los medios de comunicación los que definen la agenda” (p. 237). En tal sentido, “los mejores funcionarios públicos (líderes u oficiales) que han sido efectivos en poder establecer su agenda, han sido aquellos que han sido realistas con respecto a los medios (...) (Linsky, 1986)” (Izurieta y otros, 2002, p. 237).

Esa premisa se desprende de la estrategia que sostiene tanto el Municipio de Tigre en el período analizado como Sergio Massa en su candidatura a presidente. Se ha tomado la preocupación instalada al tope de la agenda en los medios de comunicación, la “inseguridad”, y lejos de solaparla con otra

temática o admitirla y sólo limitarse a endilgar responsabilidades al ejecutivo de la provincia de Buenos Aires como estrategia de reducción de daños, se abordó el tema como el eje principal de las políticas del Municipio y su promoción, a partir del valor agregado de la aplicación de tecnología, fundamentalmente en su inicio desde la utilización de las cámaras de seguridad.

Ahora bien, si los medios construyen una geografía de la ciudad en la que el miedo actúa como “operador simbólico” que organiza los usos espaciales y regula las relaciones con las autoridades, el miedo se transforma en una epidemia, en la noticia el delito es “omnímodo”, altera la socialidad e instituye nuevos e inestables pactos de coexistencia, y la gestión del miedo favorece la construcción de “imaginarios heterófobos” (Martini, 2009).

La noticia policial “tiene una intencionalidad política, opera en mayor o menor medida como un capital en juego en la relación entre la prensa y los gobiernos, sea denunciando incapacidad para resolver el delito y planificar prevención, sea como argumento para la instauración de políticas conservadoras, duras y excluyentes” (Martini, 2009, p. 25). A partir de lo relevado por parte de la comunicación institucional del Municipio de Tigre en el período analizado se podrá aventurar que se trata del segundo caso, debido a que si bien hay novedad en cuanto a las formas de abordar el delito (“innovadoras”), como ya se mencionó, no hay novedades sobre el abordaje del mismo que continúa replicando una visión dicotómica y punitiva, que le sienta bien la relación conservadora mediática.

1.2.4 Sobre la violencia de género

La igualdad de género es un derecho humano básico. Sin embargo, como sostiene la “ONU Mujeres” en su página Web oficial, “las desigualdades entre los géneros están muy arraigadas en las sociedades. Las mujeres no tienen acceso a un trabajo decente y se enfrentan a la segregación ocupacional y a las diferencias en los salarios por su sexo. A veces también se les niega el

acceso a la educación básica y a los servicios de salud. Las mujeres de todas las regiones del mundo son víctimas de violencia y de discriminación y están mal representadas en los procesos de la toma de decisiones.”²

La Entidad de la ONU para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer denuncia que la violencia contra las mujeres se ha convertido en una pandemia mundial. Según ellos una de cada tres mujeres ha sufrido violencia física o sexual, principalmente de un compañero sentimental, y éstos hechos ocurren tanto en espacios públicos como privados³.



Figura 6: Gráfico sobre violencia contra las mujeres de la página Web de ONU Mujeres

Ésta violación a los derechos humanos es algo muy difícil de tratar ya que supone la máxima expresión de la dominación patriarcal. A saber: “Las mujeres entre 15 y 44 años de edad corren mayor riesgo de ser violadas o maltratadas en sus casas que de sufrir cáncer, malaria, accidentes de tránsito o morir en una guerra. Se calcula que a nivel mundial, una de cada cinco mujeres se

² “Acerca de ONU mujeres”, ONU Mujeres. Disponible en: <http://www.unwomen.org/es/about-us/about-un-women>

³ “Hechos y cifras: Acabar con la violencia contra mujeres y niñas”, ONU Mujeres. Disponible en: <http://www.unwomen.org/es/digital-library/multimedia/2015/11/infographic-violence-against-women>

convertirá en víctima de violación o intento de violación en el transcurso de su vida”⁴.

Nuestro país no es la excepción a ésta tendencia global. En la página Web de la ONG “La casa del encuentro” se señala la escasez de estadísticas integrales sobre la situación de violencia hacia las mujeres en la Argentina. Sin embargo, gracias a los informes del Observatorio de Femicidios de Argentina “Adriana Marisel Zambrano”, se puede estimar que cada 30 hs. una mujer es asesinada a manos de un familiar, pareja o ex pareja⁵. Esto da cuenta de un problema social muy complejo que compete de sobremanera al Estado debido a su carácter de atropello a los derechos humanos.

En este sentido, desde el punto de vista normativo, es de suma importancia la existencia en el país de la Ley N° 26.485 de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos donde desarrollen sus relaciones interpersonales. La misma fue sancionada el 11 de marzo de 2009 y reglamentada el 21 de julio de 2010 y supone un gran avance ya que fue reconocida por primera vez la problemática como cuestión de Estado.

La ley contempla las principales recomendaciones de los instrumentos y tratados internacionales, y brinda la siguiente definición de violencia en su cuarto artículo:

ARTÍCULO 4º - Definición. Se entiende por violencia contra las mujeres toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad

⁴ Informe publicado en noviembre de 2009 para la campaña “Únete para poner fin a la violencia contra las mujeres” impulsada por Ban Ki moon, Secretario General de Naciones Unidas. Disponible en: https://www.lacasadelencuentro.org/violencia_familiar.html

⁵ “Feminismo popular entre todas las mujeres y con la sociedad. Por una Red Social y Política contra toda forma de violencia, abuso y discriminación hacia las mujeres, niñas y niños”, La casa del encuentro. Disponible en: https://www.lacasadelencuentro.org/violencia_familiar.html

personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes. Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón.

Asimismo, en su artículo número cinco, la ley clasifica los distintos tipos de violencia:

ARTÍCULO 5º - Tipos. Quedan especialmente comprendidos en la definición del artículo precedente, los siguientes tipos de violencia contra la mujer:

1.- Física: La que se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato agresión que afecte su integridad física.

2.- Psicológica: La que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.

3.- Sexual: Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no

convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

4.- Económica y patrimonial: La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de:

a) La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes;

b) La pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales;

c) La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna;

d) La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

5.- Simbólica: La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

Por otro lado, clasifica las modalidades o formas en que se manifiestan los distintos tipos de violencia contra las mujeres en los diferentes ámbitos: violencia doméstica, violencia institucional, violencia laboral, violencia contra la libertad reproductiva, violencia obstétrica y violencia mediática. Las dos últimas se destacan por su carácter innovador y posicionan nuestra ley a la vanguardia de la legislación internacional⁶.

⁶ “Feminismo popular entre todas las mujeres y con la sociedad. Por una Red Social y Política contra toda forma de violencia, abuso y discriminación hacia las mujeres, niñas y niños”, La casa del encuentro. Disponible en: https://www.lacasadelencuentro.org/violencia_familiar.html

El Municipio de Tigre se muestra al tanto de esta situación: tanto del incremento de la violencia de género a nivel nacional (basándose en los datos otorgados por la ONG “La Casa del Encuentro”) como de la Ley N° 26.485 que define y clasifica dicho flagelo a la vez que busca proteger a las víctimas del mismo. En este sentido, aborda con especial cobertura la problemática en sus canales oficiales de información y se jacta de poseer un sistema de políticas y procedimientos para la protección de las mujeres víctimas de violencia de género, denominado Alerta Tigre Género.

Varios son los autores que se abocan al estudio de la inseguridad desde una perspectiva de género. Cecilia Inés Varela es una de ellas. Basándose en las encuestas de victimización realizadas por la Dirección Nacional de Política Criminal en la Ciudad de Buenos Aires, la antropóloga observa que las mujeres manifiestan una “sensación de inseguridad” o “miedo al delito” (entendidos como el temor respecto de la probabilidad de resultar víctima del delito) mayor al resto de la sociedad a pesar de que concentran menores riesgos de victimización.

Para resolver dicha paradoja formula tres hipótesis. En primer lugar, retomando a Rachel Pain (1997), el miedo al delito como resultado de la victimización oculta que sufren las mujeres. Desde este punto de vista, existe una gran cantidad de delitos contra las mismas que no son usualmente denunciados (violaciones, violencia doméstica, acoso sexual, etc) y que justificarían las altas tasas de “miedo al delito” por parte de las mujeres. En segundo lugar, la sensibilidad a un delito específico: la violación. Según esta hipótesis, siguiendo a Ferraro (1996) y Warr (1984), las mujeres temen a ciertos delitos porque entienden que estos podrían acarrear como subproducto una violación. En tercer y último lugar, la invisibilización de los temores de los hombres por miedo a mostrar debilidad, que produce una sobrevaloración del “miedo al delito” por parte de las mujeres. Según afirma Varela, Stanko y Hobdell (1993) dicen que trata de una perspectiva que se ubica en el marco de los procesos de construcción de la masculinidad (Varela, 2008).

Varela señala que numerosos trabajos demostraron que la mujer resulta mucho más victimizada en el espacio doméstico que en el espacio público y que el “miedo al delito” puede deberse a la proyección de los delitos de los que son víctimas dentro del espacio doméstico. En conclusión, su hipótesis es que “las mujeres son objeto, en su circulación por los espacios públicos, de una violencia que no reviste un carácter físico, violencia menos espectacular, pero sí más sutil, rutinaria y cotidiana” (Varela, 2008, p.80). Dicha violencia debería ser considerada a la hora de abordar las percepciones y representaciones que las mujeres se hacen sobre los espacios públicos. La “sensación de inseguridad” debe ser pensada dentro de este marco.

A su vez, Varela retoma dos conceptos de Segato. Por un lado la “violencia moral” definida como “todo aquello que envuelve la agresión emocional, aunque no sea conciente ni deliberada. Entran aquí la ridicularización, la coacción moral, la sospecha, la intimidación, la condenación de la sexualidad, la desvalorización cotidiana de la mujer como persona, de su personalidad y sus trazos psicológicos, de su cuerpo, de sus capacidades intelectuales, de su trabajo, de su valor moral” (Segato, 2003, citado por Varela 2008, p. 80). Se observa una concordancia con los distintos tipos de violencia, que no son solamente la física, que define la Ley N° 26.485 expuesta anteriormente. Lo interesante es que este tipo de “violencia moral” se naturaliza en la sociedad y se imprime en la vida cotidiana.

Por otro lado el concepto de “violación alegórica” que incluye un conjunto de situaciones de abuso y manipulación del cuerpo del otro, en ausencia de su consentimiento, sin que necesariamente exista un contacto sexual (Varela, 2008, p. 81). Segato (2003) sostiene que “la violación es la última opción en un continuum de situaciones posibles que suponen la depredación simbólica del cuerpo femenino por un varón y que constituyen los emergentes empíricos del símbolo patriarcal” (p.22). Es por ello que redobla la apuesta e introduce un nuevo concepto para encuadrar todas las situaciones en donde hay intención de abuso y manipulación indeseada del otro, aún sin llegar al hecho carnal.

Para concluir, para ambas autoras, tanto la “violencia moral” como la “violación alegórica” producen en las mujeres sentimiento de terror y humillación, y esto

influye en el modo en que ellas circulan en los espacios públicos. El “miedo al delito” es mayor en el género femenino debido a las experiencias cotidianas de violencia moral que sufren en dicho espacio público.

Siguiendo la misma línea de pensamiento, la autora Tamar Pitch, en su texto “El género de la seguridad urbana” (s.f.), señala que no se debe olvidar que la población urbana se compone tanto de mujeres como hombres, y que es diferente la forma en que ambos perciben y viven los temas de seguridad. La ciudad es vista muchas veces como lugar de oportunidades para los hombres y de peligro para las mujeres. A su vez, las mujeres resultan más victimizadas en casa y generalmente por hombres cercanos, que en la calle por parte de extraños. Es por ello que el autor concluye que “la inseguridad de las mujeres tiene que ver más con el estatus real de la relación entre sexos que con los índices de criminalidad o cuestiones similares” (Tamar Pitch, s.f.,p. 3).

Respecto al rol del Estado, Pitch sostiene que “los discursos y políticas dominantes sobre seguridad urbana refuerzan la inseguridad en lugar de atenuarla” (p. 4). Los mismos insisten en el peligro de los espacios públicos y lo enfatizan respecto a las mujeres. De esta manera legitiman y refuerzan la desigualdad de género y la falta de libertad del género femenino. Al ignorar la frecuente victimización de las mujeres en casa y los espacios privados acentúan lo que él denomina el “callejón sin salida”: los hombres al mismo tiempo como protectores y predadores de la mujer.

En definitiva, lo que quiere mostrar la autora es que, al contar con las percepciones y problemas de las mujeres, las políticas adoptadas deberían ser distintas: “lo que las mujeres necesitan no es la esterilización del terreno urbano, sino más recursos sociales, económicos y culturales para atravesar dicho terreno con confianza” (p. 1).

El Municipio de Tigre iza la bandera de la lucha contra la violencia de género al reconocer y darle suma importancia a la problemática, y promulgar una serie de políticas de protección y asistencia a las víctimas de dicha violencia. Es interesante cómo encuadra a la misma dentro de la problemática global de la

“inseguridad” al asegurar que en el país mueren muchas más mujeres por violencia de género que por intento de robo en la vía pública⁷. En este sentido, el Municipio, desde su comunicación institucional, demuestra que busca erradicar las condiciones estructurales de todos los tipos de violencia hacia las mujeres, reconociendo que la violencia física no es la única, y que existe tanto en el ámbito público como en el privado. Al hablar de la violencia en las casas se desprende de la visión de Pitch expuesta anteriormente.

⁷ “Tigre y la Casa del Encuentro, juntos contra la violencia de género”, 8 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-y-la-casa-del-encuentro-juntos-contra-la-violencia-de-genero/>

CAPÍTULO 2: PROTECCIÓN CIUDADANA

2.1 El modelo de Protección Ciudadana de Tigre

2.1.1 Historia de la Secretaría de Protección Ciudadana

En enero de 2008, durante la primera campaña de Sergio Massa, se vislumbró un fuerte reclamo por seguridad por parte de los ciudadanos de Tigre. Es así que se comenzó a diseñar un sistema de protección ciudadana destinado a dar una respuesta. Su finalidad siempre fue la “Seguridad Integral”: sumar ojos en la vía pública para la Prevención Primaria.⁸

En ésta línea, el 1º de marzo de 2008 se inauguró el Centro de Operaciones Tigre (COT). En la página de Alerta Tigre se lo presenta como un centro “basado en plataformas tecnológicas de última generación que permite enfrentar diversas situaciones que se presentan mediante la articulación del trabajo de la Policía, Bomberos, Defensa Civil y ambulancias del Servicio de Emergencias Tigre”.⁹

Desde el mismo se monitorea el sistema de cámaras en vía pública, así como el cumplimiento de patrullaje preventivo tanto de móviles de fuerza de seguridad como las unidades de apoyo municipal, unidades del Sistema de Emergencias Tigre (SET), del cuerpo de bomberos voluntarios, de la Dirección General de Tránsito y de Defensa Civil.¹⁰

⁸ Entrevista realizada a la titular de la Secretaría de Protección Ciudadana del Municipio de Tigre, María Eugenia Ferrari, el 28 de marzo de 2016, que forma parte del corpus del presente trabajo.

⁹ “Alerta Tigre”, página principal, Secretaría de Protección Ciudadana. Disponible en: <http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/index.htm>

¹⁰ “Julio Zamora recibió al ministro de Seguridad bonaerense”, 2 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-recibio-al-ministro-de-seguridad-bonaerense/>

En diciembre del año 2012 se inauguró un edificio nuevo, según lo descrito, basado en plataformas tecnológicas de última generación. El centro, por entonces, se afirmaba que concentraba todos los alertas ante emergencias recibidos mediante: 800 cámaras de seguridad fijas monitoreadas por 300 operadores durante los 365 días del año y las 24hs.; 42 móviles del Centro de Operaciones Tigre; botones de pánico instalados en las unidades de transporte público de pasajeros, transporte escolar, edificios escolares, comercios y hogares; seguimiento por GPS de móviles de apoyo municipales y patrulleros policiales; sistemas Alerta Tigre 2.0; sistema 0800-122-DROGANO; Dispositivo DAMA; Centro de Control Vial de Tigre (CECOVIT); denuncias desde celulares SMS y WAP, redes sociales - Facebook y Twitter.¹¹



Figura 7: Centro de Operaciones Tigre. Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

Actualmente, según lo expresado por la titular de la Secretaría de Protección Ciudadana, María Eugenia Ferrari¹², el sistema se expandió y cuenta con: el monitoreo de 1500 cámaras de seguridad; 64 móviles de patrullaje con GPS; GPS en las 4 líneas de colectivos, en los transportes escolares (que también tienen botón de pánico), bomberos y ambulancias; más de 60.000 vecinos adheridos al sistema vía smartphone y otras vías; más de 30.000 botones de pánico domiciliarios; 60 mujeres adheridas al uso del dispositivo DAMA; el

¹¹ “Con la seguridad como eje, Massa inauguró el nuevo Centro de Operaciones Tigre”, 29 de diciembre de 2012. Disponible en:

http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/2649_con_la_seguridad_como_eje,_massa_inauguro_el_nuevo_centro_de_operaciones_tigre_.htm

¹² Entrevista realizada el 28 de marzo de 2016, que forma parte del corpus del presente trabajo.

sistema "Bus.Ca.Do.R" (Búsqueda con Cámaras de Dominios Robados) que cuenta con cámaras para la lectura de patentes que permite detectar automáticamente la circulación de vehículos que han sido identificados previamente como robados; entre otros.

Además, agregó que hay monitoreando 300 operadores, en tres turnos de 8 hs., con 20 min de descanso cada 40 minutos de trabajo. Cada uno tiene entre 16 y 20 cámaras para monitorear y doble monitor, y en total en toda la secretaría son 500 personas trabajando, todos civiles. Según Ferrari el hecho de que sea un grupo heterogéneo enriquece el trabajo.



Figura 8: Centro de Operaciones Tigre (interior). Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

Hoy en día es constante la incorporación de dispositivos tecnológicos y las noticias en la página del Municipio dan cuenta de ello: cada vez más cámaras, móviles para el COT (camionetas Ford Ranger 4 X 4 por ejemplo) equipados con GPS y otro herramental tecnológico, botones de pánico, tecnología para las centrales de control meteorológico, etc. Esto da cuenta de la importancia que se le da a la innovación por parte de la Secretaría.

Como puede verse, el Municipio utiliza la lógica del progreso continuo, cada vez más, más tipos de dispositivos, más cantidad, más detalles, más aplicaciones. Esa abundancia se replica una y otra vez.

De este modo, el COT es comparable con el panóptico de Bentham que analiza Foucault (2014). La construcción que se realiza del COT a partir de la centralización de todos los dispositivos descritos en materia de seguridad, y fundamentalmente el uso intensivo de cámaras de vigilancia, lo transforman en una maquinaria similar a la descrita.

A partir de este modelo de vigilancia, el control se focaliza sobre la probabilidad de acción de los individuos, produciendo un nuevo tipo de encierro, de acuerdo con Nievas (1999): los nuevos encierros son sociales.

A continuación, se analiza el modo en que opera este sistema de protección ciudadana.

2.1.2 Funcionamiento

Según la Web oficial del Municipio de Tigre, la Secretaría de Protección Ciudadana se encuentra estructurada del siguiente modo:¹³

- Secretaría de Protección Ciudadana: María Eugenia Ferrari
 - Subsecretaría de Asistencia a la Víctima
 - Subsecretaría Operativa
 - Dirección General de Centro de Operaciones Tigre
 - Dirección Coordinadora Operativa
 - Dirección Coordinadora Laboratorio de Imágenes
 - Subsecretaría de Tránsito y Transporte
 - Dirección General de Transporte
 - Dirección Coordinadora de Transporte Urbano y Fluvial

¹³ “Gobierno Municipal”, fragmento del organigrama de la Municipalidad de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/gobierno-municipal/>

De la página oficial de la Secretaría de Protección Ciudadana, en sus “Consideraciones Generales”¹⁴, se desprende el modo en que se decide presentar la implementación del programa que lleva adelante, “Alerta Tigre 2.0”. Los aspectos fundamentales que surgen de la misma se pueden resumir en tres y son el énfasis en la responsabilidad de la seguridad de otros actores (Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, Policía, Ministerio Público Fiscal), la importancia que se le da a la participación de la ciudadanía y, centralmente y en línea con lo planteado en este trabajo, el uso de la tecnología aplicada a la “seguridad”.

Explícitamente, en las consideraciones se menciona que el sistema de protección ciudadana municipal sirve “para colaborar con el gobierno de la Provincia de Buenos Aires quien tiene bajo su responsabilidad la seguridad de sus habitantes”, y que “fue basado en el fortalecimiento de la capacidad operativa de las fuerzas de seguridad y del Ministerio Público Fiscal con competencia local”.

Massa (2015), en su libro “El cambio justo”, sostiene que dar respuesta a la demanda de la ciudadanía por seguridad fue su principal preocupación, aclarando siempre que en realidad es responsabilidad del gobierno provincial: “Durante mi gestión como intendente de Tigre pusimos a la seguridad como nuestra principal política de Estado. Nos hicimos cargo de un tema que era absolutamente prioritario para la gente. Si bien la seguridad no es una responsabilidad del Estado municipal, sino de los Estados provincial y nacional, dado el evidente déficit de gestión en la materia decidimos poner todas nuestras energías allí. Y hacerlo de manera integral, tanto desde la aplicación de nuevas tecnologías como desde el soporte para la justicia” (p. 43).

A su vez, en las noticias de la página del Municipio aparece recurrentemente la crítica a un Estado provincial ausente en materia de seguridad, tanto por parte de las autoridades como por parte de los mismos vecinos. A modo de ejemplo, en una noticia del 19 de junio de 2015 se menciona que “Ante la continua queja de los vecinos por temas de seguridad y salud, que corresponden a la gestión del gobierno de la Provincia de Buenos Aires, el intendente manifestó:

¹⁴ “Consideraciones Generales”, portal Web Alerta Tigre. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta_tigre.htm

“La gente en el barrio nos habla de la ausencia del estado provincial, la falta de patrulleros por parte de Scioli.”¹⁵. Queda claro cuál es el reclamo de los ciudadanos y cuál es el lugar del Municipio: el mismo se jacta de tener que duplicar el esfuerzo para reforzar la seguridad ciudadana debido a la ausencia del gobierno de la provincia de Buenos Aires.

Respecto al lugar en que se le da al vecino, se afirma que “uno de los factores más importantes que tiene todo sistema de seguridad es la participación de los ciudadanos y este valor es directamente proporcional a la capacidad de brindar respuesta a sus inquietudes”, volcando en ellos una cuota importante de responsabilidad sobre su propia “seguridad”.

En ese orden, se plantea como uno de los objetivos del programa “Alerta Tigre 2.0”, lograr “un mecanismo de interacción entre los ciudadanos y el sistema de protección ciudadana municipal en los casos donde los vecinos se vean imposibilitados de llamar al *911”, nuevamente ubicándose en un lugar de colaboración y por fuera de la responsabilidad.

Asimismo, se plantea que el sistema “se basa en herramientas utilizadas cotidianamente por la comunidad y en redes de comunicación preexistentes sumadas ellas a una innovadora plataforma informática de última generación”, mencionando el valor agregado de la innovación.

Entre los aportes que presenta la Secretaría de Protección Ciudadana se mencionan “exhaustivos controles al cumplimiento de patrullajes policiales a través de GPS, recorridas preventivas por los barrios con móviles municipales de apoyo a la Policía, un sistema de comunicaciones que integra todo en el COT (Centro de Operaciones Tigre) y un moderno sistema tecnológico con cámaras de video seguridad para prevenir y esclarecer todo tipo de situaciones que puedan afectar la seguridad pública”, siendo la aplicación de tecnología el eje para el control de las fuerzas de seguridad, la comunicación desde lo operativo, y la prevención y esclarecimiento en materia de “seguridad pública” desde la utilización de las cámaras.

¹⁵ “Los vecinos de Ricardo Rojas recibieron a Julio Zamora”, 19 de junio de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/los-vecinos-de-ricardo-rojas-recibieron-julio-zamora>

En la explicación sobre el funcionamiento del programa Alerta Tigre 2.0, se describe que “permite alertar al Centro de Operaciones a través de diversas formas, lugares y tecnologías para despachar desde allí la asistencia de Policía u otras fuerzas de seguridad, móviles municipales (C.O.T.), ambulancias del Sistema de Emergencias Tigre (S.E.T.), Bomberos, Defensa Civil o lo necesario ante cada evento”¹⁶, es decir, el Centro de Operaciones del Municipio de Tigre, no sólo funciona como base operativa en materia de seguridad de la competencia estricta de la Secretaría de Protección Ciudadana sino que también centraliza todo tipo de situaciones críticas.

Tal como se describe en el portal Web, y se detalla en la segunda parte de este capítulo, Alerta Tigre 2.0 incluye el acceso de comercios a través del “P.O.S. de VISA (LAPOS)” utilizado para compras con tarjetas de débito/crédito, computadoras conectadas a internet, mensajes de texto de teléfonos celulares, botones de pánico en las líneas locales de colectivos, alarmas y botones de pánico en escuelas públicas, navegadores de teléfonos móviles (W.A.P.), redes sociales como Facebook o Twitter, y equipos de comunicación provistos a “líderes barriales” y vigiladores privados.

En la presentación del programa se pone especial énfasis en el moderno sistema de comunicaciones que permite vincular al COT con la policía y con la base de los móviles municipales, para mejorar la capacidad de respuesta ante cualquier hecho. A su vez se resalta la existencia de un sistema que, ante un alerta en el COT, activa un plano con la ubicación y vías de acceso del objetivo en cuestión, a la vez que indica la ubicación de los patrulleros, móviles y ambulancias cercanos para mejorar la capacidad de respuesta a la solicitud planteada.

De esta manera, en palabras de Julio Zamora, el Municipio de Tigre se jacta de haber generado un sistema integral que cuida, previene y fundamentalmente trabaja en la seguridad de todos y cada uno de los vecinos de Tigre.¹⁷

¹⁶ “Consideraciones Generales”, portal Web Alerta Tigre. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta_tigre.htm

¹⁷ “Importante operativo de control vehicular y alcoholemia en Tigre”, 24 de noviembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/importante-operativo-de-control-vehicular-y-alcoholemia-en-tigre/>

Respecto al análisis discursivo sobre los aspectos fundamentales que surgen de las Consideraciones Generales de Alerta Tigre 2.0, se puede pensar, en parte, al énfasis en la responsabilidad de la seguridad de otros actores (Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, Policía, Ministerio Público Fiscal) desde el concepto de “orientalismo” de Said (1990), toda vez que, como se mencionó, en el corpus se puede ver cómo construye el Municipio su discurso en contraposición a ese otro, el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, al que caracteriza como inepto para encarar la problemática.

En cuanto a la importancia que se le da a la participación de la ciudadanía, va en línea con lo planteado por Aguiar (2007), debido a que a partir de las herramientas aplicadas, fundamentalmente internet, y desde las consideraciones del Municipio, se vuelca sobre el ciudadano la responsabilidad de su seguridad, lo que Calzado (2015) denomina “autogobierno del riesgo”.

Por último, y lo que es tratado en todo este trabajo, la última columna del programa Alerta Tigre 2.0 es el uso de la tecnología aplicada a la “seguridad”, el cual funciona como el caballo de troya de la gestión municipal de Tigre: la gestión de la “inseguridad” a partir de la utilización de la tecnología.

2.1.3 La tecnología en la gestión de la inseguridad como columna vertebral

Como se desprende de la historia y funcionamiento del Modelo de Protección Ciudadana de Tigre, la tecnología ocupa un lugar central. El discurso de la innovación tecnológica es recurrente en las noticias del Municipio: en las mismas se observa una lógica de progreso continuo con la incorporación de cada vez más dispositivos tecnológicos para la prevención del delito. Es así que, a costas de un discurso tecnofílico, se lo posiciona como un modelo de gestión de la inseguridad totalmente novedoso. En orden al paralelismo planteado sobre Dubois (2001) respecto a la imagen, el discurso sobre la seguridad desde la comunicación del Municipio reposa sobre la “novedad como efecto de discurso”.

En tanto, el uso de la tecnología para la gestión de la “inseguridad”, y el discurso que lo acompaña, supone la construcción de un capital simbólico tanto para el Municipio como para Sergio Massa. Es por ello que desde la comunicación institucional se hace uso y abuso de la propaganda basada en las nuevas tecnologías constantemente incorporadas. La tecnología es la columna vertebral de dicha gestión, y se instala de esta manera la imagen de un Municipio “innovador”. En el siguiente apartado se dará cuenta de dicha imagen.

2.2 Seguridad como “Servicio Público”

2.2.1 Los servicios del Municipio

A partir del análisis de las noticias y los portales Web del Municipio y Alerta Tigre (dependiente de la Secretaría de Protección Ciudadana), se desprende la forma nítida en que se construye al destinatario. Todas las políticas del Municipio, no sólo las abordadas en este trabajo, en su comunicación van dirigidas al “vecino”, a un destinatario “cercano” construido con el que se intenta mostrar contacto constantemente, fundamentalmente en campaña, y en materia de seguridad la comunicación va dirigida al vecino desde el punto de vista de “ciudadano”, aquel que tiene la obligación de participar y es parte responsable de su seguridad, tal como se lo define en el primer apartado de este capítulo.

Ahora bien, en la comunicación del Municipio se desprende otro punto de vista del destinatario, y es el de “cliente”. Así como tiene responsabilidades, el vecino de Tigre tiene para su seguridad servicios mediante los cuales puede ser interpelado como cliente. Desde esta visión se puede analizar al Municipio

como proveedor de dichos “servicios a la comunidad”. En el inicio del portal Web de Alerta Tigre¹⁸, se presentan de manera general los servicios ofrecidos:

Por un lado está el canal de defensa civil donde se pueden reportar desastres naturales y accidentes en la vía pública. Haciendo click en el link se accede a una página donde se puede cargar el área y tipo de caso, describir el problema, la ubicación y adjuntar una fotografía. Para reportar dicho problema se deben llenar los datos personales.

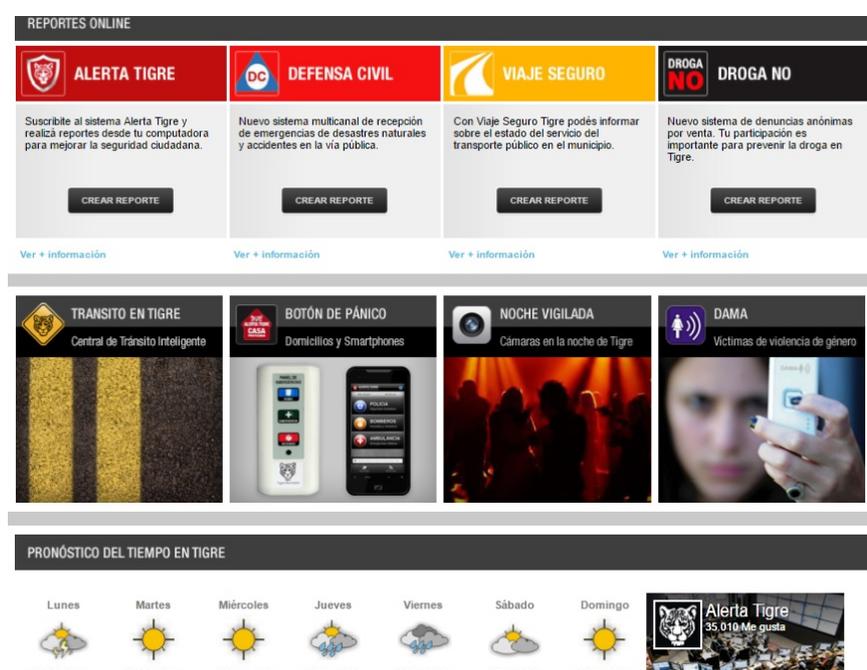


Figura 18: Fragmento de página Web principal de “Alerta Tigre”

En segundo lugar se encuentra Viaje Seguro, un sistema mediante el cual se puede informar el estado del servicio de transporte público en el Municipio. De esta manera los ciudadanos pueden denunciar a través de sus smartphones irregularidades en taxis y/o líneas de colectivos urbanos. Según la página en los mismos coches hay códigos QR que el pasajero puede escanear y de esta manera dar su opinión sobre el servicio. También se puede realizar el reclamo vía Web.

¹⁸ “Alerta Tigre”, página principal, Secretaría de Protección Ciudadana. Disponible en: <http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/index.htm>

En tercer lugar, el 0800-122-DROGANO, supone un sistema de denuncias para prevenir la venta de narcóticos en Tigre. Éste servicio es vendido como anónimo y gratuito aunque si el vecino lo desea puede dejar sus datos personales. En el formulario a llenar se pregunta el tipo de droga (entre las opciones se encuentran el paco, cocaína, LSD, éxtasis, crack, heroína, metanfetaminas, marihuana, etc), la forma/lugar de venta y detalles sobre los “sospechosos” (vestimenta, edad aproximada, señas particulares). Se aclara todo el tiempo que dicha información se mantiene bajo estricta confidencialidad.

Otro servicio ofrecido es la central de tránsito inteligente que señala los cortes y demoras existentes minuto a minuto en el Municipio. Se abre un mapa de Tigre donde están señalizados todos los incidentes de tránsito, obras, estacionamientos, paradas de taxis, recorridos de colectivos, etc. A su vez hay una plataforma donde el vecino puede completar los datos de origen y destino para que le señalen la ruta más rápida.

Dicha página de Tránsito¹⁹ a su vez brinda información sobre transporte público, localización y servicios, multas y trámites, y seguridad vial. También se encuentra asociada a Twitter por lo que se puede acceder a toda información que se haya subido a dicha red con el hashtag #tránsitotigre.

El botón de pánico es otro servicio que brinda el Municipio y al que se le da mucha importancia tanto en el portal Web como en las noticias. En la página se explica su funcionamiento y relación con el COT, tanto del botón domiciliario como de la aplicación para teléfonos inteligentes, y se brindan los links para suscribirse al primero y para descargar la aplicación para celulares.

¹⁹ “Central de Tránsito Inteligente”, Portal Web Alerta Tigre. Disponible en: <http://mapa.tigreMunicipio.com.ar/transito/index.htm>



Figura 19: Instructivo de “Botón de pánico domiciliario”. Fuente: Portal Web Alerta Tigre.



Figura 20: Instructivo de “Botón de pánico para smartphones”. Fuente: Portal Web Alerta Tigre.

Otro servicio que se ofrece es el de Noche Vigilada, y se trata de la posibilidad de acceder a distintas cámaras de vigilancia colocadas en la entrada de los principales locales nocturnos de Tigre. Las mismas en teoría se prenden de jueves a domingos de 23 a 6 hs. En teoría se deberían poder ver las imágenes desde la página, sin embargo hasta el momento se encuentran inhabilitadas.

El botón DAMA aparece como otro de los servicios ofrecidos. Al hacer clic en el mismo se accede a una noticia del 8 de marzo de 2012 en dónde Massa presenta el dispositivo. En la misma se explica a grandes rasgos cómo funciona y se puede observar un video institucional. No existe ningún lugar

donde solicitarlo ya que es más complejo que los botones de pánico, para acceder al mismo se debe contar con varios requisitos tal como se explica en el tercer capítulo.

Por último, nos detendremos a analizar con más detalle el programa Alerta Tigre 2.0. El mismo permite la interacción entre los ciudadanos y el sistema de protección ciudadana municipal mediante el uso de diversas herramientas tecnológicas. En su página Web se describen las mismas y se las ofrece como servicios:

“ALERTA TIGRE 2.0 permite alertar al Centro de Operaciones a través de diversas formas, lugares y tecnologías para despachar desde allí la asistencia de Policía u otras fuerzas de seguridad, móviles municipales (C.O.T.), ambulancias del Sistema de Emergencias Tigre (S.E.T.), Bomberos, Defensa Civil o lo necesario ante cada evento.

El sistema incluye el acceso de comercios a través del P.O.S. de VISA (LAPOS) utilizado para compras con tarjetas de débito/crédito, computadoras conectadas a internet, mensajes de texto de teléfonos celulares, botones de pánico en las líneas locales de colectivos, alarmas y botones de pánico en escuelas públicas, navegadores de teléfonos móviles (W.A.P,) redes sociales Facebook o Twitter así como equipos de comunicación provistos a las líderes barriales y vigiladores privados en objetivos locales.”²⁰

Revisemos los distintos componentes del programa “Servicios para los ciudadanos”, tal como se los presenta en la página Web.



COMERCIOS CON LAPOS DE VISA

Sistema de alerta silenciosa que utiliza la red de transacciones comerciales con tarjetas de crédito y débito ante una emergencia en un comercio, empresa o industria. El comerciante puede pulsar 911 ante un delito, 107 para solicitar una ambulancia y 100 para bomberos lo cual genera un alerta en el C.O.T.

²⁰ “Consideraciones Generales”, portal Web Alerta Tigre. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta_tigre.htm

Lo interesante de este sistema es que utiliza una red ya existente (los lapos de visa) y se promociona como un beneficio tanto para los negocios como para los vecinos que acuden a comprar a los mismos. A su vez tiene varias áreas para avisar en caso de emergencia: policía, bomberos, ambulancia, etc

**COMPUTADORAS ON-LINE**

Desde cualquier computadora conectada a INTERNET, en tu casa o en tu trabajo y a través de un código en tu teclado, se puede enviar un alerta silenciosa el COT. Los ordenadores conectados al sistema ALERTA TIGRE se convierten, instantáneamente, en un botón de pánico desde cada rincón de nuestro partido.

En este apartado se rompe con la textualidad y se le habla directamente al vecino: “vos, desde tu casa o tu trabajo, podes enviar un alerta al COT”. Se señala la simplicidad del sistema, tan solo se necesita una computadora e internet para estar “conectado” con Alerta Tigre y estar “seguros”. Se pone especial énfasis en la omnipresencia de la posibilidad de alertar.

**MENSAJES DE TEXTO**

Esta herramienta permite, en situaciones donde los ciudadanos se vean imposibilitados de hablar por teléfono y a través de un simple mensaje de texto (SMS), alertar sobre una emergencia. También, es un nuevo canal para brindar información de interés ante cualquier problemática que afecte a la comunidad.

El mensaje de texto supone un canal alternativo y, además de alertar sobre cualquier emergencia, brinda al usuario la posibilidad de recibir información sobre otras problemáticas. Por ejemplo en el caso de las personas que viven en el Delta de Tigre se los puede informar por este medio sobre el estado de las mareas o el servicio meteorológico.



NAVEGADOR MÓVIL EN EQUIPOS CELULARES (WAP). REDES SOCIALES FACEBOOK - TWITTER

Estas herramientas, a medida que avanza la tecnología, crecen entre los usuarios. Los navegadores móviles de equipos celulares y la utilización de redes sociales mantienen conectados a un sector cada vez más amplio de la comunidad. Desde allí, hay un nuevo canal de interacción con este innovador programa.

Acá se pone énfasis en el avance de la tecnología que conlleva el aumento de usuarios. El uso de equipos móviles y de redes sociales aumenta y supone un nuevo canal de interacción con el Municipio. El mismo cuenta, además de su página Web, con Facebook, Twitter y canal de YouTube. El análisis de estas redes excede el trabajo de la tesina.



COLECTIVOS GPS

Los G.P.S. en los colectivos de las líneas locales tuvieron el objetivo de auditar el cumplimiento de los recorridos y frecuencias de los mismos. A partir de la puesta en marcha de ese sistema, se avanzó en la instalación de botones de pánico que, silenciosamente y a través del mismo dispositivo, alertan emergencias.

El GPS es una herramienta que permite controlar los servicios públicos. No sólo en los colectivos de las líneas locales como se señala en este apartado, sino también en los mismos móviles del COT tal cual se observa en las noticias analizadas. A su vez, en los colectivos se comenzó a colocar también botones de pánico.



ESCUELAS - ALARMAS

El Municipio de Tigre avanza, sostenidamente, en una red de alarmas para proteger los establecimientos educativos. Los equipos instalados activan ALERTA TIGRE ante intrusos fuera del horario escolar y permiten avisar con botones de pánico situaciones de riesgo que afecten alumnos o a quienes trabajan allí.

La instalación de la red de alarmas en las escuelas de Tigre da cuenta de la innovación en todas las áreas, en este caso la educativa. Se promociona este servicio para proteger tanto a los alumnos como a quienes trabajan en estos lugares.

**LIDERES BARRIALES**

Las líderes barriales desarrollan una tarea social fundamental en diferentes barrios del partido. El Municipio las ha incluido en el nuevo sistema dotándolas de un equipo celular vinculado al Centro de Operaciones para alertar ante diferentes urgencias como un incendio o la necesidad de una ambulancia.

En este apartado se resalta el uso de la tecnología (celular) por parte de los líderes barriales para alertar diferentes urgencias. Lo llamativo es que no se hace alusión a la seguridad sino que es un servicio para hacer frente a otro tipo de situaciones.

**SEGURIDAD PRIVADA**

Un convenio con la Cámara de Empresas de Seguridad Privada de la Provincia de Buenos Aires y el desarrollo de un nuevo sistema de comunicaciones que permite enviar y recibir imágenes de cámaras desde el COT así como recibir alertas y botones de pánico en general permite sumar, en una primera instancia, a 2.000 vigiladores privados y así sumar prevención al sistema.

En este último punto, se hace hincapié en la prevención del sistema, como meta a alcanzar mediante la suma de las empresas de seguridad privada.

Siguiendo con el análisis de la página Web de Alerta Tigre, al final de la misma se remarca el uso de un nuevo sistema de comunicaciones que permite un veloz flujo de información desde el COT a la policía y/o a la base de móviles

municipales. A su vez habilita la visión de las imágenes de la cámara que detectó el hecho anormal para mejorar la capacidad de respuesta.

A su vez, al mismo tiempo que el Municipio ofrece estos servicios que se acaban de enumerar, se “vende” como una marca: los sectores participantes (comercio, empresa, industria, colectivo, escuela, etc) pueden identificarse con un calco de Alerta Tigre 2.0. De esta manera el sistema se hace visible y promociona de manera efectiva.

Por último, en la página se visualiza una columna en donde se enumeran uno por uno los servicios ofrecidos. Los teléfonos y nombres de los programas resaltan y llaman la atención de quien navega por la misma:



Figura 21: Columna de opciones de página Web de “Alerta Tigre”

En materia de seguridad, a partir del acceso a estos “servicios”, el portal Web de la Secretaría de Protección Ciudadana, Alerta Tigre, permite enmarcar al Municipio de Tigre en el ámbito del “Gobierno Electrónico” en los términos de Aguiar (2007), fundamentalmente desde el lugar que le da a la participación ciudadana.

2.2.2 Promoción y acceso a los servicios

En las noticias analizadas se observa una constante promoción de los servicios ofrecidos por el Municipio. Se puede decir que existe cierta lógica publicitaria con el fin de interpelar y “enganchar” al vecino. El discurso de la novedad en términos de Dubois (2001) es constante y se refleja en las cada vez más noticias sobre más herramientas tecnológicas incorporadas para la prevención de los delitos.

De lo descrito se desprende que la promoción es de alta intensidad. Es destacable que en las noticias se brindan detalles pormenorizados del funcionamiento de los servicios, su forma de acceso e incluso se dan los datos de contacto para acceder a los servicios en las mismas noticias.

A su vez, estos servicios son promocionados en los encuentros que realiza cada tanto el Municipio. El programa “Cerca Tuyo” es un claro ejemplo de esto: se trata de operativos que buscan llevar el Municipio a los barrios de Tigre. De esta manera se permite el acercamiento de los vecinos a los concejales, que los mismos puedan realizar trámites sin tener que desplazarse, retirar bolsas de residuos (Programa SePaRa), vacunar/castrar/desparasitar sus mascotas, hacerse exámenes de salud, y, en concordancia a lo que se viene explicando, informarse sobre los distintos servicios que brinda el Municipio. Es así que en estas reuniones se distribuyen botones de pánico y se interioriza a los vecinos sobre las distintas aplicaciones para smartphones.

En cuanto al acceso a los servicios, los mismos se presentan como gratuitos para el vecino de Tigre ya que el objetivo es satisfacer su seguridad. Basta con

completar los datos personales (el lugar de domicilio es fundamental) para poder acceder a ellos. La suscripción se realiza ingresando en la página <http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/suscripcion.htm>.

Secretaría de Protección Ciudadana

TIGRE MUNICIPIO

COT
CENTRO DE OPERACIONES TIGRE
ALERTATIGRE

INICIO ALERTA TIGRE COT NOVEDADES VIDEOS MAPA **SUSCRIPCION** DENUNCIAS CONTACTO

Suscripción

Vos podés ayudar a mejorar la seguridad ciudadana de Tigre llamando al 911. En el caso de que te veas impedido de hacerlo, podés alertar al Centro de Operaciones Tigre de diferentes formas. Sólo te pedimos que te registres a continuación para que podamos identificarte como un usuario dentro del sistema.

Vecinos

Ingresá tus datos en el formulario que está a continuación para contactarte de manera directa con el COT a través de tu teléfono celular o computadora. Esta es tu oportunidad para contribuir con la seguridad del municipio, y para eso necesitamos tu compromiso.

- ✓ SMS: Denuncias vía mensaje de texto.
- ✓ Hogares: Botón de pánico en los domicilios.
- ✓ WAP: Denuncias online desde su celular.
- ✓ Smartphones: Aplicación de botón de pánico para Android y Blackberry.
- ✓ Online: Alertas y denuncias desde su PC.
- ✓ Redes sociales: Vía Twitter y Facebook.

Comercios

El Municipio te ofrece que conviertas tu POS en una alarma silenciosa sin costo adicional. En caso de que no puedas llamar al 911, podés hacerlo a través de tu POS. Inscríbete y enteráte cómo.

- 911** Alerta de emergencia policial.
- 100** Alerta de emergencia a bomberos.
- 103** Alerta de emergencia a Defensa Civil.
- 107** Alerta de emergencia médica.

SUSCRIBITE AHORA

SUSCRIBITE AHORA

Buscar...

ANTE UNA EMERGENCIA

BOTÓN DE PÁNICO ALERTA TIGRE

DESCARGÁ LA APLICACIÓN PARA TU SMARTPHONE

0800-122-3764

DROGA NO Tu participación es muy importante para prevenir la droga en Tigre

NOCHE VIGILADA
CAMARAS EN LA NOCHE

SEGUÍ A ALERTA TIGRE **facebook**

SERVICIOS PARA LOS CIUDADANOS

WAP y SMS
DENUNCIAS DESDE CELULARES

Figura 22: Apartado de Suscripción a los servicios de seguridad de la página Web de "Alerta Tigre"

Sin embargo, cabe preguntarse si el acceso a estos servicios es para todos los vecinos: ¿y si alguien no tiene acceso a internet, no posee computadora/Smartphone, o simplemente no sabe utilizar ninguno de estos aparatos?

Vega (2002) expone los beneficios de la utilización de internet como herramienta para la comunicación política gubernamental. En este sentido, el Municipio de Tigre hace uso de su página Web, redes sociales, Apps, etc para promocionar sus políticas en pos de la prevención del delito. Sin embargo, ¿qué sucede con los vecinos que no tienen acceso a internet? ¿Y aquellos que no saben utilizar una computadora como los ancianos? Esto denota una clara falencia en el sistema ya que las personas excluidas del mundo cibernético no podrían acceder a los servicios a menos que se acerquen al Municipio o justo vaya a su barrio un programa como el Cerca Tuyo.

Por otra parte, cabe abordar las tres tácticas planteadas por Garnett (2002) para lograr una clara percepción del público acerca de los servicios y el desempeño del gobierno, donde incita a los administradores a aplicarlas.

Para la primera táctica, “Promover el contacto entre los empleados públicos y los ciudadanos”, Garnett (2002) recupera un programa de negocios de Estados Unidos llamado “Adopte un cliente”, que “alienta a sus obreros a visitar a un cliente una vez por mes, informarse de sus necesidades, y ser su representante en el local de la fábrica”. En este sentido, el Municipio de Tigre cuenta con el programa “Cerca Tuyo”, que anteriormente se denominaba “Mano a mano”, mediante el cual los funcionarios van periódicamente a los barrios para que los vecinos puedan “acercarse para dialogar con los concejales referentes de la zona” y, entre otros servicios “gratuitos”, solicitar el botón de pánico.²¹ De esta manera los primeros pueden informarse sobre las necesidades de los segundos y actuar en consecuencia. A su vez los ciudadanos pueden ponerse al tanto de la gestión y hacer uso de los distintos servicios ofrecidos. Asimismo, de cara a la campaña el Intendente y candidato, Julio Zamora, intensificó las visitas a los barrios.²²

²¹ “Más de 20.000 vecinos, beneficiados con el Programa Cerca tuyo”, 14 de agosto de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-de-20-000-vecinos-beneficiados-con-el-programa-cerca-tuyo/>

²² “El Intendente en tu barrio` llegó a Tigre Centro”, 7 de julio de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/el-intendente-en-tu-barrio-llego-tigre-centro/>

La segunda, “Experimentar la perspectiva del cliente”, refiere a que los funcionarios se pongan en el lugar de sus “clientes”, para lograr interiorizarse, “charlar informalmente con ellos acerca de sus valoraciones”. Desde el Municipio se realiza de diversas formas, estratégicamente apunta a demostrar esa empatía con el “vecino”. Desde la imagen, se trabaja para mostrar a los funcionarios con los vecinos en situación de diálogo permanente, en la calle, en situaciones de crisis como las sudestadas y transmitiendo en la cobertura de las noticias que el intendente está ahí y escucha en persona las quejas por inseguridad, las vive con el vecino.

Por último, “Utilizar encuestas y análisis de opinión”, para relacionarse con el ciudadano. Estas técnicas son utilizadas por el Municipio, aunque no se presente a la ciudadanía un buen desglose de sus resultados.²³

En este capítulo se analizó el modelo de “protección ciudadana” que presenta el Municipio de Tigre y los servicios que ofrece a los vecinos. En el capítulo siguiente se describirán las principales políticas en materia de seguridad que implementa el Municipio.

²³ “Encuesta de satisfacción al ciudadano”, portal Web del Municipio de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/gobierno-transparente/encuesta-de-satisfaccion-al-ciudadano/>

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS DE SEGURIDAD APLICADAS

3.1 Dispositivos de Seguridad

3.1.1 Inventario

El Municipio de Tigre cuenta con una gran cantidad de dispositivos implementados para la “gestión de la inseguridad”, los cuales fueron creciendo en cantidad y complejidad en el tiempo. A continuación, se enumeran los dispositivos principales y se problematiza respecto a la implementación de cada uno de ellos.

Las cámaras de video-vigilancia son el emblema más importante de los dispositivos utilizados por el Municipio, se encuentran en vía pública, en la puerta de los principales boliches de Tigre y en los móviles policiales, y todo es monitoreado desde el Centro de Operaciones Tigre (COT).

Desde la estrategia del Municipio, las imágenes captadas por las cámaras tienen un fuerte contenido legitimador de sus políticas, permiten “mostrar” aquello que hay que combatir, lo que se denuncia, aquello que justifica que se trata de una “inversión” el dinero destinado al sistema de protección ciudadana,

como menciona el Intendente Zamora²⁴, y no de un gasto, y hace que “la gestión” se vea eficiente.²⁵

En las noticias relevadas, se menciona el uso de las cámaras en una gran parte de ellas a modo de promoción sobre la protección de los ciudadanos. En particular, en las noticias, se le da un lugar estelar en el rol que tuvo su uso para “desbaratar” una banda de narcotraficantes²⁶, pero además en otro ámbito, permitiendo la detección de un incendio en el barrio “La Isla” de Nordelta, perteneciente al Municipio.²⁷



Figura 13: Monitoreo de cámaras en el Centro de Operaciones Tigre.

Fuente: Portal Web Municipio de Tigre

Por otra parte, también se utiliza la tecnología GPS para controlar los móviles de la policía, los móviles municipales y los colectivos, todos ellos monitoreados desde el COT.

²⁴ “Zamora: En Tigre, seguimos reforzando la seguridad ciudadana”, 29 de agosto de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/zamora-en-tigre-seguimos-reforzando-la-seguridad-ciudadana/>

²⁵ Si bien excede el corpus de análisis de este trabajo, mediante el canal oficial de YouTube del Municipio de Tigre (<https://www.youtube.com/user/tigreMunicipio>) se puede acceder a un gran número de videos donde se muestra el accionar del COT accionando con éxito frente a diversos hechos delictivos y, además, videos promocionando las políticas en materia de “protección ciudadana”.

²⁶ “Desbaratan banda narco en Tigre”, 28 de julio de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/desbaratan-banda-narco-en-tigre/>

²⁷ “Rápido accionar de Tigre ante un voraz incendio en Don Torcuato”, 13 de octubre de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/rapido-accionar-de-tigre-ante-un-voraz-incendio-en-don-torcuato/>

Como se menciona en el portal de Alerta Tigre, uno de los componentes del sistema de protección ciudadana son los “exhaustivos controles al cumplimiento de patrullajes policiales a través de GPS”.²⁸ La utilización de este dispositivo cobró notoriedad en el “Caso Urbani”, el asesinato de un joven de 19 años de Tigre en ocasión de robo ocurrido en octubre de 2009, debido a que el Intendente Sergio Massa informó que un patrullero de la policía de la provincia de Buenos Aires que debía acudir al llamado del *911 no lo hizo y ello se pudo determinar por el dispositivo GPS instalado en la unidad.²⁹



Figura 14: Móviles de la flota del Municipio monitoreados por GPS.

Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

Se ha realizado la adquisición de los denominados “Drones”, también denominados “cuadricópteros” o VANT (Vehículos Aéreos No Tripulados), que sirven para volar sin tripulación y captar imágenes, aunque los mismos no tienen un uso práctico en materia de seguridad.

Al ingresar al apartado que figura en el portal Alerta Tigre, aparece un video de presentación donde se muestra el funcionamiento de los “drones”, acompañado por la leyenda “Flota de cuadricópteros drones telecomandados para el Control y Seguridad Ciudadana”, y asimismo, se describe su utilización

²⁸ “Consideraciones Generales”, portal Web Alerta Tigre. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta_tigre.htm

²⁹ “Stornelli: los policías no respondieron a la alerta por deficiencias propias del sistema”, 14 de octubre de 2009. Disponible en: <http://www.lapoliticaonline.com/nota/nota-60744/>

en el ámbito de la seguridad: “Control y vigilancia de hechos delictivos llevados a cabo en lugares de difícil o peligroso acceso. La grabación de las imágenes tomadas por el drone podrán ser puestas a disposición de la Justicia para el esclarecimiento de los sucesos.”³⁰

En el anuncio de su adquisición en febrero de 2013, Massa expresó “...lanzamos una flota de drones o cuadricópteros, como complemento del programa de protección ciudadana. La idea es que tengamos un asistente que pueda ver en perspectiva todas las situaciones, como patrullajes en distintos barrios, situaciones de tránsito o en el caso de sudestada. Esto además nos pone en la posibilidad de hacer control de construcciones clandestinas porque nos permite hacer sobrevuelo satelital, pero también presencial en cada uno de los barrios y ver lo que se está construyendo”.³¹

Sin embargo, lo cierto es que en el corpus sólo figura una noticia en la que se da participación al uso de “drones”, y es en un operativo de Defensa Civil por la caída de una avioneta.³²



Figura 15: Lanzamiento de flota de “drones”. Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

³⁰ “Sistema de monitoreo aéreo teledirigido – SIMAT”, Portal Web del Municipio de Tigre. Disponible en: <http://servicios.tigre.gov.ar/drones/>

³¹ “Massa sumó una flota de drones para reforzar la seguridad en Tigre”, 1 de febrero de 2013. Disponible en:

http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/2726_massa_sumo_una_flota_de_drones_para_reforzar_la_seguridad_en_tigre.htm

³² “Operativo de Defensa Civil Tigre en el caso de la avioneta caída en Nordelta”, 16 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/operativo-de-defensa-civil-tigre-en-el-caso-de-la-avioneta-caida-en-nordelta/>

También se da cuenta del sistema "Bus.Ca.Do.R" (Búsqueda con cámaras de dominios robados), lanzado en octubre de 2013, que "cuenta con cámaras para la lectura de patentes que permite detectar automáticamente la circulación de vehículos que han sido identificados previamente como robados, e informar a la Policía y realizar un seguimiento desde el COT."³³

En el caso de este dispositivo, no hay información sobre su utilización y/o resultados en el período relevado.



Figura 16: Lanzamiento del sistema "Bus.Ca.Do.R". Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

Por otra parte, existen varias maneras en el Municipio de acceder a los "Dispositivos de Alerta" con los que cuenta, que sirven para dar alerta al COT frente a un ilícito o ante la sospecha del mismo. Los comercios pueden hacerlo vía POS, se repartieron "Botones de Pánico" en casas³⁴, en escuelas y se

³³ "Massa presentó el cerrojo digital de lectura de patentes", 9 de octubre de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3472_massa_presento_el_cerrojo_digital_de_lectura_de_patentes.htm

³⁴ "Tigre presentó el Botón de Pánico Domiciliario- 'Casa Protegida'", 20 de agosto de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3254_tigre_presento_el_boton_de_panico_domiciliario_casa_protegida.htm

instalaron en colectivos, se puede acceder mediante teléfonos inteligentes y computadoras³⁵, y existe el caso particular del dispositivo “DAMA”.

En el capítulo anterior se abordó cada uno de ellos, debido al enfoque por el cual son presentados, mediante suscripción y a modo de servicio. Asimismo, en el siguiente apartado se detalla el caso particular del botón de pánico “DAMA” (Dispositivo de Alerta para mujeres Agredidas), al analizar de manera integral el tratamiento que realiza el Municipio desde su comunicación institucional a la problemática de la “violencia de género”.

Finalmente, si bien estrictamente no se trata de un dispositivo, se puede abordar el sistema de denuncia de venta de droga denominado “0800-122-DROGANO” (0800-122-33764), lanzado en octubre de 2012, que permite realizar denuncias telefónicas, vía mail y en el portal de Alerta Tigre de manera “anónima y gratuita” y que, según figura en la noticia a la que se accede al ingresar al apartado del sistema, “permite controlar y seguir denuncias mediante geolocalización”.³⁶



Figura 17: Lanzamiento de “0800DROGANO”. Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

³⁵ “Botón de pánico para hogares y smartphones”, 19 de agosto de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3253_boton_de_panico_para_hogares_y_smartphones.htm

³⁶ “Tigre lanzó un sistema de denuncia contra la venta de droga”, 13 de octubre de 2012. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/2320_tigre_lanzo_un_sistema_de_denuncia_contra_la_venta_de_droga.htm

Sobre este sistema de denuncia, en el corpus figura una noticia en la que se da detalles de los resultados efectivos de esta política, en conjunto con las demás, en la “lucha contra el narcotráfico”.³⁷

En suma, todos estos dispositivos abordan diferentes temáticas que constituyen a la inseguridad, y que serán descritas a continuación, desde una creciente dimensión “maquinística” a través de sus dispositivos, y los lanzamientos de esas tecnologías, desde su comunicación, son presentados como el “último grito”, como invenciones radicales, en torno al abordaje que se realiza de Dubois (2001).

De acuerdo a lo descrito, la aplicación de estos dispositivos no son sino una extensión de la vigilancia y el control. No se pone en cuestión las construcciones tradicionales sobre el delito, la visión punitiva del mismo, sino que se mantienen pero se las aborda de manera distinta, desde la “prevención”: el Municipio busca poner en funcionamiento el concepto de “cuerpo dócil” de Foucault (2014), los ciudadanos se sienten vigilados y actúan en consecuencia.

Indagados los principales dispositivos utilizados por el Municipio, cabe analizar su inserción en la agenda en materia de seguridad.

3.1.2 Temáticas que atraviesan en la Agenda

Las políticas de seguridad llevadas a cabo por el Municipio de Tigre por definición se encuentran alineadas a la agenda pública y a la agenda mediática nacional. La estrategia que sostiene el Municipio en el período analizado tomó la preocupación instalada al tope de la agenda en los medios de comunicación nacionales, la “inseguridad”, y abordó el tema como el eje principal de las

³⁷ “Julio Zamora: La línea ‘0800-122-DROGA NO’ es una herramienta de gran utilidad en la lucha contra el narcotráfico”, 14 de septiembre de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-la-linea-0800-122-droga-no-es-una-herramienta-de-gran-utilidad-en-la-lucha-contra-el-narcotrafico/>

políticas del Municipio y su promoción, a partir del valor agregado de la aplicación de tecnología.

Si bien hay una amplia variedad de temas que atravesaron la agenda nacional en el recorte elegido, se puede seleccionar cuatro sobresalientes: el delito “común” (de calle, robo de vehículos, a la propiedad, otros de mayor y menor gravedad) que está instalado hace un par de décadas y lo sigue haciendo; el narcotráfico; la violencia de género, presentada como parte de los hechos de “inseguridad” (y entendido así por el Municipio)³⁸; y finalmente, atravesando estos temas y otros, el debate por la reforma del Código Penal. Para cada uno de los temas que componen la problemática de la “inseguridad”, desde su comunicación, el Municipio presentó como respuesta la aplicación de políticas ligadas a la utilización de soluciones “innovadoras”.

Para abordar el delito “común”, de calle, y el “incremento” agitado mediáticamente, se ha puesto en valor el uso de las cámaras, a partir de la toma y difusión de las imágenes, como ya se mencionó, la implementación de los diferentes dispositivos de alerta para vecinos, comerciantes e instituciones públicas, y para abordar el robo de automotores, se da cuenta del citado sistema “Bus.Ca.Do.R”, de lectura de patentes.

El narcotráfico es una de las principales preocupaciones que se mantuvo al tope de la agenda en el período analizado, sobre todo en vistas a la elección presidencial. Consecuentemente, fue abordado por el Municipio a partir de diferentes dispositivos, como el uso de las cámaras, pero en particular se promueve en el corpus la utilización del “0800-122-DROGANO” y los resultados de su uso.

En coincidencia con la agenda, la “lucha contra el narcotráfico” también es uno de los pilares en seguridad de la campaña presidencial de Massa en 2015, a partir de propuestas como la llamada “Ley de derribo”, entre otras.

³⁸ “Tigre y la Casa del Encuentro, juntos contra la violencia de género”, 8 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-y-la-casa-del-encuentro-juntos-contra-la-violencia-de-genero/>

El 29 de agosto de 2015, en período de campaña, en carácter de Diputado Nacional, y candidato a presidente del Frente Renovador, Sergio Massa participó de un acto por la adquisición de vehículos y equipamiento para “protección ciudadana”, y en las declaraciones vertidas que figuran en la noticia, hace énfasis en el tema: “Si no resolvemos la pelea contra el narcotráfico no vamos a poder crecer como país. Se trata del enemigo más poderoso, así como hace 30 años los conflictos eran las cuestiones limítrofes hoy el cambio de paradigma es el avance del crimen organizado que nos obliga a reenfocar la seguridad”.³⁹

La “violencia de género” probablemente sea el asunto que más creció en relevancia. La agenda pública y de los medios se hizo eco de la cantidad de femicidios⁴⁰, casos de hechos de violencia e injusticias de todo tipo al que están expuestas las mujeres en el país. Asimismo, y con la creación del colectivo “Ni una menos”, se produjeron multitudinarios reclamos en contra de la “violencia machista”, a las que incluso ha adherido institucionalmente el Municipio de Tigre en 2015.⁴¹

Este asunto en particular es tomado desde la comunicación institucional como parte de la “inseguridad” y, en consecuencia, es abordada como un asunto de “protección ciudadana”, a partir de una “red local de servicios compuesta por la Comisaría de la Mujer y la Familia, la Fiscalía Especializada en el tema, el Programa municipal de tratamiento de las mujeres que sufren violencia de género, y el Alerta Tigre de Género con sus dos modalidades: a través del celular propio y el botón DAMA”.⁴²

³⁹ “Zamora: En Tigre, seguimos reforzando la seguridad ciudadana”, 29 de agosto de 2015. Disponible en <http://www.tigre.gov.ar/noticias/zamora-en-tigre-seguimos-reforzando-la-seguridad-ciudadana/>

⁴⁰ A fines de 2012 se aprobó, con el voto por unanimidad en la Cámara de Diputados, el agravante de “femicidio”, una norma que agrava la pena del homicidio de una mujer o persona trans cuando esté motivado por su condición de género. Confluyó en la “LEY DE PROTECCION INTEGRAL A LAS MUJERES” (Ley 26.485).

⁴¹ Tigre también se suma a la Campaña #NiUnaMenos, 27 de mayo de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-tambien-se-suma-la-campana-niunamenos/>

⁴² Cada vez más mujeres de Tigre comprometidas contra la violencia de género, 26 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/cada-vez-mas-mujeres-de-tigre-comprometidas-contra-la-violencia-de-genero/>

La cobertura de las noticias del corpus sobre esta temática es muy intensa, y aunque la mayoría de las mismas es de carácter preventivo, como campañas de concientización, siendo el dispositivo de alerta “DAMA” la principal respuesta, el Intendente Julio Zamora afirma: “Antes de la gestión del intendente Sergio Massa esta problemática estaba oculta, nadie hablaba del tema. El Municipio de Tigre fue el único que en estos ocho años se hizo cargo de trabajar para disminuir la violencia de género con políticas que lograron que muchas mujeres no fueran agredidas”.⁴³

Es destacable el debate que se desarrolló en torno a la reforma del Código Penal que se desarrolló en 2014, pero que también fue antesala de la elección presidencial 2015. Como se menciona al principio de este trabajo, frente a la reforma impulsada por el gobierno nacional de entonces, en un acuerdo logrado con otras fuerzas políticas que inicialmente la apoyaron, Massa y su partido, lanzaron una campaña en contra, planteando que la misma tenía fines “garantistas”. En ese sentido, Massa impulsó un discurso punitivo que tuvo un efecto tal que puede pensarse que en la temática fue quien se logró poner al frente de la agenda, logrando el impedimento de la reforma.⁴⁴

En este caso particular, la comunicación del Municipio se mantuvo al margen del debate, sólo hay una noticia de julio de 2015, en plena campaña, en la que se da cuenta de la inauguración de un nuevo Polo Judicial en Tigre, en la que asiste Massa en carácter de Diputado Nacional, en la que expresa la idea de “acercar la Justicia a la gente”, y menciona: “En este sentido no sólo planteamos cambios en el Código Penal con perpetua a narcotraficantes y violadores, con cárcel para los violentos que les pegan a las mujeres, sino también un cambio en el paradigma de funcionamiento de la Justicia”.⁴⁵

⁴³ “Julio Zamora: Somos los únicos que nos hicimos cargo de la problemática en violencia de género”, 20 de febrero de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-somos-los-unicos-que-nos-hicimos-cargo-de-la-problematica-en-violencia-de-genero/>

⁴⁴ Para más información sobre la reforma, véase CALZADO, MERCEDES. “Inseguros”. Editorial Aguilar. Buenos Aires, 2014, y GENAUD, DIEGO. Sergio Massa. La biografía no autorizada. - 1a ed. - Buenos Aires, Sudamericana, 2015. E-Book.

⁴⁵ La justicia, más cerca de los vecinos de Tigre, 13 de julio de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/la-justicia-mas-cerca-de-los-vecinos-de-tigre/>

Además, puso énfasis en que se descentralizó la fiscalía en ese sentido y que los fiscales deben estar en cada barrio. Que también se estaban descentralizando los juzgados de garantías y los juzgados de familia, a fines de que la violencia de género, la violencia familiar y otros delitos se puedan seguir a nivel local. Mencionó además la necesidad de que la gente conozca a sus jueces y fiscales, “sino termina apareciendo la responsabilidad o irresponsabilidad de un juez en el momento de la sentencia. Nosotros queremos jueces que se comprometan desde el inicio de las causas, comprometidos en la lucha contra la inseguridad”.

Como queda expuesto, la estrategia comunicacional toma muy en cuenta los principales temas de agenda respecto a la seguridad, y presenta respuestas a cada uno de ellos, siempre asociadas a soluciones “innovadoras”.

Massa (2015), en su libro “El cambio justo”, sostiene que gobernar es sobre todo garantizar la paz y la cohesión social. Menciona que ganarle a la inseguridad es su mayor desafío ya que “la seguridad ciudadana es responsabilidad del Estado” (p. 36). Es así que abordó desde un primer momento un reclamo de la sociedad que no estaba siendo prioritario en los gobiernos de turno de la Nación y de la Provincia de Buenos Aires y lo coloca como prioridad para su gestión.

De este modo, el Municipio de Tigre en primer lugar, se posicionó y diferenció de los demás actores a partir de la incorporación del asunto de la “inseguridad” que tanto preocupa a la ciudadanía en su agenda política, y a partir de sus herramientas una estrategia comunicacional que, como se mencionó, resalta el uso de la tecnología como un plus a la hora de comparar con otros gobiernos. Un capital simbólico frente a los demás.

En tanto, para comprender el por qué de la relación de la efectividad de estas construcciones realizadas desde la comunicación del Municipio y su relación con la agenda, es posible hacerlo en primer lugar desde lo planteado por Aguilar Villanueva (1993): es un tema de amplio conocimiento público, hay un sector importante de la sociedad que cree que debe hacerse algo al respecto, y

para la comunidad es competencia de los gobernantes. En segundo lugar, desde lo planteado por Bourdieu (2007): estas construcciones más efectivas son cuanto más se encuentran ancladas en la realidad social, y para ello deben tener en cuenta la “agenda”.

Finalmente, cabe destacar el peso que tienen los medios en la formación y el tratamiento de la agenda. Tanto el Municipio de Tigre, como posteriormente Massa, frente a ese control de la agenda que realizan los medios sobre la “inseguridad”, tradicional, comunicacionalmente han sabido amalgamarse discursivamente.

3.2 El énfasis sobre la violencia de género

3.2.1 Alerta Tigre Género

Tal como se describe en la noticia del lanzamiento del dispositivo DAMA el 8 de marzo de 2012 que figura en la página de Protección Ciudadana, Alerta Tigre-Género es un sistema de políticas y procedimientos para la protección de las mujeres víctimas de violencia de género, desarrollado por la Secretaría de Política Sanitaria y Desarrollo Humano, conjuntamente con la Secretaría de Protección Ciudadana y la Agencia de Innovación y Tecnología del Municipio de Tigre.⁴⁶

El Programa Alerta Tigre Género tiene dos modalidades, la primera de ellas fue el alerta mediante SMS y la segunda el dispositivo DAMA, y se suma a las políticas promocionadas por el Municipio relacionadas a la violencia de género que son la comisaría de la mujer y la fiscalía especializada en la temática, y un

⁴⁶ “Massa presentó el sistema DAMA”, 8 de marzo de 2012. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/prensa/1387_massa_presento_el_sistema_dama_.htm

programa de atención a las víctimas llevado a cabo por la Secretaría de Política Sanitaria y Desarrollo Humano.⁴⁷

En todos sus canales oficiales, el Municipio pregona la importancia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, y es por ello que busca concientizar a la sociedad, prevenir los hechos de violencia de género y proteger a sus víctimas. En las noticias analizadas se recalca constantemente que el Municipio tiene a las políticas de género como políticas de Estado desde el año 2007 cuando asumió Sergio Massa.

El Municipio no pierde oportunidad de mencionar la gravedad de la problemática y su preocupación al respecto. Por ejemplo en el siguiente volante repartido en la campaña 2015 del Frente Renovador a nivel nacional, se hace alusión a las estadísticas de aumento de violencia de género (basándose en los datos aportados por la ONG “La Casa del Encuentro”) y a la Ley Nro. 26.485 que busca erradicar dicho flagelo. A su vez se señala la ineficacia del “Consejo Nacional de la Mujer” para cumplir con dicha ley, seis años después de ser promulgada.

⁴⁷ “Más de mil mujeres caminaron contra la violencia de género”, 9 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-de-mil-mujeres-caminaron-contra-la-violencia-de-genero-en-tigre/>

LA VIOLENCIA DE GÉNERO SE INCREMENTA AÑO TRAS AÑO

La violencia de género continúa siendo un flagelo en la sociedad argentina, con fuertes raíces en la desigualdad de género. Está presente en todas las clases sociales, edades, niveles educativos y grupos étnicos. Los principales agresores son parejas o ex parejas. Los tipos de violencia más comunes en las denuncias son la psicológica (90% y la física (67%).

El Estado no brinda cifras oficiales en cuanto a muertes por violencia sexista. A pesar de ser una herramienta fundamental para la realización de un diagnóstico correcto que ayude a la elaboración de políticas que contribuyan a combatir este flagelo. La ONG La Casa del Encuentro a través del observatorio de femicidios en Argentina "Adriana Marisel Zambrano" es la única entidad que realiza dicho relevamiento, a través de agencias de noticias y diarios de distribución nacional.

Según el último informe publicado por la organización, en 2014 fueron asesinadas 277 mujeres, en su mayoría baleadas. De estas mujeres el 80% tenía un cercano con el agresor (pareja, ex pareja, padres, padrastros) y 92 de estas mujeres tenían entre 31 y 50 años. Todas en total, dejaron 330 hijos huérfanos de madre.

Buenos Aires encabeza la lista en cantidad de casos, en su territorio se registraron 91, seguida de Córdoba y Salta con 21 cada provincia. (Misiones 16, Entre Ríos 15, Santa Fe 13, Chaco 13, Santiago del Estero 13, Mendoza 13, Tucumán 11, CABA 10, Río Negro 7, Formosa 5, Neuquén 4, Corrientes 3, Jujuy 3, San Juan 3, San Luis 3, Chubut 3, Tierra del Fuego 3, La Pampa 3, Santa Cruz 2, Catamarca 1, La Rioja 0). Sin embargo, en términos porcentuales, Salta es la provincia primera en la lista con el 30% de los casos de violencia de género registrados en 2014.

En abril de 2009 se promulgó la ley 26.485 con el fin de prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, mediante la implementación de políticas públicas que permitan erradicar este flagelo que está matando a nuestras mujeres. Sin embargo, el Consejo Nacional de la Mujer no cumple con la ley de protección integral contra la violencia, a seis años de su promulgación, padece de incumplimientos notorios, tanto en la creación de políticas públicas como a la evaluación de las mismas.



Figura 23: Material gráfico - Campaña Nacional 2015: "Una década perdida para las mujeres" -

Fragmento 1

Frente a esta situación y como política principal, se desprende tanto de las noticias como de las páginas el Dispositivo de Alerta para Mujeres Agredidas (DAMA), mediante el cual el Municipio busca proteger a aquellas mujeres que denunciaron a sus agresores que han sido excluidos de su hogar o tienen prohibición de acercamiento dictada por un juez. Consiste en un botón de pánico georeferenciado que les permite a estas mujeres, si la necesitan,

solicitar en apenas dos segundos ayuda inmediata al Centro de Operaciones Tigre (COT) o al 911, quienes se dirigirán al lugar para asistir a la víctima⁴⁸. Es decir, una vez que es presionado el botón se emite en el COT una alerta con la ubicación satelital de la mujer que lo activó y automáticamente se activa un micrófono que posee el dispositivo, generando la posibilidad de que puedan escuchar lo que está sucediendo.

La secretaria del Centro de Operaciones de Tigre, María Eugenia Ferrari, señala que el objetivo del botón DAMA es romper con el círculo de violencia de la usuaria y lograr que no lo necesite nunca más. La idea es que los dispositivos se devuelvan para ser reutilizados por otra mujer⁴⁹.

Respecto a los tipos de violencia de género, de la comunicación del Municipio se desprende que el mismo tiene presente cuatro de los que define el artículo 5 de la Ley Nro. 26.485. Se trata de la violencia física, psicológica, económica y sexual. Las mismas aparecen reiteradas veces en las noticias y se presentan como flagelos que sufren las mujeres y cuyas consecuencias a nivel social, cultural y laboral son muy graves.

Sin embargo, en ningún momento se hace mención de la violencia simbólica. Al contrario se observa una incoherencia al respecto ya que, por un lado se lucha contra la violencia de género, mientras que por otro lado de manera muy sutil se siguen naturalizando las desigualdades entre mujeres y hombres.

Esto es muy claro cuando se pugna por la valoración de la mujer pero desde un lugar de cosificación de la misma: se observa este mecanismo en la noticia bajo el título “Tigre le dice no a la violencia de género” que trata la séptima edición del “Tigre Moda Show”, y en su bajada “La belleza arquitectónica del Museo de Arte Tigre volvió a ser la pasarela ideal para que las modelos más

⁴⁸ “Massa presentó el sistema DAMA”, 8 de marzo de 2012. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/prensa/1387_massa_presento_el_sistema_dama_.htm

⁴⁹ Entrevista realizada a Maria Eugenia Ferrari, titular de la Secretaría de protección Ciudadana, el 28 de marzo de 2016.

lindas de la Argentina desfilaran bajo el lema “La violencia de género no combina con nada”⁵⁰.

TIGRE MUNICIPIO

INICIO SOBRE TIGRE SERVICIOS AL VECINO TRÁMITES GOBIERNO TRANSPARENTE NO

Cultura

17 de marzo, 2014

Tigre le dice no a la violencia de género

Compartir Twitear Compartir Email

Se celebró la 7ma entrega del tradicional desfile “Tigre Moda Show”. La belleza arquitectónica del Museo de Arte Tigre volvió a ser la pasarela ideal para que las modelos más lindas de la Argentina desfilaran con bajo el lema “La violencia de género no combina con nada”.

Figura 24: Noticia “Tigre le dice no a la violencia de género”. Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

En este caso, el Municipio se da la cabeza contra la pared al intentar concientizar sobre la temática y a su vez, hacerlo a partir de uno de los mecanismos que producen que las mujeres sean cosificadas, un desfile de modelos, y con un lema burdo tal como “La violencia de género no combina

⁵⁰ “Tigre le dice no a la violencia de género”, 17 de marzo de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-le-dice-no-a-la-violencia-de-genero/>

con nada”, que banaliza la temática. Se terminan reproduciendo los patrones estereotipados y reproduciendo la dominación del hombre sobre la mujer.

3.2.2 La presentación del Alerta Tigre Género

El programa en la Web del Municipio y fundamentalmente en las noticias es presentado a partir de la promoción del dispositivo DAMA. Si bien, como se mencionó, no es la única política del Municipio respecto de la temática de la violencia de género, figura en todas las noticias que se la aborda, e incluso en las que no hablan de violencia de género pero sí del instrumental de Protección Ciudadana. Esto se debe a que desde el enfoque del Municipio, tal como lo describe la secretaria de Política Sanitaria y Desarrollo Humano, Malena Galmarini, la violencia de género se engloba dentro de lo que es considerado “inseguridad”: “En Argentina mueren más mujeres por violencia de género que por intento de robo en la vía pública, y la mayoría de ellas lo hace a manos de su pareja o ex pareja, y eso también es inseguridad”.⁵¹

Esta visión concuerda con lo expuesto por Varela (2008), quien afirma que las mujeres son muchas veces más victimizadas dentro del ámbito doméstico que fuera del mismo, y las mismas proyectan ese “miedo al delito” a los espacios públicos. Rita Segato (2003) introduce a su vez los conceptos de “violencia moral” y “violación alegórica”, siendo que ambas se naturalizan en la sociedad e imprimen en la vida cotidiana, teniendo como víctimas directas a las mujeres tanto en sus propias casas como en la vía pública. Las mujeres sufren constantemente la intención de abuso y manipulación indeseada de su cuerpo (aunque no haya un “hecho carnal”) y es por ello que la violencia de género es considerada como una forma de “inseguridad”. El Municipio de Tigre adhiere a este punto de vista.

En el siguiente volante de campaña del año 2015, se observa cómo el Municipio coloca a la violencia de género a la altura de cualquier otro delito: señala que las mujeres se encuentran indefensas y son asesinadas en sus

⁵¹“Tigre y La casa del encuentro, juntos contra la violencia de género”, 8 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-y-la-casa-del-encuentro-juntos-contra-la-violencia-de-genero/>

propios hogares, y se engloba a este tipo de violencia dentro de la “inseguridad”. A su vez se enumeran las propuestas del Frente Renovador para revertir la situación:

+FRENTE RENOVADOR

La inseguridad es el tema del día, sin embargo ninguna de las medidas inmediatas contra la inseguridad contempla la violencia doméstica, dejando a estas mujeres indefensas. El estado no tiene en cuenta que a las mujeres las matan en sus casas. De los 277 casos, 74 fueron en la casa de la víctima, y 69 en vivienda compartida.



Desde el FR proponemos erradicar la violencia de género, los delitos contra la integridad sexual y el abuso sexual infantil a través de un plan de cuatro años de políticas de estado de prevención, atención inmediata y protección. Buscamos erradicar las condiciones estructurales de todos los tipos de violencia hacia las mujeres, eliminar su impunidad y garantizar el acompañamiento integral de sus víctimas.

Para la víctima proponemos la creación de cuerpos legales de patrocinio jurídico gratuito a cargo de profesionales especializados en la materia para víctimas. Resulta necesaria la creación de hogares/refugios y el otorgamiento del botón DAMA (dispositivo de alerta para mujeres agredidas) a todas las mujeres del territorio nacional que, cumpliendo los requisitos para su adjudicación, lo soliciten, adecuando el sistema a las condiciones de cada localidad.

La trata de personas: Una problemática gravísima que perjudica principalmente a mujeres jóvenes y a las que el Poder Ejecutivo responde de manera tardía y errada, debido a la coyuntura mediática más que a una planificación integral y con perspectiva federal. Nuestra acción será garantizar la reglamentación y modificar las legislaciones provinciales para adecuarlas a la nueva ley de trata de personas, hasta llegar a pedir en forma interjurisdiccional el amparo de las víctimas rescatadas a las que no se les ofrece ninguna de las políticas indicadas en la sanción.

Figura 25: Material gráfico - Campaña Nacional 2015: “Una década perdida para las mujeres” -

Fragmento 2

Al no ignorar la violencia de género doméstica, la comunicación del Municipio se desprende del punto de vista de Pitch (s.f.), quien sostiene que el Estado generalmente refuerza la desigualdad de género al insistir en el peligro del espacio público para las mujeres. Al contrario, el Municipio reconoce el flagelo que sufren las mismas tanto dentro como fuera de sus casas y, de esta

manera, no acentúa el denominado por Pitch “callejón sin salida” (los hombres al mismo tiempo predadores y protectores de las mujeres).

Siguiendo con el análisis, existe una cobertura importante inherente a la cuestión de género en el período analizado. Se trata de diversas actividades para concientizar, como por ejemplo caminatas, encuentros y reuniones, en cuya cobertura se otorgan detalles estadísticos del impacto sobre la temática, se abordan sus características, y se menciona en todos los casos la implementación del dispositivo DAMA. De esta forma se intenta demostrar que el Municipio actúa y se encuentra a la vanguardia en la lucha contra la violencia de género, acorde a la afirmación que se hace en varias noticias de que fue el Municipio de Tigre uno de los principales responsables de poner el tema en agenda.⁵²

En definitiva, si bien desde el propio Municipio se hace énfasis en que la utilización del dispositivo DAMA no es la única política contra la violencia de género, es la iniciativa más promocionada y mediante la cual el Municipio se legitima en los canales oficiales abordados en este trabajo.

En ese sentido, en la noticia titulada “Turismo y Violencia de Género, ejes del acuerdo que Tigre firmó con Córdoba”⁵³, se hace alusión a la provincia de Córdoba la cual tomó como modelo el Programa de Protección de Tigre que incluye el Alerta Tigre género, en sus dos modalidades – SMS y DAMA- , además de la comisaría de la mujer y la fiscalía especializada, y un programa de atención a las víctimas modelo. En ella se pone foco en el dispositivo DAMA, a partir de las declaraciones de la Secretaria de Política Sanitaria y Desarrollo Humano de Tigre, Malena Galmarini: “Con el DAMA corrimos las fronteras que encerraban a las mujeres en sus casas. Ahora corremos un poco las de Tigre, y podemos trabajar con las víctimas de violencia para que la protección siga vigente incluso cuando viajan a una provincia como Córdoba”.

⁵² “Más respaldo a las víctimas de violencia de género”, 11 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-respaldo-a-las-victimas-de-violencia-de-genero/>

⁵³ “Turismo y violencia de género, ejes del acuerdo que Tigre firmó con Córdoba”, 9 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/turismo-y-violencia-de-genero-ejes-del-acuerdo-que-tigre-firmo-con-cordoba/>

Asimismo, mostrando la eficacia de su implementación, la noticia sostiene que dicha provincia tomó el sistema de protección creado por Tigre y lo comenzó a implementar desde marzo de 2013 en nueve Municipios. El resultado fue exitoso debido a la aprehensión de ciento veinte agresores.

Por último, en las noticias analizadas se observa la recurrente enumeración de los resultados de las políticas adoptadas por el Municipio respecto a la violencia de género. A pesar de ser el más nombrado, no sólo se menciona al dispositivo DAMA. Se exponen además las bondades de la Comisaría de la Mujer creada en el 2007, de la fiscalía especializada en violencia familiar y abuso sexual inaugurada en 2010 (que recibe las denuncias de las víctimas), del programa “Mujeres Emprendedoras” creado en 2011 (que genera salida laboral e independencia económica) y del sistema Alerta Tigre Género nacido en 2012. De esta manera se provee al ciudadano de una visión global del plan de políticas de Estado implementado.

3.2.3 ¿Política o propaganda?

Existe una diferencia en cuanto al nivel de propaganda que se le da a la utilización del Dispositivo DAMA y su impacto real. Partiendo del principio de que cualquier política que sea positiva para abordar la temática de la violencia de género es plausible de propaganda, es motivo de análisis que ante la cantidad de noticias que abordan la promoción del dispositivo, en un Municipio de 191.607 habitantes de sexo femenino⁵⁴, y la gran cantidad de casos de violencia de género de los que se habla en las noticias analizadas, según lo manifestado por la Secretaria de Protección Ciudadana, sólo 60 mujeres accedían al momento de la entrevista al dispositivo.

Esto denota un uso importante del dispositivo como propaganda del Municipio, más allá de los resultados reales de la implementación del mismo. Son innumerables las noticias en las que se menciona el botón DAMA y, sin embargo, en ninguna se revela la cantidad de botones entregados. A lo sumo

⁵⁴ INDEC, 2010.

se señala la cantidad de sujetos aprehendidos gracias al mismo en determinada cantidad de tiempo.

Además del uso indiscriminado de la promoción del botón DAMA, otra estrategia de propaganda del Municipio es su diferenciación de lo que ellos denominan “la década perdida para las mujeres”. Es así que se insiste en señalar que en los últimos diez años fue más lo dicho que las acciones concretas respecto a la violencia de género. Esto se observa en el siguiente volante de campaña del 2015:



Figura 26: Material gráfico - Campaña Nacional 2015: “Una década perdida para las mujeres” - Portada

Capítulo 4: El “modelo Tigre”

4.1 Tigre, “Municipio innovador”.

4.1.1 La tecnología aplicada al delito como capital discursivo.

A partir del contexto descrito al inicio de este trabajo, el Municipio de Tigre, desde la asunción al frente de su ejecutivo por parte de Sergio Massa a fines de 2007, y de la creación de la Secretaría de Protección Ciudadana en 2008, comenzó a implementar políticas en materia de seguridad fundamentalmente de carácter preventivo según lo manifestado por el propio Municipio⁵⁵, mediante la utilización de dispositivos tecnológicos, siendo el uso de cámaras en la vía pública su mayor emblema.

Desde entonces, y de manera premeditada, comenzó a desplegar una carrera por implementar de manera creciente dispositivos novedosos para abordar la problemática de la “inseguridad”, y también fue incrementando la promoción tanto a nivel local como a través de los medios nacionales de su accionar.

Fundamentalmente, a partir de la difusión de las imágenes obtenidas por las cámaras distribuidas en el distrito en señales de televisión como C5N primero y América después, entre otras⁵⁶, y a través de internet y demás medios, el Municipio logró posicionar su imagen a la vanguardia de la lucha contra la “inseguridad”. A partir de la utilización por parte de esos medios del crimen

⁵⁵ “Zamora: En Tigre, seguimos reforzando la seguridad ciudadana”, 29 de agosto de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/zamora-en-tigre-seguimos-reforzando-la-seguridad-ciudadana/>

⁵⁶ Para conocer más sobre la relación construida entre Sergio Massa y los medios de comunicación nacionales véase “La guerra contra los delincuentes” (Capítulo 12) en GENAUD, DIEGO. Sergio Massa. La biografía no autorizada. - 1a ed. - Buenos Aires, Sudamericana, 2015. E-Book.

como espectáculo, desde lo discursivo el Municipio de Tigre supo acomodarse y sacar ventaja.

Como menciona Martini (2009), los medios construyen una geografía a partir de las noticias donde el delito es “omnímodo” y altera la socialidad, favoreciendo “imaginarios heterófobos”. Hay intencionalidad política en este tipo de noticias, y operan como un capital en juego en la relación entre la prensa y los gobiernos, o desde la denuncia de incapacidad para prevenirlo y afrontarlo, o como argumento para la instauración de políticas excluyentes.

En tal sentido, a partir de una concesión a la agenda mediática y de su discurso de continuidad a lo establecido, la comunicación del Municipio de Tigre saca ventaja, tal como se refleja en el círculo constituido entre la filmación de las cámaras de vigilancia de los delitos “comunes” por parte del Municipio, su distribución, su dramática reproducción en los medios de comunicación y la legitimación producida hacia el gobierno municipal por su accionar frente a esos hechos puntuales.

La instalación constante del mensaje mediático de un Municipio innovador poniéndose al frente del delito y de su resultado efectivo, y la legitimidad que se produce a través de la promoción de cada dispositivo y su funcionamiento (en particular, el caso de las cámaras de vigilancia que se describe en el tercer capítulo de este trabajo), producen un valor que es absorbido por la imagen del Municipio, pero también posteriormente por Sergio Massa, quien llevó a cabo la implementación de estas políticas y lo capitalizó posteriormente como candidato a presidente.

Como parte de la estrategia comunicacional del Municipio de Tigre, en este sentido, desde los portales Web del mismo se genera el insumo necesario para la réplica de sus políticas y la imagen mencionada, dado que en la redacción de cada una de las noticias se contempla que puede funcionar como fuente de otros medios, tanto digitales como tradicionales. La abundancia de detalles respecto a los dispositivos utilizados, la contextualización sobre la aplicación de cada uno de ellos, los testimonios de los funcionarios más importantes del Municipio, y en varios casos el agregado de videos institucionales, sirven no

sólo para legitimar al Municipio frente a quienes acceden al sitio Web del mismo sino también para que otros medios tengan la posibilidad de replicar las políticas en materia de seguridad del Municipio.

A modo de ejemplo sobre el estilo de redacción que predomina en las noticias que se generan desde el Municipio de Tigre, se aborda una noticia en la que Sergio Massa anuncia la adquisición de vehículos para el COT y dispositivos tecnológicos para diversos ámbitos: “Más unidades y equipamiento para fortalecer la seguridad en Tigre”.⁵⁷

Mayo 23, 2013
Más unidades y equipamiento para fortalecer la seguridad en Tigre

Me gusta 1

Más unidades y equipamiento para for...

Con el objetivo de fortalecer su sistema de prevención en la vía pública y que sus vecinos vivan con mejores niveles de seguridad, el Municipio de Tigre incorporó a su Centro de Operaciones (COT) once nuevas camionetas Amarok 4x4, equipadas con cámaras interiores y exteriores, GPS y desfibrilador, un cuatriciclo Polaris que llega a lugares extremos y anegados, extendiendo los límites del COT y Defensa Civil en situaciones de sudestada y grandes temporales, una moto de agua Yamaha y un trucker equipado para combatir incendios en plena navegación. Además 2 nuevos gomones para Defensa Civil, que se suma a la lancha del COT para intensificar la presencia en el Delta y las zonas oesteras. Además se presentaron nuevos equipamientos para el personal, limnigrafos y mayor tecnología para el trabajo de las centrales meteorológicas.

SERVICIOS PARA LOS CIUDADANOS

- WAP y SMS: DENUNCIAS DESDE CELULARES
- ONLINE: ALERTAS Y DENUNCIAS ONLINE
- COMERCIOS: ALERTAS EN TERMINALES POS
- TWITTER: DENUNCIAS EN REDES SOCIALES

Figura 9: Noticia “Más unidades y equipamiento para fortalecer la seguridad en Tigre”

⁵⁷ “Más unidades y equipamiento para fortalecer la seguridad en Tigre”, 23 de mayo de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3041_mas_unidades_y equipamiento_para_fortalecer_la_seguridad_en_tigre.htm

En el desglose de la noticia se puede ver que se describen cuáles son los dispositivos y vehículos que se ponen en funcionamiento, mencionando la cantidad y su utilización, se acompaña la noticia con imágenes del evento y un video con declaraciones de Massa, y del entonces Secretario de Protección Ciudadana, mencionando las “bondades” de las nuevas adquisiciones y su capacidad de gestión, y también palabras de vecinos de Tigre en el anuncio, agradecidos de las políticas de seguridad del Municipio. Posteriormente, se describen en detalle los dispositivos que se aplican previamente en materia de seguridad, se remarca el accionar del Municipio en la protección de los vecinos frente a la responsabilidad de la provincia al frente de la seguridad y sus falencias. Finalmente, a modo de contextualización, se hace una breve descripción sobre el funcionamiento del sistema de protección ciudadana, y luego se mencionan los funcionarios presentes. En todo momento, se hace alusión al carácter innovador del Municipio, a la cabeza de la seguridad de los vecinos de Tigre.

De esta manera, se cuenta con una abundante cantidad de información (datos e imágenes) sobre cada uno de los anuncios del Municipio. Insumo que permite ser replicado por otros medios locales y nacionales, por funcionarios y partidarios del Frente Renovador, o cualquier otra persona que desee acceder. En orden a lo planteado por Vega (2002) sobre el Gobierno Electrónico, internet da la posibilidad de que funcionen estas noticias de los portales Web del Municipio como insumo de otros medios.

Atento a que la comunicación política actual no se enfoca en partidos sino fundamentalmente en sus dirigentes, Massa logra captar ese capital simbólico producido al frente del ejecutivo municipal que tuvo a cargo a partir del año 2007 con su gestión frente a la problemática de la seguridad a partir del uso de la tecnología. La estrategia comunicacional que se desprende del corpus ha sido direccionada en asociar la imagen de Massa, quien en la inmensa mayoría de las noticias tiene voz o es nombrado, con la de innovación y seguridad, y dado que fue uno de los ejes de la campaña presidencial y que Massa fue el

tercer candidato en votos, puede ser pensada como exitosa o al menos, relevante.

Por otra parte, el Municipio capitaliza los principales beneficios de la utilización de Internet en materia de comunicación, no sólo respecto a la seguridad. El valor agregado que permite la red en todos sus aspectos son tenidos en cuenta tanto en la confección de los portales Web que se abordan en este trabajo, del Municipio de Tigre y Alerta Tigre, el acceso a los “servicios” en materia de seguridad y en las noticias, y de este modo también se refuerza la legitimación del Municipio en materia de innovación.

Comunicacionalmente, logra explotar la lógica publicitaria que produce la novedad como efecto de discurso de acuerdo a lo planteado por Dubois (2001), y en ese sentido, reforzarlo a partir de tener en cuenta los principios del Gobierno electrónico.

Sin embargo, el valor de “innovador” que promociona el Municipio de Tigre no se limita a la seguridad, como se explica a continuación.

4.1.2 La innovación transversal

Si bien, la “lucha contra la inseguridad” es la primera elección estratégica abordada por el Municipio a partir del uso de la tecnología, su utilización se expande a todas las áreas del gobierno municipal, instalando la imagen no sólo de un Municipio “seguro”, sino también de un “Municipio innovador” por excelencia. Es menester detenerse en algunos ejemplos.

En el área de Tránsito, dependiente de la Secretaría de Protección Ciudadana, también se utiliza esta estrategia, tal como lo expresó el titular de entonces, Diego Santillán: "El sistema de tecnología de radares y fotos fue puesto en marcha por la secretaría de Protección Ciudadana y el área de modernización de la gestión municipal. La misma forma parte de la Central de Tránsito Inteligente del COT con radares, cámaras, carteles electrónicos LED en vía

pública y semáforos inteligentes para administrar mejor el tránsito y que se respeten las normas”.⁵⁸



Figura 10: Radares para el control de tránsito. Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

También, en el área de educación, el Municipio promueve los programas Internet en las Escuelas, Aulas Digitales Móviles, Alarmas en las Escuelas, Botones de pánico en las escuelas, Mis Primeros Pasos Digitales, Prevención del Grooming, entre otros, donde nuevamente hace visible su impronta innovadora.⁵⁹



Figura 11: Programa Aulas Digitales Móviles. Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

⁵⁸ "Fotomultas: ya se registraron los primeros pagos voluntarios por exceso de velocidad", 29 de abril de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/2954_fotomultas_ya_se_registraron_los_primeros_pagos_voluntarios_por_exceso_de_velocidad_.htm

⁵⁹ "Más obras para poner a punto las escuelas de Tigre", 9 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-obras-para-poner-a-punto-las-escuelas-de-tigre/>

En salud, abundan las noticias de adquisición y puesta en funcionamiento de equipamiento novedoso, el cual se suele explicar en detalle, remarcando el compromiso del Municipio a partir de la incorporación de tecnología aplicada a la salud para los vecinos.⁶⁰



Figura 12: Equipamiento médico en el Hospital Materno-infantil de Tigre.

Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

En la fiscalización y control de construcciones clandestinas, se menciona cómo la Secretaria de Ingresos Públicos detectó construcciones no declaradas mediante “las imágenes satelitales incorporadas al catastro Municipal y luego, procedió a realizar un operativo presencial por inspectores de la Subsecretaria de Fiscalización y Recaudación a fin de verificar los datos, las características y antigüedad de las construcciones e intimar a los propietarios para que regularicen su situación”.⁶¹

En este punto cabe destacar una ruptura. El uso de imágenes satelitales se realiza para tratar un delito distinto al que apuntan los demás dispositivos, señalan al delito de “guante blanco”. Sin embargo, no se realiza una promoción como si se hace de los demás dispositivos.

⁶⁰ “El Hospital Materno Infantil de Tigre sumó tecnología para mejorar su atención a la comunidad”, 28 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/el-hospital-materno-infantil-de-tigre-sumo-tecnologia-para-mejorar-su-atencion-la-comunidad/>

⁶¹ “Nuevo operativo de fiscalización en Tigre”, 12 de mayo de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/nuevo-operativo-de-fiscalizacion-en-tigre-2/>

Por otra parte, al lanzar la tarjeta “Soy Tigre”, que sirve para “acceder a importantes beneficios y descuentos en gastronomía, turismo y diversos comercios del distrito”, se realizó hincapié en la noticia en cómo a través de la misma se sumaba más tecnología en la gestión “al servicio de los vecinos”, y en el discurso del Intendente Zamora es contundente la imagen innovadora que se pretende instalar: “Mediante esta tarjeta incorporamos tecnología y nuevas herramientas a la hora de gestionar y eso es un valor agregado que tiene el Municipio. Tigre es una ciudad innovadora que a través de la tecnología ha aportado muchas soluciones a problemas que sufren los vecinos; si hablamos de seguridad está el programa de Protección Ciudadana; en problemas sociales como la violencia de género esta el botón DAMA; en educación los programas Aulas Digital Móviles, Mis Primeros Pasos Digital y el Centro universitario Tigre que cuenta con la última tecnología para los chicos puedan estudiar en su ciudad”.⁶²

La utilización de la tecnología colmando los discursos sobre las principales áreas del Municipio, puede decirse que hace que se cumpla el doble efecto reiterado planteado por Dubois (2001): el interpelativo publicitario, y el de profecía, mediante el cual a partir de esas políticas “nada va a ser como antes”.

De igual modo, la utilización que se menciona, refuerza el capital simbólico del Municipio, toda vez que la aplicación de estos dispositivos se realiza en temas que son parte de la agenda, como se verá más adelante, y se fundan en la realidad en cuanto a que abordan preocupaciones realmente existentes como seguridad, salud y educación.

En tanto, Tigre presentó durante la gestión de Massa, a su intendente como el “adali de la modernización”, quien generó una política local que se sostiene en el tiempo por su sucesor Julio Zamora. La aplicación de esta política va en orden a lo planteado por Aguiar, sobre la necesidad de los Municipios de crear una comisión o agencia “que pueda intervenir transversalmente, con autoridad, en todas las áreas del Municipio, para llevar adelante el proceso de informatización de los procesos, control de gestión de los resultados y puesta

⁶² “Se lanzó la tarjeta Soy Tigre”, 26 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/se-lanzo-la-tarjeta-soy-tigre/>

on line de trámites que beneficien al ciudadano”, y que defina la utilización de las TIC’s de todo el Municipio, en su administración, “unificando las bases de datos y los procesos administrativos, y modificando de a poco el portal municipal para volcarlo al servicio del ciudadano” (Aguiar, 2007, pp. 292-293).

Desde esa visión, el Municipio de Tigre creó la Subsecretaría de Innovación y Tecnología y, según se menciona en las noticias del portal del Municipio, “Tigre se destaca por ser el primer Municipio de la Argentina en haber creado una Agencia de Innovación cuyo objetivo es el de acercar los servicios del Municipio al ciudadano, conocer al vecino, gestionar de manera eficiente su vínculo con el Estado y saber cuáles son sus necesidades para poder mejorar su calidad de vida”.⁶³ Esta Subsecretaría participa de manera activa en la implementación de políticas de seguridad, y políticas que atraviesan todas las áreas.

Siguiendo ese orden, cabe avanzar sobre el análisis de la inserción del Municipio de Tigre en el denominado “Gobierno Electrónico”, como parte de su imagen innovadora.

4.1.3 Gobierno Electrónico

Existen numerosas definiciones respecto al “E-gobierno” o “Gobierno Electrónico”, a fines prácticos se aborda el caso del Municipio de Tigre desde las etapas propuestas por Aguilar (2007).

Para conocer, desde el abordaje de Aguilar, si se realiza en los términos mencionados una administración y gestión electrónica por parte del Municipio habría que realizar un análisis que excede este trabajo, pero desde los datos volcados en código abierto que figuran en el portal del Municipio⁶⁴ se puede inferir que hay, o al menos se pretende mostrar que existe, una orientación a

⁶³ “Tigre, modelo de innovación tecnológica para otras ciudades del país”, 10 de enero de 2016. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-modelo-de-innovacion-tecnologica%E2%80%8Bpara-otras-ciudades-del-pais/>

⁶⁴ “TIGRE DATOS ABIERTOS”, plataforma de acceso de datos de la gestión en el portal del Municipio de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/datosabiertos/>

sistematizar la información de las diversas áreas, y a la mejora en los procesos (por ejemplo, los programas Tigre Sirve, Historias Clínicas, entre otros). En materia de seguridad, fuera de los dispositivos que entran en otro nivel de análisis, se menciona el “Nuevo Sistema de Comunicaciones Alerta Tigre 2.0”, mediante el cual, tal como es descrito en el portal Alerta Tigre, “el flujo de información a partir de la interacción tecnológica desde diferentes sectores de la comunidad”, a partir de un nuevo sistema de comunicaciones “permite vincular al Centro de Operaciones COT, a la Policía y a la base de los móviles municipales no solo a través de voz sino que habilita que todos los componentes visualicen las imágenes de las cámaras vinculadas a la emergencia para mejorar la capacidad de respuesta.”⁶⁵

En la segunda etapa, sobre el acceso a la información y la realización de trámites on line, Tigre se encuentra avanzado y en su portal ofrece información y servicios sobre las diversas áreas del Municipio, sin dejar de utilizar el mismo como propaganda. Como plantea Aguiar, los portales gubernamentales “se gradúan según la riqueza y amigabilidad de la información accesible”, y en el de Tigre aparecen múltiples informaciones e incluso la posibilidad de iniciar trámites desde el portal para los vecinos.⁶⁶ En particular, desde el portal de la Secretaría de Protección Ciudadana, Alerta Tigre, se puede acceder a un catálogo de servicios de seguridad para los vecinos del Municipio.

En cuanto a la transparencia, en el portal del Municipio hay un ítem de acceso de “gobierno transparente” y, como se mencionó, se puede acceder a datos abiertos sobre las distintas áreas, a la normativa del ámbito municipal e incluso a la información financiera del Municipio⁶⁷, aunque cabe referir que en su mayoría se encuentra incompleta o desactualizada. Es destacable que en materia de seguridad se carece de información estadística de gestión por parte

⁶⁵“Consideraciones Generales”, portal Web Alerta Tigre. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta_tigre.htm

⁶⁶ “Trámites para personas”, portal Web Municipio de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/guia-de-tramites-municipales/personas/>

⁶⁷ “Información de gestión”, portal Web Municipio de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/gestion/>

del Municipio, sólo se cuenta con la información de estilo propagandístico descripta en las noticias.

Respecto a la cuarta etapa, sobre la participación ciudadana vía on line, es destacable que existen lugares de feedback, las direcciones de mail de los funcionarios, contacto on line a partir del apartado “Tigre Sirve”, fundamentalmente se promocionan los diferentes canales vía redes sociales y, en este caso, cabe referir la investigación de la licenciada Lio (2013), en la cual menciona 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” (p. 50). En tal sentido, “los sistemas públicos deben aprender a convivir con la propuesta, el disenso y con preguntas que exigen respuesta” (Aguiar, 2007, p. 220).

En tanto, cabe destacar que desde el 2007 el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la equidad y el crecimiento (CIPECC) junto con la Universidad de San Andrés conformaron un Índice Nacional de Páginas Web Municipales.⁶⁸ En un informe realizado en el 2014, aun previo a las mejoras de su portal, se encuentra Municipio de Tigre entre los diez primeros puestos, precisamente en el sexto lugar, con 84,78 puntos de contenidos (sobre un máximo de 120), y 6 de usabilidad (sobre un máximo de 11). El estudio se hace sobre 119 gobiernos municipales argentinos cuya población supera los 50.000 habitantes, además de las capitales provinciales, aunque no alcancen este umbral poblacional, y los ejes que utiliza el CIPECC son los niveles que presentan las páginas Web con respecto a “Contenidos” (presencia, información, interacción, transacción y transformación) y “Usabilidad” (Accesibilidad, Actualización de Información, Buscador, Mapa del sitio, Idiomas, Inicio, Lugar, Diseño, Perfiles, Secciones y WAP).

⁶⁸ “Gobierno electrónico local: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014”, documento del Centro de Implementación de Políticas Públicas para la equidad y el crecimiento (CIPECC). Disponible en: <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1286.pdf>

En definitiva, desde su política en torno al Gobierno Abierto, aun presentando falencias, el Municipio de Tigre lo hace de manera efectiva, lo comunica de ese modo y eso contribuye a reforzar su imagen “innovadora” y reforzar su capital.

En el siguiente apartado, se analizará la puesta en valor de Tigre como Municipio innovador, y como se lo presenta como modelo a seguir.

4.2 Tigre como ejemplo

4.2.1 Tigre, un lugar de visita

En el período analizado surgen una gran cantidad de noticias en las que legisladores y distintos gobiernos municipales y provinciales, incluso de otros países, se acercan al Municipio de Tigre a “intercambiar experiencias” y en las mismas se pone énfasis en cómo toman como modelo el sistema de Protección Ciudadana de Tigre.

Se registran las “visitas” de Diputados de la provincia de San Juan⁶⁹, el Intendente de Santa Lucía, también provincia de San Juan⁷⁰, autoridades de la ciudad de San Salvador de Jujuy⁷¹, el Intendente de Bella Vista, provincia de Corrientes⁷², el Gobernador de la provincia de Córdoba⁷³, y del jefe comunal del Departamento de Maldonado, Uruguay.⁷⁴

⁶⁹ “Diputados sanjuaninos visitaron el Centro de Operaciones Tigre”, 8 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/diputados-sanjuaninos-visitaron-el-centro-de-operaciones-tigre/>

⁷⁰ “Tigre y Santa Lucía de San Juan unidos por más seguridad”, 5 de octubre de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-y-santa-lucia-de-san-juan-unidos-por-mas-seguridad/>

⁷¹ “Tigre intercambió experiencias con San Salvador de Jujuy”, 17 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-intercambio-experiencias-con-san-salvador-de-jujuy/>

⁷² “Tigre y Bella Vista intercambiaron experiencias de gestión”, 8 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-y-bella-vista-intercambiaron-experiencias-de-gestion/>

Se trata de visitas que realizan estas delegaciones, en las cuales generalmente son llevados a ver el funcionamiento del Centro de Operaciones Tigre (COT), se sacan fotografías, y se les detalla el funcionamiento de los diferentes dispositivos que utiliza y monitorea la Secretaría de Protección Ciudadana.

En cada noticia, presentadas generalmente como “intercambio de experiencias”, se aprovecha para referir a las políticas de seguridad implementadas y sus dispositivos, y se acompaña siempre con una declaración de los visitantes hablando de las bondades de las políticas de seguridad implementadas por el Municipio de Tigre, y cómo los enriquece como experiencia.

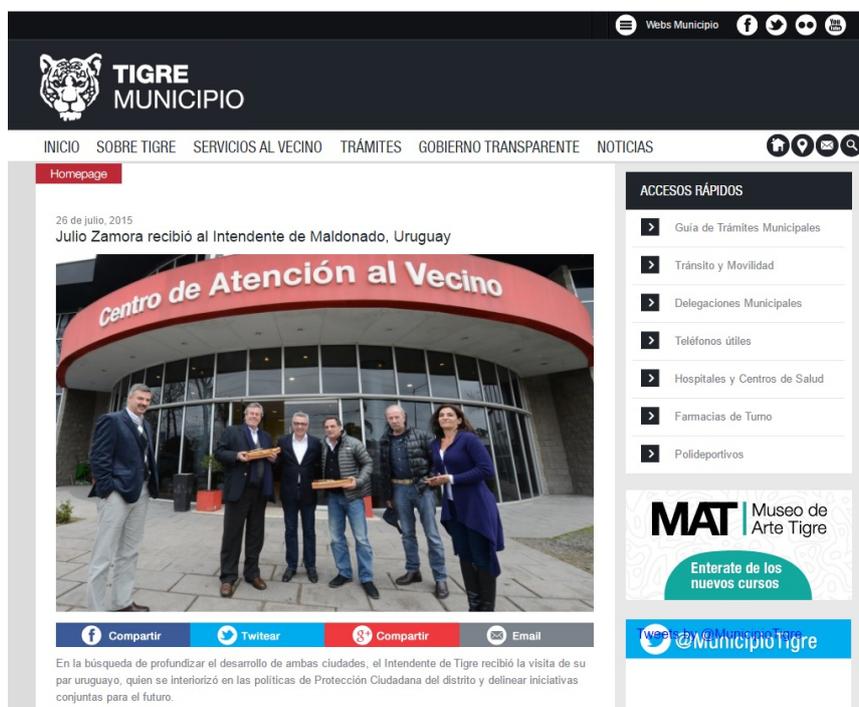


Figura 27: Visita al Centro de Operaciones Tigre del jefe comunal del Departamento de Maldonado, Uruguay. Fuente: Portal Web Municipio de Tigre.

⁷³“ Turismo y Violencia de Género, ejes del acuerdo que Tigre firmó con Córdoba”, 9 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/turismo-y-violencia-de-genero-ejes-del-acuerdo-que-tigre-firmo-con-cordoba/>

⁷⁴“ Julio Zamora recibió al Intendente de Maldonado, Uruguay”, 26 de julio de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-recibio-al-intendente-de-maldonado-uruguay/>

Asimismo, es destacable cómo el Municipio, a través de sus diferentes interlocutores, se legitima una y otra vez como ese modelo. Lo hace desde el lenguaje técnico, desde adjetivación en cantidad (más seguridad, más tecnología...), desde la innovación. Todo se detalla, todo se multiplica, todo “para cuidar al vecino”, sujeto último de todas estas medidas en lo discursivo. Una vez más se apela a la ideología del progreso continuo que menciona Dubois (2001), siempre más, más lejos, más avanzado. Un discurso de la novedad, amnésico, que oculta completamente todo lo que puede ser regresivo, no hay lugar a discusiones o cuestionamientos sobre su funcionamiento.

Tal como lo intenta instalar la secretaria de Protección Ciudadana, María Eugenia Ferrari: “Así como nosotros hemos ido a lo largo de nuestro crecimiento, tomando experiencias de otros lugares del mundo, poder compartir todo el esfuerzo y trabajo de estos años, y que eso sirva como herramienta a ciudades y Municipios vecinos, para nosotros es fundamental”.⁷⁵

También existe una legitimación desde las experiencias adquiridas, por ejemplo una de las noticias se trata la visita del entonces secretario de Protección Ciudadana, Diego Santillán, a la ciudad de Brasilia (Brasil), donde transmite que se busca “conocer siempre otras experiencias, estudiar, analizar y luego ver si hay algo nuestro que podemos mejorar o cambiar o simplemente continuar”⁷⁶. Es decir, además de la legitimación que se produce mediante el lugar en que se posiciona el Municipio de Tigre en materia de “protección ciudadana” al compartir su “know how” con quienes van a visitar el COT, se legitima a través de demostrar que se continúa alimentando de conocimientos de una ciudad importante como Brasilia.

Asimismo, una noticia refiere a la visita realizada por el Intendente Julio Zamora a la Universidad de San Isidro para hablar de su gestión en la que

⁷⁵“Tigre intercambió experiencias con San Salvador de Jujuy”, 17 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-intercambio-experiencias-con-san-salvador-de-jujuy/>

⁷⁶ “Tigre intercambió políticas de seguridad en Brasilia”, 21 de mayo de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3034_tigre_intercambio_politicas_de_seguridad_en_brasilia.htm

manifestó respecto a su presentación: “reparamos el modelo de gestión Tigre que está enfocado en políticas sociales innovadoras que nos permitieron estar cerca del vecino”. La noticia agrega que Zamora “analizó el modelo de seguridad ciudadana implementado por Tigre y que es espejo de otros Municipios. Aportando más de 1300 cámaras, móviles, y programas de alerta que combaten el flagelo de la inseguridad.”⁷⁷

Por otra parte, también se da cuenta de la participación del Municipio en el encuentro de “Ciudades Inteligentes”, en el que el subsecretario de Innovación Tecnológica explicó: “Los objetivos estratégicos de Tigre son estar cerca del vecino y de la seguridad. Nuestra ciudad tiene una gran fuerza en mostrar lo que hace con su Centro de Operaciones que es una herramienta que ayuda a acercarse a los objetivos, que es cuidar a los vecinos a través de las cámaras de seguridad. La tecnología es un medio para brindarle al ciudadano lo que él quiere, como la salud, educación y turismo, entre otros temas”.⁷⁸

En definitiva, mediante su estrategia comunicacional, el Municipio de Tigre en sus noticias intenta mostrar un gobierno activo en contacto con otros actores locales e internacionales, donde se muestra, por un lado adquiriendo experiencias de ejecutivos que gozan de cierto “status”, y por el otro, como un experto en la materia de innovación en seguridad, generando de este modo una doble legitimación en su accionar, la cual luego será capitalizada tanto a nivel local en campaña, como a la hora de presentar en su programa electoral nacional a Tigre como el ejemplo de las políticas en seguridad que aplicaría en todo el país Massa como presidente.

Como se mencionó, el Municipio de Tigre se posiciona y diferencia de los demás actores a partir de la incorporación del asunto de la “inseguridad” que tanto preocupa a la ciudadanía y se encuentra al tope de la agenda en los medios de comunicación, y abordó el tema como el eje principal de las políticas

⁷⁷“ Julio Zamora disertó en la Universidad de San Isidro”, 3 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-diserto-en-la-universidad-de-san-isidro/>

⁷⁸ “Tigre participó del encuentro “Ciudades Inteligentes””, 17 de septiembre de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-participo-del-encuentro-ciudades-inteligentes/>

del Municipio y su promoción, a partir del valor agregado de la aplicación de tecnología como un plus a la hora de comparar con otros gobiernos, un capital simbólico frente a los demás.

En consecuencia, como plantea Bourdieu (2007), la forma por excelencia del poder simbólico es el poder de hacer de los grupos, y ello ocurre a partir de dos condiciones: debe estar fundado sobre la posesión de un capital simbólico, y depende del grado en el que la visión propuesta se funda en la realidad. La posesión de ese capital simbólico dependerá de la autoridad social adquirida en las luchas anteriores, y el grado en que esa visión se funde en la realidad, en este caso, puede pensarse en cuanto más se aferre a la Agenda.

La “inseguridad”, como se expuso, es una de las mayores preocupaciones en la sociedad, y Massa logró obtener un poder simbólico fundamentalmente a partir del reconocimiento por su gestión en el Municipio de Tigre en materia de seguridad a partir del uso de la tecnología. Con ese capital, Massa generó la posibilidad para formar un partido, el Frente Renovador, y poner en valor ese capital adquirido, en la contienda electoral de 2015.

4.2.2 Campaña electoral 2015: El modelo a replicar

En fecha 29 de agosto de 2015, en plena campaña electoral, Massa se hizo presente en Tigre en el anuncio de la adquisición de vehículos y distintos dispositivos de seguridad, y en la cobertura de la noticia, el Intendente de Tigre, Dr. Julio Zamora señaló que:

Con la incorporación de los nuevos móviles, el Municipio redobla la inversión en seguridad. Así, en Tigre, seguimos reforzando la seguridad ciudadana, que es uno de los bastiones de nuestra gestión. Cabe destacar que esta es una tarea que tuvo inicio debido a la decisión política de Sergio Massa en 2007, que generó un sistema que es modelo en toda la Argentina y que se puede replicar en cada ciudad como lo viene promoviendo con su propuesta nacional. (...) Lamentablemente, tenemos que decir que la provincia de Buenos Aires desde el 2007 ha bajado la cantidad de miembros policiales destinados

a Tigre. (...) La provincia de Buenos Aires tiene un gobernador que declaró la emergencia en materia de seguridad y que, de todas maneras, no ha logrado resolver este flagelo. Teniendo en cuenta estos parámetros, difícilmente pueda resolver esta situación a nivel nacional.⁷⁹

Por su parte, en el anuncio, Massa manifestó que la seguridad no es de izquierda ni de derecha, y que se necesita un programa de medidas para terminar con el cuento de la ideologización y de “sensación” de inseguridad. “Si no resolvemos la pelea contra el narcotráfico no vamos a poder crecer como país. Se trata del enemigo más poderoso, así como hace 30 años los conflictos eran las cuestiones limítrofes hoy el cambio de paradigma es el avance del crimen organizado que nos obliga a reenfocar la seguridad”.

La noticia concluye con la siguiente afirmación: “Importantes inversiones desde el Municipio, ideas innovadoras y trabajo comprometido a largo plazo, han llevado al Municipio de Tigre a convertirse en un modelo a nivel nacional en el área de seguridad.”

Desde esa noticia del Municipio, es posible reflejar la estrategia de uno de los pilares de la campaña de 2015 de Massa, la puesta en funcionamiento de su “capital simbólico” en materia de seguridad. A partir de estas adquisiciones, desde las palabras del Intendente Zamora se muestra el rol activo del Municipio, se destaca que el sistema de protección ciudadana es uno de los “bastiones de la gestión” que debe ser replicado en todo el país y que su iniciador en 2007 fue Sergio Massa. Al mismo tiempo, como parte de la estrategia, se menciona el fracaso del gobernador de la provincia de Buenos Aires al frente de la seguridad, y en contraposición, se intentó exponer su falta de idoneidad, dado que también se presentaba como candidato presidencial.

Como se desprende de estos discursos, la promoción de los dispositivos tecnológicos utilizados en materia de seguridad en la gestión del Municipio de Tigre, simplemente refuerzan el discurso punitivo vigente, y el paradigma

⁷⁹ “Zamora: “En Tigre, seguimos reforzando la seguridad ciudadana””, 29 de agosto de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/zamora-en-tigre-seguimos-reforzando-la-seguridad-ciudadana/>

“civilización y barbarie” que refiere Martini (2009). Por ello, se reproducen viejos sentidos a partir de nuevos elementos.

Como se desprende del material de campaña a nivel Municipal, “Hablamos con hechos”, la estrategia comunicacional en materia de seguridad fue poner en valor el capital adquirido en “8 años de gestión”, a partir de resaltar la dimensión maquinística, “innovadora”, de la gestión de la “inseguridad”, y la descentralización de la justicia.

MASSA + ZAMORA
PRESIDENTE + INTENDENTE DE TIGRE

+A15
MASSA

HABLAMOS CON HECHOS
1500 CÁMARAS DE SEGURIDAD

MONITOREO Desde el Centro de Operaciones Tigre se detectan delitos en la vía pública

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

-Viendo haciendo Zig-Zag aparentemente conductor alcoholizado.

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

RESULTADO DEL EXAMEN
1.66 % FAIL

MÓVILES DEL COT Motociclistas con drogas fueron detenidos por el COT

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

BOMBEROS Los Cuarteles de Bomberos de todo Tigre están conectados al sistema

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Móvil 168 Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

-Tengo un incendio de dimensiones en Ruta 2 y 150000

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Móvil DC Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

ALERTA TIGRE Más de 60.000 vecinos adheridos al Sistema de SMS

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Cameras de Seguridad Secretaría de Protección Ciudadana Municipio de Tigre

Figura 28: Material gráfico - Campaña municipal 2015: “Hablamos con hechos” - Frente

HABLAMOS CON HECHOS

VAMOS A RECORRER TODO TIGRE PARA CONTARTE LO QUE HICIMOS EN MATERIA DE SEGURIDAD DURANTE ESTOS 8 AÑOS DE GESTIÓN

- Creamos la Secretaría de Protección Ciudadana.
- Inauguramos el Nuevo Centro de Operaciones Tigre.
- Instalamos 1.500 cámaras de seguridad.
- Incorporamos 90 nuevas patrullas móviles.
- Más de 30 mil vecinos cuentan con botones de pánico en sus hogares y más de 60 mil se encuentran adheridos a Alerta Tigre 2.0.
- 1.500 mujeres se encuentran protegidas con botones de pánico y Alerta Tigre SMS.
- Se incorporaron botones de pánico en las 4 líneas de colectivos que recorren Tigre y en las unidades de transporte escolar.
- Acercamos la Justicia a los vecinos mediante cinco fiscalías descentralizadas, sumando a dos especializadas, una en violencia de género y familiar, y la otra en investigación de drogas ilegales, primera en su tipo en la provincia.
- Ya inauguramos un nuevo Polo Judicial.
- Construimos con inversión propia destacamentos, comisarías policiales y puestos fijos de control en puntos estratégicos.

MASSA + **ZAMORA** | **+A15**
 PRESIDENTE | INTENDENTE DE TIGRE | MASSA

Figura 29: Material gráfico - Campaña municipal 2015: “Hablamos con hechos” - Reverso

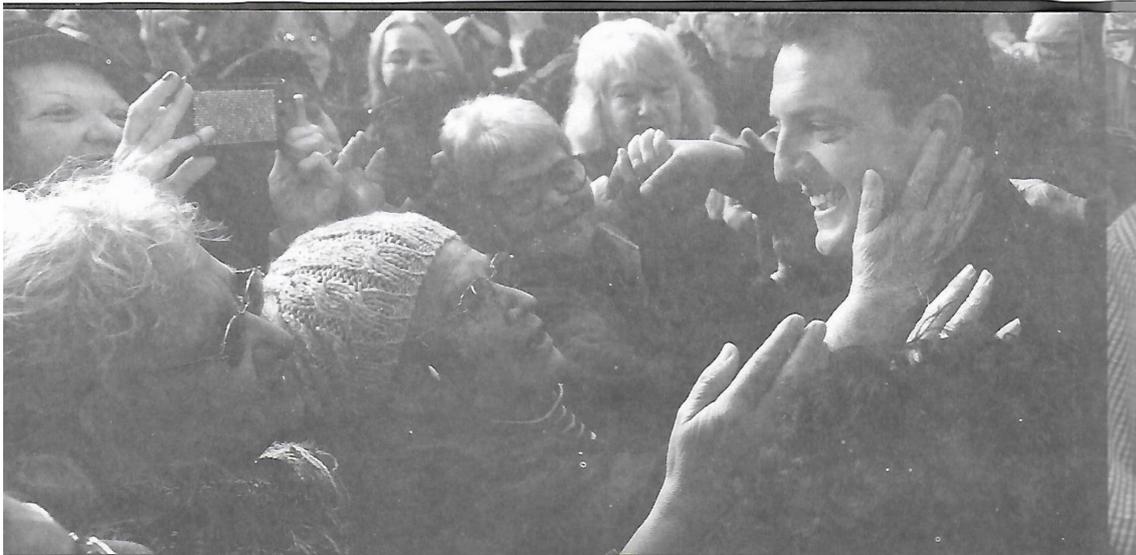
Si bien es cierto que los actores políticos con responsabilidades ejecutivas de los diferentes estamentos han adoptado el concepto de marketing moderno de “campaña permanente” a la hora de comunicar sus políticas, también es cierto que para afrontar procesos electorales se suele elaborar una estrategia diferente y la comunicación cambia tanto en su intensidad como en sus formas.

A nivel nacional, poniendo eje en la “inseguridad” como tema principal, desde su estrategia comunicacional, el Frente Renovador organizó una campaña con profunda coherencia en cuanto al abordaje en las diferentes piezas y formatos de propaganda, las problemáticas abordadas y las propuestas que se presentaron para tratar cada una de ellas.

El abordaje de la problemática de la seguridad en la campaña 2015 puede ser entendida desde los conceptos propuestos en la misma: “Justicia” y “seguridad”. Se pusieron de manifiesto fundamentalmente como principales temas “la lucha contra el narcotráfico”, la necesidad del cumplimiento “efectivo” de penas y el endurecimiento de las mismas para quienes cometen delitos, y la necesidad de una “justicia independiente”.

A su vez, para enfrentar esos problemas planteados, se propuso reforzar el control de las fronteras, el uso de las fuerzas armadas dentro del territorio y la creación de una agencia para combatir el narcotráfico, reformas en el Código Penal y el Código Procesal Penal para llevar adelante la prisión “efectiva” y el endurecimiento de penas con prisión perpetua para narcotraficantes, violadores y femicidas, la “descentralización” y “especialización” de la justicia, la reforma del Consejo de la Magistratura para una “justicia independiente”, la reforma del sistema penitenciario.

Como se mencionó, uno de los enfoques que realiza Massa en su campaña, al aplicar su capital simbólico, es sobre la justicia. Desde Said (1990) y su concepto de “Orientalismo”, se puede pensar que en la temática de igual modo se construyó el discurso del “garantismo” sobre el que se erige el discurso punitivo en el que se asienta el discurso de campaña de Massa. Se construyó un discurso-poder sobre el Frente para la Victoria en general y su candidato en particular sobre la seguridad mediante el cual se generó una imagen de inacción y “protección de los delincuentes” frente al “abandono” de las víctimas. A partir de esa imagen construida, se erigió Sergio Massa y el Frente Renovador, frente al “garantismo” se definió y caracterizó, presentándose como una instancia superior, frente a ese “otro”, en primera instancia en los discursos de desprestigio hacia las políticas en materia de seguridad de la provincia de Buenos Aires y la Nación desde el Municipio de Tigre, exacerbado en campaña, y en segundo lugar desde la valoraciones del modelo de Tigre frente a lo realizado por los demás actores, según se desprende de las noticias y el material de campaña.



JUSTICIA: PROPUESTAS PARA QUE SE CUMPLA LA LEY

Queremos un sistema judicial que no esté atado al gobierno de turno. Por eso, desde el Frente Renovador queremos una justicia independiente que defienda los intereses de todos los argentinos y que haga cumplir las penas.

La sociedad argentina ha dejado de creer en la justicia porque siente que no cumple su función como garante del estado de derecho. La mayoría de los argentinos no cree que los jueces actúen con imparcialidad e independencia. Sienten que la justicia es lenta, ineficaz y burocrática. El desprestigio del poder judicial atenta contra el funcionamiento de la democracia.

La mejor forma de garantizar el orden

democrático es haciendo efectivo el cumplimiento de las normas que garantizan la convivencia ciudadana, transmitiendo tranquilidad a quienes respetan las normas.

La falta de rigor para impartir castigos a quienes violan la ley contribuye a naturalizar el delito y amenaza con debilitar el estado de derecho de modo irreversible. Para que los ciudadanos se sientan protegidos, la justicia tiene que hacer efectivo el cumplimiento de la ley y la ejecución total de las penas.

Estamos en contra de la visión "garantista" que se ha instalado en la justicia en los últimos años, que se preocupa más por los derechos de los delinuentes que

por las víctimas. Por eso presentamos en el Congreso un Código Procesal Penal distinto que limita el poder de los jueces para otorgar excarcelaciones antes de que los condenados cumplan la totalidad de las penas y pone punto final a los privilegios de los funcionarios públicos para que no haya más impunidad.

Queremos jueces que hagan cumplir la ley y que no saquen presos o reduzcan las condenas.

LINEAS DE ACCIÓN

- Reformar el Código Penal: Prisión perpetua para narcotráfico, violación y otros delitos graves como la trata de personas. Imprescriptibilidad e incremento de penas mínimas y máximas para los delitos de corrupción. Endurecimiento de las penas para los acusados por cohecho y tráfico de influencias.
- Reformar y reactivar el Consejo de la Magistratura para que no esté al servicio del poder político de turno.
- Nuevo Código Procesal Penal. Más derechos para las víctimas y medidas para acelerar operativos, juicios y sanciones. Limita el poder de los jueces estableciendo un protocolo de actuación y eliminando las excarcelaciones para los imputados por delitos con penas mayores a 6 años. Propone procedimientos exprés de 30 días para los crímenes descubiertos en flagrancia.
- Descentralización de la Justicia. Los ciudadanos tienen que saber quiénes son los responsables de llevar adelante sus causas. Para que la Justicia esté más cerca de los ciudadanos proponemos fiscalías en los barrios (1 fiscalía cada 50 mil habitantes) para realizar investigaciones y recibir denuncias. También es necesario descentralizar los Juzgados de Garantías (1 cada 200 mil habitantes), defensorías, familia y del fuero de menores así como fiscalías temáticas por municipio (venta de drogas y violencia familiar).



6

Figura 30: Material gráfico - Campaña nacional 2015: "Propuestas para el cambio justo" - Fragmento 1

Finalmente, y en lo que compete a este trabajo, para abordar el problema de la “inseguridad”, como se mencionó, propuso replicar el “modelo” de Protección Ciudadana del Municipio de Tigre con la creación de Centros de Operaciones y el uso de la tecnología (fundamentalmente, las cámaras de video-vigilancia), poniendo en juego su capital.



- Argentina necesita un plan integral de seguridad que incluya acciones preventivas como cámaras de seguridad, botones antipánico y policías de proximidad, pero también un comando unificado entre las fuerzas federales, provinciales y municipales. A pesar de que Argentina tiene la tasa de robos más alta de Latinoamérica, el gobierno nacional ha optado por ignorar la gravedad de la situación, ocultando las cifras reales de la inseguridad y postergando su solución.

Necesitamos más y mejores policías, que estén cerca de la gente, que conozcan al vecino y tengan sincera voluntad de servicio. La policía municipal tiene que depender de las autoridades municipales, donde están los problemas, para facilitar un mayor control ciudadano.

Tenemos que ser firmes en el cumplimiento de las normas y endurecer las penas para los delitos más graves como el narcotráfico, la trata de personas y la violación seguida de muerte, entre otros. Además, tenemos que modificar los códigos procesales para limitar las excarcelaciones.

El narcotráfico cruza nuestras fronteras impunemente, se enquistó en el corazón de nuestras comunidades y ataca a los sectores más vulnerables de la población. Mientras algunos políticos debaten si la Argentina es un país “productor” o seguimos siendo un país “de tránsito” de drogas, aumenta la violencia y la adicción entre los pibes que encuentran en la droga un escape de la realidad.

Nuestra propuesta de lucha contra el narcotráfico tiene tres ejes: logística (protección de las fronteras), comercialización (venta en los barrios) y financiamiento (persecución de dinero y bienes). Los que venden droga matan a nuestros hijos. Por eso proponemos la creación de una Agencia de Lucha contra el Narcotráfico y un cambio en el Código Penal para que quien organiza delitos de narcotráfico tenga la misma condena que

aquel que comete un homicidio calificado.

Además de los delitos comunes contra la propiedad y la integridad física que afectan a todos los ciudadanos, las mujeres son víctimas recurrentes de violencia doméstica, discriminación y delitos graves como la trata de personas. Cada 31 horas, una mujer es asesinada por el sólo hecho de ser mujer.

POLÍTICAS INTEGRALES CONTRA EL DELITO



- Cámaras de videovigilancia (1 cada 1000 habitantes).
- Centros de operaciones para emergencias.
- Control de las fronteras con tecnología de última generación y bases operativas de las fuerzas de seguridad interior.
- Comando unificado de las fuerzas federales, provinciales y municipales.
- Prisión perpetua para narcotraficantes y violadores (Reforma del Código Penal)
- Eliminación de las excarcelaciones y la prisión domiciliaria para delitos graves.
- Ampliación y reforma del sistema penitenciario.
- Persecución de las finanzas del crimen organizado.
- Recuperación jerárquica del Consejo Nacional de la Mujer, Creación de hogares/refugio para mujeres en situación de vulnerabilidad.

3

Figura 31: Material gráfico - Campaña nacional 2015: “Propuestas para el cambio justo” - Fragmento 2

El eje claro de campaña de Massa fue la seguridad prevención en seguridad a partir del uso de tecnología y la policía de proximidad.

Como se citó al inicio, en su libro de campaña, Massa describe en detalle las políticas en materia de seguridad a partir de la “innovación” aplicadas en el Municipio de Tigre, y para hablar sobre el tema escribe: Tengo muy claro que esta es una batalla que nunca termina y en la que no se pueden bajar los brazos ni por un minuto. Sin embargo, siento que lo que hicimos en Tigre con nuestro innovador modelo de seguridad y prevención claramente podría replicarse a nivel nacional.” (Massa, 2015, p. 44)

CONCLUSIONES

A partir del análisis se puede concluir que el discurso construido por el Municipio de Tigre sobre la seguridad no se distancia a grandes rasgos del discurso punitivo vigente, pero sí vino a aggiornarlo con la introducción de un nuevo elemento que es la aplicación intensiva de dispositivos tecnológicos para el control del delito, actuando más en la prevención del mismo. Como se menciona en este trabajo, se reproducen viejos sentidos a partir de nuevos elementos. Tigre ha erigido un sistema de “protección ciudadana” centralizado en el Centro de Operaciones Tigre (COT), el que cumple la función de “panóptico” que vigila y controla a sus ciudadanos. Estas políticas de seguridad en su conjunto se encuentran direccionadas al delito “común”, al de calle, que generalmente refuerzan estereotipos en una sociedad atravesada por el paradigma de “civilización y barbarie”, donde cae el rigor sobre el “hombre, joven y pobre”, y ello reforzado también a través de la difusión de las imágenes que reproduce este sistema.

Asimismo, Massa, quien puso en funcionamiento y dio continuidad a estas políticas, en campaña las impulsó y les dio un tinte aun de mayor punitivismo a partir de su “lucha” contra lo que él denominó “garantismo”, mediante el cual desde su construcción discursiva, eran las políticas aplicadas por el partido gobernante, Frente para la Victoria, y un sector de la justicia, que “favorecían” deliberadamente a los delincuentes. En ese contexto, donde Massa planteaba ponerse del lado de las “víctimas” y no de los “victimarios”, logró posicionarse en mayor parte gracias a la imagen construida al frente de las políticas de seguridad aplicadas en el Municipio

En materia de seguridad, pero también en las diversas áreas del Municipio se observa en su comunicación una premeditada promoción y divulgación de la aplicación de políticas de corte innovador a partir del uso de la tecnología. Como se desprende de lo analizado, para cada problemática de la agenda, existe una respuesta mediante la utilización de dispositivos. Todo desde la práctica y desde la comunicación se encuentra atravesado por este discurso

tecnofílico. En la “lucha contra la inseguridad”, tanto los dispositivos aplicados en la vía pública como los servicios que ofrece el Municipio en su portal Web, todo presenta una lógica publicitaria mediante la cual el Municipio en primer lugar, y Massa con posterioridad, adquieren un capital que los distingue de los demás actores. En este sentido, desde la construcción del sistema de “protección ciudadana”, se ha hecho énfasis en todo momento en la aplicación de los dispositivos que se mencionaron en este trabajo, en cómo se duplicaron en cantidad, y se presentan los mismos como la única alternativa para solucionar la problemática de la “inseguridad”.

A su vez, como parte de su innovación, el Municipio de Tigre ha sabido aplicar los principios mencionados del “Gobierno Electrónico”, en sintonía a los principios de su sistema de “protección ciudadana” y a partir del uso de herramientas tecnológicas, presentadas como servicios, ha volcado en sus ciudadanos, devenidos en clientes, la responsabilidad de su propia seguridad mediante esas herramientas que disponen.

En este sentido, del análisis se desprende que la utilización de la tecnología para abordar el delito genera un plusvalor de gran magnitud que funciona como capital simbólico para el Municipio de Tigre y para Sergio Massa como candidato en la arena política. Massa, quien generó esta maquinaria publicitaria a partir de la aplicación de estas políticas, y quien resulta reconocido por ello, pudo formar un partido y presentarse como candidato presidencial en 2015, apoyándose en el capital simbólico adquirido para mostrarse como la mejor opción para responder a la preocupación ciudadana de la “inseguridad”. Julio Zamora, a nivel local, y Massa, a nivel nacional, a diferencia de sus contrincantes, contaron por entonces con un amplio reconocimiento por su gestión frente al Municipio de Tigre en torno a su discurso construido sobre la gestión de la inseguridad, ellos eran “expertos y eficientes”. En la campaña, tal como se puede observar en el análisis, se han apoyado en la promoción del “modelo Tigre” de seguridad, a nivel local como eficiencia en la gestión, a nivel nacional como ejemplo a seguir. En este sentido, cabe destacar que el éxito de este posicionamiento tiene que ver también con que estas políticas de corte tecnológico se aplican a un tema nodal en la agenda en general como lo es la “inseguridad”, pero también en

particular por los principales temas que la componen en el imaginario social (narcotráfico, robo de autos, violencia de género, otros).

En tanto, cabe destacar que la problemática de la violencia de género en la comunicación institucional del Municipio de Tigre tiene un lugar central. En primer lugar, se la instala dentro de la problemática de la “inseguridad”, teniendo en cuenta la violencia doméstica como tal, y en segundo lugar, se realiza una fuerte difusión de la problemática en los canales del Municipio. Sin embargo, la respuesta real que se da frente a los casos de violencia de género es en gran medida el uso del dispositivo DAMA y se hace desde una lógica publicitaria que no se corresponde con la lucha por desnaturalizar la violencia machista. Por el contrario, hay un tipo de violencia que no aborda el Municipio que es la simbólica, de la cual también puede ser visto como victimario luego del ejemplo tratado en este trabajo sobre el “Tigre Moda Show”, donde se replica la visión de “mujer objeto”. En tanto, en materia de violencia de género, tanto desde la comunicación del Municipio de Tigre como desde la campaña de Massa, se intenta instalar que son los únicos actores políticos que se ocupan de la problemática, llegando a desconocer cualquier tipo de avance previo.

En definitiva, ratificando la hipótesis propuesta al principio de este trabajo, el discurso construido por parte del Municipio de Tigre es parte de una estrategia comunicacional que logró posicionarlo en materia de gestión de la “inseguridad”, como un gobierno de avanzada, y posteriormente a Sergio Massa como el mejor candidato para enfrentar la problemática a nivel nacional, a partir del valor agregado de la tecnología.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, H. (2007). "El futuro no espera. Políticas para desarrollar la Sociedad del Conocimiento". Buenos Aires: La Crujía Ediciones.
- Aguilar Villanueva, L. F. (1993). "Problemas públicos y agenda de gobierno". México: Grupo Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Anderson B. (1993). "Introducción" y "Conceptos y definiciones". En Comunidades imaginadas. Reflexiones sobre el origen y la difusión del nacionalismo. México: FCE.
- Bourdieu, P. (1990). "El mercado lingüístico". En Sociología y Cultura. México: Grijalbo.
- Bourdieu, P. (2007). "Espacio social y poder simbólico". En Cosas dichas. Barcelona: Gedisa.
- Calzado, M. (2015). "Inseguros". Buenos Aires: Editorial Aguilar.
- Dubois, P. (2001). "Máquinas de imagen: una cuestión de línea general". En Video, Cine, Godard. Buenos Aires: Libros del Rojas (UBA).
- Foucault, M. (2014). "Vigilar y Castigar: Nacimiento de la prisión". Trad. Aurelio Garzón del Camino. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.
- Genaud, D. (2015). "Sergio Massa. La biografía no autorizada". Buenos Aires: Sudamericana, E-Book.
- Goffman, E. (1998). "Estigma e identidad social". En Estigma La identidad deteriorada. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gonzalez, L. S. (2013). "Construcciones discursivas sobre la seguridad: la Policía Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires: de la instalación de lo nuevo a la reproducción de lo mismo". (Tesis de grado). Universidad de Buenos Aires, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Buenos Aires. E-Book.

- Gramsci, A. (1976). "Observaciones sobre el folklore" y "Literatura nacional". En Cuadernos de la cárcel: literatura y vida nacional. México: Juan Pablos Editor.
- Izurrieta R., Arterton A. y Perina M. P. (comp.) (2002). "Estrategias de comunicación para gobiernos". Buenos Aires: La Crujía Ediciones.
- Kessler, G. (2004). "Glosario: las teorías sobre el delito". En Sociología del delito amateur. Buenos Aires: Paidós.
- Kessler, G. (2009). "El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito". Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Lío, V. (2013). "Luz, cámara, gestión: un análisis comunicacional de los sistemas de videovigilancia en Municipios bonaerenses". (Tesis de grado). Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Buenos Aires. E-Book.
- Martini, S. y Gobbi J. (1998). "Agendas públicas y agendas periodísticas". Buenos Aires: Documento de la Cátedra.
- Martini, S. y Contursi M. E. (Comps.) (2012.). "Comunicación pública del crimen y gestión del control social". Buenos Aires: La Crujía.
- Martini, S. y Pereyra M (Dir.) (2009). "La irrupción del delito en la vida cotidiana". Buenos Aires: Biblos.
- Massa, S. (2015). "El cambio justo". Buenos Aires: Vi-Da Global, E-Book.
- Nievas, F. (1999). "El control social de los cuerpos". Buenos Aires: Eudeba.
- O'Donnell, G. (1984). "Apuntes para una Teoría del Estado". En Oszlak, Oscar (comp.) Teoría de la burocracia estatal. Buenos Aires: Paidós.
- Ortega, F. (2009). "El populismo de la opinión pública mediática". (s.l.)(s.n.).
- Pantoja A. M. (2013). "Violencia contra las Mujeres, Políticas Públicas y Comunicación. Avances, límites y desafíos de la última década en

- Argentina” (Tesis de grado). Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. E-Book.
- Perez, D. S. (2012). “La construcción de la inseguridad a partir de los niños, niñas y adolescentes en riesgo: estudio del caso Barrenechea”. (Tesis de grado). Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Buenos Aires. E-Book.
 - Pitch T. (s.f.). “El género de la seguridad urbana”. Universidad de Perugia.
 - Said, E. W. (1990). “Orientalismo”. Barcelona: Libertarias.
 - Santiago, G. G. y Varela A. V. (2001). “Marketing político electoral para Municipios”. Buenos Aires: Editorial Dunken.
 - Sanz, J. C. (2013). “Massa X Massa”. Buenos Aires: Sudamericana.
 - Segato R. (2003). “La estructura de género y el mandato de violación”. En Las estructuras elementales de la violencia. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes Editorial.
 - Varela C. I. (2008). “Adultas mayores, espacio público y violencia moral: representaciones sociales de la crisis de la “seguridad” en la Argentina desde una perspectiva de género”. Buenos Aires: Editorial Mora.
 - Voloshinov, V. (1992). "El estudio de las ideologías y la filosofía del lenguaje". En El marxismo y la filosofía del lenguaje. Madrid: Alianza.

LINKS

- "Fotomultas: ya se registraron los primeros pagos voluntarios por exceso de velocidad", 29 de abril de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/2954_fotomultas_ya_se_registraron_los_primeros_pagos_voluntarios_por_exceso_de_velocidad_.htm
- "Stornelli: los policías no respondieron a la alerta por deficiencias propias del sistema", 14 de octubre de 2009. Disponible en: <http://www.lapoliticaonline.com/nota/nota-60744/>
- "Julio Zamora recibió al Intendente de Maldonado, Uruguay", 26 de julio de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-recibio-al-intendente-de-maldonado-uruguay/>
- "El Intendente en tu barrio` llegó a Tigre Centro", 7 de julio de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/el-intendente-en-tu-barrio-llego-tigre-centro/>
- "Acerca de ONU mujeres", ONU Mujeres. Disponible en: <http://www.unwomen.org/es/about-us/about-un-women>
- "Alerta Tigre", página principal, Secretaría de Protección Ciudadana. Disponible en: <http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/index.htm>
- "Botón de pánico para hogares y smartphones", 19 de agosto de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3253_boton_de_panico_para_hogares_y_smartphones.htm
- "Cada vez más mujeres de Tigre comprometidas contra la violencia de género", 26 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/cada-vez-mas-mujeres-de-tigre-comprometidas-contra-la-violencia-de-genero>

- “Central de Tránsito Inteligente”, Portal Web Alerta Tigre. Disponible en: <http://mapa.tigreMunicipio.com.ar/transito/index.htm>
- “Con la seguridad como eje, Massa inauguró el nuevo Centro de Operaciones Tigre”, 29 de diciembre de 2012. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/2649_con_la_seguridad_como_eje_massa_inauguro_el_nuevo_centro_de_operaciones_tigre.htm
- “Consideraciones Generales”, portal Web Alerta Tigre. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta_tigre.htm
- “Desbaratan banda narco en Tigre”, 28 de julio de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/desbaratan-banda-narco-en-tigre/>
- “Diputados sanjuaninos visitaron el Centro de Operaciones Tigre”, 8 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/diputados-sanjuaninos-visitaron-el-centro-de-operaciones-tigre/>
- “El Hospital Materno Infantil de Tigre sumó tecnología para mejorar su atención a la comunidad”, 28 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/el-hospital-materno-infantil-de-tigre-sumo-tecnologia-para-mejorar-su-atencion-la-comunidad/>
- “Encuesta de satisfacción al ciudadano”, portal Web del Municipio de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/gobierno-transparente/encuesta-de-satisfaccion-al-ciudadano>
- “Feminismo popular entre todas las mujeres y con la sociedad. Por una Red Social y Política contra toda forma de violencia, abuso y discriminación hacia las mujeres, niñas y niños”, La casa del encuentro. Disponible en: https://www.lacasadelencontro.org/violencia_familiar.html
- “Gobierno electrónico local: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014”, documento del Centro de Implementación de Políticas Públicas para la equidad y el crecimiento (CIPECC). Disponible en: <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1286.pdf>
- “Gobierno Municipal”, fragmento del organigrama de la Municipalidad de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/gobierno-municipal/>

- “Hechos y cifras: Acabar con la violencia contra mujeres y niñas”, ONU Mujeres. Disponible en: <http://www.unwomen.org/es/digital-library/multimedia/2015/11/infographic-violence-against-women>
- “Importante operativo de control vehicular y alcoholemia en Tigre”, 24 de noviembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/importante-operativo-de-control-vehicular-y-alcoholemia-en-tigre/>
- “Información de gestión”, portal Web Municipio de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/gestion/>
- “Julio Zamora disertó en la Universidad de San Isidro”, 3 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-diserto-en-la-universidad-de-san-isidro/>
- “Julio Zamora recibió al ministro de Seguridad bonaerense”, 2 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-recibio-al-ministro-de-seguridad-bonaerense/>
- “Julio Zamora: La línea ‘0800-122-DROGA NO’ es una herramienta de gran utilidad en la lucha contra el narcotráfico”, 14 de septiembre de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-la-linea-0800-122-droga-no-es-una-herramienta-de-gran-utilidad-en-la-lucha-contr-el-narcotrafico/>
- “Julio Zamora: Somos los únicos que nos hicimos cargo de la problemática en violencia de género”, 20 de febrero de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/julio-zamora-somos-los-unicos-que-nos-hicimos-cargo-de-la-problematika-en-violencia-de-genero/>
- “La justicia, más cerca de los vecinos de Tigre”, 13 de julio de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/la-justicia-mas-cerca-de-los-vecinos-de-tigre/>
- “Los vecinos de Ricardo Rojas recibieron a Julio Zamora”, 19 de junio de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/los-vecinos-de-ricardo-rojas-recibieron-julio-zamora>

- “Más de 1 millón de vecinos ya visitaron la nueva página Web de Tigre”, 27 de noviembre de 2015. Disponible en : <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-de-1-millon-de-vecinos-ya-visitaron-la-nueva-pagina-Web-de-tigre/>
- “Más de 20.000 vecinos, beneficiados con el Programa Cerca tuyo”, 14 de agosto de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-de-20-000-vecinos-beneficiados-con-el-programa-cerca-tuyo/>
- “Más de mil mujeres caminaron contra la violencia de género”, 9 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-de-mil-mujeres-caminaron-contra-la-violencia-de-genero-en-tigre/>
- “Más obras para poner a punto las escuelas de Tigre”, 9 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-obras-para-poner-a-punto-las-escuelas-de-tigre/>
- “Más respaldo a las víctimas de violencia de género”, 11 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/mas-respaldo-a-las-victimas-de-violencia-de-genero/>
- “Más unidades y equipamiento para fortalecer la seguridad en Tigre”, 23 de mayo de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3041_mas_unidades_y_equipamiento_para_fortalecer_la_seguridad_en_tigre.htm
- “Massa presentó el cerrojo digital de lectura de patentes”, 9 de octubre de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3472_massa_presento_el_cerrojo_digital_de_lectura_de_patentes.htm
- “Massa presentó el sistema DAMA”, 8 de marzo de 2012. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/prensa/1387_massa_presento_el_sistema_dama_.htm
- “Massa sumó una flota de drones para reforzar la seguridad en Tigre”, 1 de febrero de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/2726_massa_sumo_una_flota_de_drones_para_reforzar_la_seguridad_en_tigre.htm

- “Nuevo operativo de fiscalización en Tigre”, 12 de mayo de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/nuevo-operativo-de-fiscalizacion-en-tigre-2/>
- “Operativo de Defensa Civil Tigre en el caso de la avioneta caída en Nordelta”, 16 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/operativo-de-defensa-civil-tigre-en-el-caso-de-la-avioneta-caida-en-nordelta/>
- “Rápido accionar de Tigre ante un voraz incendio en Don Torcuato”, 13 de octubre de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/rapido-accionar-de-tigre-ante-un-voraz-incendio-en-don-torcuato/>
- “Se lanzó la tarjeta Soy Tigre”, 26 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/se-lanzo-la-tarjeta-soy-tigre/>
- “Sistema de monitoreo aéreo teledirigido – SIMAT”, Portal Web del Municipio de Tigre. Disponible en: <http://servicios.tigre.gov.ar/drones/>
- “TIGRE DATOS ABIERTOS”, plataforma de acceso de datos de la gestión en el portal del Municipio de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/datosabiertos/> “Tigre intercambió experiencias con San Salvador de Jujuy”, 17 de septiembre de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-intercambio-experiencias-con-san-salvador-de-jujuy/>
- “Tigre intercambió políticas de seguridad en Brasilia”, 21 de mayo de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3034_tigre_intercambio_politicas_de_seguridad_en_brasilia.htm
- “Tigre lanzó un sistema de denuncia contra la venta de droga”, 13 de octubre de 2012. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/2320_tigre_lanzo_un_sistema_de_denuncia_contra_la_venta_de_droga.htm
- “Tigre le dice no a la violencia de género”, 17 de marzo de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-le-dice-no-a-la-violencia-de-genero/>

- “Tigre participó del encuentro “Ciudades Inteligentes””, 17 de septiembre de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-participo-del-encuentro-ciudades-inteligentes/>
- “Tigre presentó el Botón de Pánico Domiciliario- ‘Casa Protegida’”, 20 de agosto de 2013. Disponible en: http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3254_tigre_presento_el_boton_de_panicodomiciliario-_casa_protegida.htm
- “Tigre también se suma a la Campaña #NiUnaMenos”, 27 de mayo de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-tambien-se-suma-la-campana-niunamenos/>
- “Tigre y Bella Vista intercambiaron experiencias de gestión”, 8 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-y-bella-vista-intercambiaron-experiencias-de-gestion/>
- “Tigre y la Casa del Encuentro, juntos contra la violencia de género”, 8 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-y-la-casa-del-encuentro-juntos-contra-la-violencia-de-genero/>
- “Tigre y Santa Lucía de San Juan unidos por más seguridad”, 5 de octubre de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-y-santa-lucia-de-san-juan-unidos-por-mas-seguridad/>
- “Tigre, modelo de innovación tecnológica para otras ciudades del país”, 10 de enero de 2016. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-modelo-de-innovacion-tecnologica%E2%80%8B-para-otras-ciudades-del-pais/>
- “Trámites para personas”, portal Web Municipio de Tigre. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/guia-de-tramites-municipales/personas/>
- “Turismo y Violencia de Género, ejes del acuerdo que Tigre firmó con Córdoba”, 9 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/turismo-y-violencia-de-genero-ejes-del-acuerdo-que-tigre-firmo-con-cordoba/>

- “Zamora: En Tigre, seguimos reforzando la seguridad ciudadana”, 29 de agosto de 2015. Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/noticias/zamora-en-tigre-seguimos-reforzando-la-seguridad-ciudadana/>
- Informe publicado en noviembre de 2009 para la campaña “Únete para poner fin a la violencia contra las mujeres” impulsada por Ban Ki moon, Secretario General de Naciones Unidas. Disponible en: https://www.lacasadelencuentro.org/violencia_familiar.html