

VII Jornadas de Sociología de la UNLP

Autor: Martín Urtasun

Estudiante de la Licenciatura en Sociología de la UNLP - becario CIC

Correo electrónico: [urtasunmartin@hotmail.com.ar](mailto:urtasunmartin@hotmail.com.ar)

Dirección postal: calle 473 bis° 514. City Bell, CP 1896

## Vigilar y prevenir

Procedimientos y marcos interpretativos organizando las tareas de los trabajadores detrás de las cámaras de un sistema de videovigilancia urbana.

### Resumen

En los últimos años las políticas de prevención del delito basadas en el uso la videovigilancia de espacios públicos se han expandido rápidamente por las principales urbes latinoamericanas. Como nuevo dispositivo de control social, las cámaras de seguridad traen importantes transformaciones tanto en las tramas urbanas como en la definición de políticas de seguridad. Sin embargo se trata aún de un tema de investigación ausente en el campo de estudios sobre las políticas de seguridad de nuestro país. Nuestro objetivo será ensayar algunas reflexiones a partir de los emergentes de una investigación en curso en un organismo municipal de monitoreo de una ciudad bonaerense<sup>1</sup>. Entendida la videovigilancia como práctica compleja de interpretación del *riesgo* y gestión de situaciones *peligrosas*, partimos de la perspectiva de los propios trabajadores sobre sus tareas cotidianas para reconocer el modo en que estructuran su tarea y los *marcos interpretativos* que la organizan. El resultado será una singular combinación de pragmatismo y moralidad que articula tecnología y seguridad en la noción nativa de "hacer la prevención". Finalmente, intentaremos indagar cómo estos marcos interpretativos se ponen en juego a la hora de pensar al relación del organismo con el afuera poniendo en relieve la textura política de las prácticas de vigilancia y sus tensionadas relaciones con el ámbito de la política local.<sup>2</sup>

**Palabras claves:** Control social, Prevención del delito, Políticas de seguridad, Tecnología, Videovigilancia.

---

1 La ciudad en la que opera y el nombre del organismo no se revelan para mantener el anonimato. Nos referiremos a este último como Sistema de Videovigilancia Urbana (SiVU).

2 El presente trabajo es fruto de una investigación en curso para la tesina de grado en Sociología iniciada en el marco del taller de 100 hs "Justicias, Seguridades y Derechos" a cargo de la profesora UNLP Ángela Oyhandy.

## El flagelo de la inseguridad y sus respuestas políticas

Gran parte de la literatura actual sobre las políticas de seguridad parte de un hecho establecido: Argentina ha visto crecer constantemente la preocupación por la “inseguridad”, al punto de pasar en la última década a convertirse en un problema público de gran peso político (Kessler, 2009). En un contexto de tasas relativamente elevadas de delitos y de su aparición cada vez más fuerte como espectáculo y sección mediática, la “crisis” de la inseguridad se traduce en fuertes demandas al Estado, sobre todo a su “brazo político”, lo que fuerza a responder con nuevas políticas de seguridad (Sozzo, 2008). Es este escenario el que genera un terreno fértil para el desarrollo de un *populismo punitivo* que responde a las demandas tanto con las viejas políticas de “mano dura” como con la importación de las novedosas experiencias en la materia de prevención desarrolladas en los países centrales (Garland, 2005).

Un hito en este proceso es la implementación en el 2000 del Programa Nacional de Prevención del Delito Urbano (Pasin y Lopez, 2008). Éste establecía una organización descentralizada, en la que las instancias de poder local eran encargadas de financiar y ejecutar los programas, con el apoyo técnico y jurídico del gobierno nacional (Niszt Acosta y Hener, 2004). Consolidada la inseguridad como un problema central en la agenda política, la urgencia por dar respuestas se expande hasta el ámbito municipal. Dado que las principales fuerzas policiales responden a las jurisdicciones provinciales y nacionales, la esfera de acción posible para los intendentes deberá buscar alternativas viables. Esto lleva a que las iniciativas de los gobiernos locales opten por políticas de prevención *situacional* o *comunitaria*, aún a pesar de las escasas pruebas disponibles sobre su eficacia para el control del delito. Si tenemos en cuenta estas evaluaciones negativas podemos señalar que estas políticas responden más a una función expresiva que a una interés real por encontrar una solución integral al problema de la inseguridad.

En este marco surgen las primeras experiencias de CCTV argentinas en distintas localidades bonaerenses, entre ellas el caso analizado: el Sistema de Videovigilancia Urbana (SiVU) impulsado desde el ámbito municipal en el año 2008. Si bien suponen una novedad para el control de los espacios urbanos, no está claro aún hasta qué punto afectan los rasgos que tradicionalmente han marcado a la acción policial en nuestro país: la escasa profesionalización y el *desgobierno político* (Sáin, 2008). Por lo pronto, la videovigilancia se inserta actualmente como una herramienta complementaria en el esquema tradicional basado en la acción reactiva y punitiva de policías territoriales que muchas veces, más que enfrentar

las causas del delito, lo regulan y gestionan. Sin embargo, el surgimiento de actores civiles ligados a conocimientos técnicos (arquitectos, informáticos) que entienden a la seguridad como un servicio y participan en la gestión de nuevas políticas tecnológicas supone una novedad cuyas implicancias hay que considerar. Aún cuando evaluar el impacto de la incorporación de videovigilancia en las prácticas policiales y el entramado de dispositivos de control social supere ampliamente los objetivos del presente trabajo, intentaremos que nuestra reconstrucción de sus procedimientos y los marcos interpretativos que los sustentan aporte algunos elementos en este sentido.

### **Las cámaras en el foco: el inicio de un debate.**

Aunque en sus comienzos, hace cuatro años, el uso de cámaras de filmación por parte de gobiernos municipales y provinciales para la “lucha contra la inseguridad” no generó mayores repercusiones, este tipo de políticas han adquirido recientemente una importante visibilidad, permitiendo el surgimiento de discursos que las tematizan de distintos modos. Podemos señalar tres factores que conducen a este destape: la expansión de la escala que supuso el pasaje de las pruebas piloto a la pretensión de cubrir ampliamente las tramas urbanas; el uso cada vez más común de grabaciones por parte de noticieros y programas de televisión especializados en la temática; y el capital político que representan como respuestas al “flagelo de la inseguridad”, movilizándolo tanto propaganda oficialista como críticas por parte de las distintas oposiciones políticas.

De esta manera en la Argentina comienza a formarse un debate sobre la validez y eficacia de los dispositivos de videovigilancia que ya tiene cierta trayectoria a nivel internacional. Como reconstrucción exploratoria de dicho debate podemos identificar dos posturas paradigmáticas: la consideración como herramienta técnica eficaz para el control del delito y la crítica jurídica en clave de derechos vulnerados. La aplicación de desarrollos tecnológicos a la solución de problemas sociales ha despertado frecuentemente grandes ilusiones, alimentadas por la idea de una eficiencia técnica y por lo tanto neutral que puede olvidar sus implicancias políticas. Un eco de estas ilusiones, no necesariamente aceptadas por los autores, se puede percibir en las investigaciones que parten de la primer postura. Su intención de evaluar los circuitos cerrados de televisión (CCTV) en términos de su eficacia para bajar las tasas de delitos ha dado pie, principalmente en el mundo anglosajón, a todo un campo de estudios criminológicos de caso, de corte empirista. Estas indagaciones, escasas en Latinoamérica e inexistentes para nuestro país, muestran generalmente su decepcionante fracaso en

la disminución de las tasas delictivas (Welsh y Farrington, 2002). Basándose en la comparación de datos agregados, sus resultados suelen señalar que los efectos logrados en cuanto a prevención son dudosos o efímeros, siendo el principal problema el desplazamiento: espacial, temporal o de tipo de delito (Medina Ariza, 2010). Concluyen que se trata de una medida que por sus características sólo logra efectividad en espacios cerrados, como estacionamientos y shoppings, y para ciertos delitos (Löfberg, 2008).

La segunda postura parte también de las tempranas experiencias con estas políticas en los países anglosajones, pero las interpela desde la defensa de derechos civiles como la libertad y la privacidad. Tales críticas suelen servirse de imágenes y metáforas que asimilan el uso de cámaras con la “sociedad panóptica” o el “Big Brother” de Orwell, expresando así su potencialidad opresora (Buñuelos, 2003). Desde este punto de vista se problematiza la implementación de cámaras de vigilancia en espacios públicos, filmando y grabando las vidas de quienes pasan frente a ellas sin ningún tipo de señalización ni información al ciudadano, y muchas veces sin estar sujeta la práctica de vigilancia y manejo de los materiales visuales producidos a ningún tipo de normativa legal. Estas parecen ser las claves de las denuncias sostenidas contra el sistema de videovigilancia implementados por la gestión de Mauricio Macri en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sin negar la importancia de una evaluación crítica de su desempeño, deseo señalar que limitar nuestras preguntas a la eficiencia puede llevarnos a omitir una necesaria problematización de los discursos que estas nuevas instituciones elaboran como justificación de sí mismas. Si su desempeño es decepcionante no por ello debemos creer que “no tienen ningún efecto”. Del mismo modo que la mera denuncia de los CCTV por violar los derechos civiles no supone necesariamente un aporte al conocimiento empírico de su funcionamiento ni a la comprensión como fenómeno social, tampoco basta con considerar si bajan o no las tasas de delitos para saber “qué ocurre” cuando se instala un sistema de videovigilancia. Un sesgo en este sentido encontramos en una de las pocas investigaciones de caso disponibles en Latinoamérica: el estudio de Löfberg sobre los “ojos de águila” que vigilan el centro de Quito<sup>3</sup> (Löfberg, 2008). El análisis de datos agregados nada nos dice sobre la lógica con la que se construyen. Su problematización debe ampliar el ámbito de estudio en múltiples sentidos, atendiendo a la vez a sus relaciones con los contextos en los que se desarrollan y a las dinámicas internas concretas que supone la organización de la tarea de vigilancia.

---

3 El número 25 de *Ciudad Segura*, FLACSO sede Ecuador, está dedicado a tratar la videovigilancia. Sus artículos constituyen un muestrario de los discursos basados en los derechos civiles y el enfoque empirista basado en la eficiencia.

## Nueva prevención y control social

Nos encontramos entonces en la necesidad de un abordaje más profundo de la problemática, capaz de plantear una agenda de investigación que incluya, entre otras dimensiones, la reconstrucción histórica del proceso en el que surgen sistemas de videovigilancia como política pública de seguridad, la consideración de sus efectos en el entramado urbano, el análisis de su funcionamiento interno y sus relaciones con otros dispositivos de control social. Podemos tomar como punto de partida una tercer postura paradigmática: la crítica académica a las políticas de prevención situacional como dispositivos de control social. El punto de partida común de los distintos autores que podemos encontrar en esta corriente es el señalamiento de las transformaciones económicas, políticas, sociales y culturales sufridas en las últimas décadas, marcadas por el desmantelamiento del Estado de Bienestar. Esta transición es planteada como el paso desde aquellas *sociedades disciplinarias* descritas por Foucault hacia las actuales *sociedades del control* (Garland, 2005; Pasin y Lopez, 2008). Bajo este paraguas analítico se abordan los cambios de estrategias de poder en el sistema penal, en términos de una *nueva penología*, uno de cuyos elementos sería la *nueva prevención*. El nuevo paradigma estaría guiado por el abandono de la pretensión correctiva que marcaba a las instituciones de encierro disciplinar, sin por ello abandonar su carácter punitivo. El objetivo será ahora, más que reintegrar al desviado por medio de un tratamiento terapéutico, identificar y segregar grupos considerados riesgosos para el resto de la ciudadanía. Los CCTV son analizados como políticas situacionales que no intentan atacar las causas sociales del delito, sino más bien gestionarlo de un modo aceptable para la opinión pública. Sus efectos, más que estar ligados a la disminución de las tasas de delitos, deben ser buscados en la construcción territorial de espacios seguros, con una fuerte marca clasista y estigmatizadora en la caracterización de los sujetos *riesgosos*.

Las nociones de riesgo y estigma se convierten así en elementos centrales en la experiencia urbana actual, jugando a la vez un papel político y cognitivo. Delitos callejeros, violentos y desorganizados, (Kessler, 2009) son la base sobre la que se monta una idea sesgada de *inseguridad*, naturalizando su identificación con el delito urbano y el desorden. De la mano de discursos neoconservadores apoyados en teorías como la de las “ventanas rotas” se impulsan políticas que no apuntan ya directamente a los delitos, sino a una amplia gama de *incivilidades* supuestamente “criminogénicas”. Se establece así una relación compleja entre la sospecha generalizada al otro, posible portador de un peligro deslocalizado y aleatorio, y su corporización en forma de estigma para ciertas poblaciones: jóvenes hombres de sectores populares. El resultado es una creciente lectura de los lugares, personas y situaciones en

términos de riesgo, tanto por parte de los “vecinos” como de la policía y los expertos. En este punto la espacialidad de las relaciones sociales juega un papel clave, creando distintas relaciones de proximidad y distancia entre territorios “peligrosos” y zonas seguras, impactando tanto objetiva como subjetivamente (Kessler, 2009). Los CCTV funcionarían como un dispositivo central para la gestión espacial del riesgo, de modo que su objetivo real como estrategia de prevención situacional sería disminuir la sensación de inseguridad de los sectores medios, complementándose con políticas de contención social a los pobres *peligrosos* (Niszt Acosta y Hener, 2004). Para estos autores la categoría de riesgo presenta un carácter “bifronte” al describir poblaciones “en riesgos” diferentes: las clases medias y altas, con riesgo de ser víctimas; las clases bajas, con riesgo de delinquir y ser una amenaza para el orden.

Historizar el surgimiento de los CCTV entendiéndolos como dispositivos de control social que articulan al mismo tiempo reducir los riesgos y administrar espacialmente a la población es un buen punto de partida. Nos permite acercarnos a las experiencias con una serie de hipótesis que nos alertan sobre la aceptación ingenua de los discursos que las propias instituciones elaboran sobre lo que hacen, señalando su vinculación con un orden social excluyente. Sin embargo no hemos encontrado entre los aportes de esta corriente un cuerpo importante de indagaciones empíricas sobre estos dispositivos. La investigación de Arteaga Botello sobre la instalación de un sistema de videovigilancia en un municipio mexicano es una de las pocas excepciones (Arteaga Botello, 2006). Si bien se trata de contextos disímiles y experiencias significativamente diferentes, ya que en su caso quién lleva adelante la vigilancia de las cámaras es una empresa privada y no un organismo municipal como en el caso del SiVU, varios de sus hallazgos son sumamente sugerentes. A los fines del presente trabajo destacamos tres: la ambigüedad de objetivos entre “el cuidado” para reducir riesgos y “el control” para la administración de poblaciones, la centralidad que adquieren los canales de difusión y la visibilidad de la política, con una tendencia a la espectacularización del dispositivo de vigilancia, y el peso de lo tecnológico y lo técnico como principios legitimadores enfrentados a una política “que ensucia”.

### **Encontrar personas dentro de un dispositivo**

Nuestra mirada estará informada por esta corriente crítica de los estudios sociales pero no se centrará en un análisis macro de las “funciones” que podría cumplir como institución en la dominación social, sino más bien al nivel micro en el que esta dominación se juega

cotidianamente en prácticas y discursos. Aunque tomemos de Arteaga Botello varios de los temas a indagar, desplazaremos el foco de interés desde la construcción en la arena pública de problemas y soluciones hacia adentro del propio dispositivo, indagando en el modo en que sus miembros entienden y organizan su trabajo. Dada la falta de investigaciones empíricas sobre estas dimensiones elegimos describir *cómo* se realiza la vigilancia, explorando la perspectiva que *los vigilantes* tienen sobre su labor cotidiana para acceder a las nociones que organizan sus prácticas y discursos.

El objetivo será reconstruir los procedimientos de vigilancia y los *marcos interpretativos* que los sustentan. No pretendemos con esto decir que los miembros del SiVU tengan una cultura propia y autónoma conformada por una serie de valores homogéneos, como nos alerta Sabina Frederick ante los efectos aislacionistas de las miradas basadas en la idea de una *cultura policial* (Frederick, 2008). Por el contrario, estos *marcos interpretativos* que guían en quehacer de los trabajadores del SiVU están compuesto de una serie de valores y discursos que atraviesan nuestras sociedades. Por otro lado, nos referiremos a estos actores como *trabajadores* para resaltar el hecho de que quienes utilizan dichos marcos son parte de una trama jerárquica de relaciones entre los actores de la organización, en la que deben amoldarse a los requerimientos de superiores que poseen el poder de definir legítimamente el sentido de la tarea de vigilancia y el modo en que se la debe desarrollar. Esto no significa que luego en la práctica su funcionamiento este exento de ambigüedades, creándose márgenes para la incorporación de discursos sobre las causas y remedios a la seguridad diferentes y hasta contradictorios con los sostenidos por el área directiva. Finalmente exploraremos algunas de las tensionadas relaciones que establece el organismo con el ámbito de la política municipal.

### **Poner tecnología al servicio de seguridad<sup>4</sup>**

Es interesante recoger el modo en que sus actuales miembros narran la historia del surgimiento del SiVU, ya que las imágenes que utilizan son componentes importantes del modo en que ellos mismos conciben el sentido del organismo y de su propio trabajo cotidiano. Según nos cuenta Sandra<sup>5</sup>, actual coordinadora general, la idea de instalar cámaras de seguridad surge en el 2008 del director del Consejo de Seguridad y Prevención Ciudadana. Ella lo presenta como un ingeniero portador de un saber técnico que convierte en convicción:

---

4 Adoptamos para esta investigación una estrategia cualitativa basada en entrevistas en profundidad a trabajadores del SiVU y observación durante las jornadas de trabajo. En el presente trabajo se analizan seis entrevistas y las notas de campo producidas entre marzo y junio del 2011.

5 Los nombres de los entrevistados han sido alterados para preservar su anonimato.



la idea pionera sobre el papel que puede tomar la tecnología en el desarrollo de la ciudad. El desinterés y la incredulidad que genera la propuesta de un sistema de videovigilancia del municipio lo lleva a una lucha política por demostrar su factibilidad, mediante la investigación de las experiencias europeas y la formulación de un proyecto consistente. El primer resultado positivo de esta “pelea” será un plan piloto en un barrio de altos recursos de la zona norte de la ciudad. Supuestamente exitoso para control del vandalismo y otros ilícitos, el programa se iría expandiendo lentamente a otras zonas de la ciudad. Sin embargo, los fondos eran escasos y magra la dotación de personal municipal, si tener siquiera un lugar físico estable para sus instalaciones. A su vez, la falta de capacitación formal hacían de la videovigilancia un proyecto casero, en el cual tenían que aprender experimentando:

“Es como cuando un chico empieza con la computadora también. O sea, empezás probando y tocando. Obviamente esto es mucho más delicado porque estás trabajando con la seguridad pública.” (Sandra, entrevista)

Desde entonces se ha dado un crecimiento continuo de la cantidad de cámaras, dando un salto con la formulación de un proyecto integral en respuesta a la convocatoria del Gobierno Nacional para la asignación de fondos a invertir en tecnología relacionada con políticas de seguridad. La disponibilidad de recursos llevará a ampliar la escala, proyectando la instalación de unas 300 cámaras. Durante el 2010 se hacen las licitaciones y comienza la instalación en el casco urbano, expandiéndose actualmente al resto de los barrios de la periferia. A su vez se invierte en el tendido de fibra óptica para conectar las cámaras, concentrando las tareas de monitoreo y almacenamiento en el local actual del SiVU, en el centro de la ciudad. El creciente número de cámaras supuso también la incorporación de nuevos operadores, así como la ampliación y diversificación de una estructura jerárquica de supervisores y coordinadores.

La historia que Sandra nos presenta sobre la expansión del programa se estructura alrededor del avance de la tecnología como valor positivo, símbolo a la vez de modernización, progreso y neutralidad política. La tecnología no sólo le permite resolver el problema de la inseguridad, también genera desafíos y amplía permanentemente los horizontes imaginables de intervención. El ejemplo predilecto es la instalación de fibra óptica para garantizar la conexión entre cada cámara y el centro de monitoreo. Como remarca repetidas veces Sandra, se trata de una inversión para el municipio capaz de prestar múltiples funciones, lo que permite convertirse en una “ciudad digital”, única entre las urbes argentinas. La fibra óptica da a su vez una capacidad ilimitada de “escalar” el programa, pudiendo “instalar millones de



cámaras el día de mañana”.

Sin embargo se reconocen las limitaciones: no se puede vigilar toda la ciudad. Por más que el tendido de fibra óptica permita instalar millones de cámaras, aún habría que resolver quién las vigilaría. Además de costosa, la idea de una constante expansión del número de cámaras genera cierta incomodidad en los entrevistados. Llevada al extremo, la idea de una ciudad vigilada en todas sus esquinas despierta imágenes inquietantes en algunos trabajadores del SiVU. Ante los límites de la videovigilancia como política de seguridad, si bien con distintos grados de problematización, todos los entrevistados coinciden en que se trata de una “herramienta” útil. Entender al SiVU como solución parcial y pragmática permite defenderlo sin tener que renunciar a discursos más complejos sobre la inseguridad, que ubiquen sus causas y soluciones también en el plano de la educación o del empleo.

La matriz tecnológica permite entender al SiVU como herramienta sin necesidad de que ello signifique problematizar su neutralidad política. De este modo, la videovigilancia se suma a una serie de políticas tecnológicas en pos de la generación de “situaciones más seguras” que brinden seguridad como un “servicio público”, nociones cuyo contenido se da por supuesto y autoevidente. A su vez, identificarse con una respuesta tecnológica y neutral permite presentarse como novedad sin por ello plantear en ningún momento una problematización del tratamiento policial de la “inseguridad”. Como complemento para la tarea policial tradicional, amplía de forma significativa su alcance y su capacidad de ejercer un control del espacio público, para lo que depende totalmente de la acción de los efectivos que operan en la calle. Esta vinculación está garantizada por la presencia de un policía de turno en la sala de monitoreo, quien está en permanente contacto por radio con la frecuencia que comparten las comisarías y con el 911. Si bien se actúa como apoyo a Control Urbano para la gestión del tráfico ante accidentes o movilizaciones y se recurre a ambulancias y bomberos ante situaciones de emergencia, la mayoría del trabajo que realiza el SiVU se basa en el pedido de presencia policial o en la respuesta a pedidos de información y seguimiento de los propios policías. Como dice Sandra:

“Y en gran parte lo que nosotros hacemos es, al detectar una situación rara, o algún sospechoso, o algún conflicto en la vía pública, nosotros solicitar el envío de móvil, de ambulancia, de bomberos, de todo lo que sea a través de radio.” (Sandra, entrevista)

## Organizar la vigilancia

La lucha por el avance tecnológico puede ser el eje articulador de la historia que los fundadores cuentan sobre el SiVU, pero como herramienta tecnológica las cámaras no tienen un efecto si no son utilizadas por personal dispuesto a la vigilancia constante. Es por esto que mantener en funcionamiento un sistema de video-vigilancia urbano requiere de una importante organización. El edificio en el que actualmente se monitorean las cámaras concentra una variedad de tareas divididas por “áreas”: la vigilancia propiamente dicha a cargo del “área de operadores”, el mantenimiento de las instalaciones por el “área técnica”, la clasificación y elaboración de estadísticas en manos de “organización y método”, el almacenaje y preparación de las grabaciones para su entrega a cargo de “edición”, y todo el personal administrativo y directivo<sup>6</sup>. De estas tareas, sólo la de monitoreo se lleva adelante de forma ininterrumpida, organizada en turnos de seis horas con grupos de seis operadores y un supervisor. Cada operador tiene una silla y “un puesto”: una computadora con dos monitores y aproximadamente quince cámaras asignadas, seleccionadas de modo que abarquen un cierto sector de la ciudad o barrio de la periferia y repartidas entre fijas y “domo” (capaces de girar 360°). A su vez, los seis puestos están ubicados por contigüidad de las zonas vigiladas, estableciendo una “correlatividad” que permite el trabajo coordinado en momentos en que un elemento pasa de una zona a otra, como en el caso de una persecución automovilística. El supervisor tiene un escritorio independiente con un puesto, aunque no está obligado a estar sentado vigilando. Finalmente, la sala de operadores cuenta con la presencia permanente de un efectivo policial con turnos de 8 horas. Su función es colaborar con el monitoreo y operar el handy para recibir o mandar “radios” al 911 y a las comisarías.

Los frutos de la tarea de vigilancia se plasman en las dos fichas que todo operador debe llenar: la técnica y la de “hechos observados”. En la primera se constata el funcionamiento de las cámaras asignadas, debiendo hacerse un relevo al empezar y al finalizar el turno. Por su parte, en la planilla de “hechos observados” se registran aquellos sucesos que llamaron la atención del operador, especificando datos como la cámara que interviene, los horarios exactos de su comienzo y finalización, el “tipo” de hecho y el modo en que intervinieron las fuerzas policiales. El operador debe redactar una descripción de lo que vio, siguiendo un lenguaje especializado que adquiere con la práctica, sobre todo por la enseñanza de su supervisor y del policía de turno. Pero si bien el registro es importante, lo primordial es mantener el control sobre las cámaras para poder seguir el desarrollo de la

---

6 El almacenaje de las grabaciones generales está previsto para un mes, mientras que los hechos registrados en las fichas pueden estar más de un año.

situación detectada. Son el supervisor y el policía los que deben estar alertas a los hallazgos de los operadores, listos para requerir la intervención necesaria. El trabajo en vivo y la fuerte impronta reactiva de la intervención hace que en el SiVU se viva una constante urgencia. Como lo explica Sandra, esta urgencia se relaciona con que se trata de un “problema que tiene que ver con la seguridad” y por lo tanto no puede esperar. La celeridad impregna también el trabajo de clasificación de los hechos, que se hace de la mañana a la tarde. Según sus palabras:

“Somos muy formales en todos los procedimientos y está todo muy estructurado, pero nos lleva una adrenalina muy importante. Muy importante. Porque es todo en el momento, porque es todo urgente en realidad. No hay que... puede haber hechos más urgentes o menos urgentes pero todo es urgente. Todo es urgente porque todo tiene que ver con la seguridad.” (Sandra, entrevista)

Sin embargo, dado el valor como prueba legal de la información que se produce, la salida de datos es un problema que debe ser controlado. Todos los integrantes del SiVU firman un contrato de confidencialidad en el que se comprometen a no divulgar información sobre la ubicación de las cámaras ni sobre los hechos detectados u observados<sup>7</sup>. El único modo en que un video puede salir del SiVU es por un oficio judicial o policial, grabado en un DVD en un sobre lacrado y con la respuesta formal a una carta de pedido. Además necesita la autorización y firma del director, lo que imposibilita la entrega de grabaciones en los turnos fuera de horario administrativo. Esto supone ejercer una práctica cotidiana de rechazo ante todo tipo de pedidos informales de “vecinos” que se acercan por problemas personales en busca de grabaciones.

### **Agencia y moralidad en la práctica de “Hacer la prevención”**

Aunque central para explicar qué es lo que hacen, la presentación detallada de los procedimientos que guían la detección y registro de “hechos” no agotan las respuestas que los entrevistados elaboran sobre el sentido de su trabajo. Por el contrario, es constante el desplazamiento desde estas descripciones a la formulación de nociones generales que den cuenta de la legitimidad moral sobre la que estos procedimientos descansan. El SiVU es,

<sup>7</sup> Esta presión fue un factor limitante, de hecho, del proceso de investigación, aunque la continua tensión producida en la renegociación con mis informantes brindó elementos importantes del modo en que ellos viven su trabajo cotidiano.

supuestamente, una herramienta tecnológica para la lucha contra la inseguridad. Sin embargo, sus miembros no encuentran sencillo explicar la relación entre la vigilancia y el delito, dada la dificultad para detectar delitos *in fragantti* por medio de las cámaras. Se reconoce además que en la interpretación de las imágenes se suele juzgar por “portación de cara”, lo que podría llevar a bajar la guardia frente a sujetos con aspecto respetable. Cintia no cree

“(…) que todo aquel que tiene gorrita y equipo de gimnasia es sospechoso. No. Yo no pienso de esa manera porque una persona con traje también te puede robar. Bueno, si, estadísticamente tal vez se puede dar que uno con gorrita y equipo de gimnasia sea más llamador que con traje, pero los de traje también roban.” (Cintia, entrevista)

La pregunta que surge entonces es, si aún corriendo el riesgo de estigmatizar injustamente a ciertos sectores sociales no se suelen detectar delitos ¿para qué sirven las cámaras? La respuesta unánime es: para “hacer prevención”. Esta expresión no refiere a un supuesto efecto disuasivo, como el que se podría esperar desde las teorías de la elección racional que fueron parte de los fundamentos de la prevención situacional. De hecho Santiago, coordinador del área de operadores, ironizaba al respecto diciendo que la mera presencia de las cámaras es tan efectiva como los “cartelitos de las alarmas”. La utilidad de la videovigilancia está para quienes la realizan en la capacidad de intervenir en situaciones de riesgo concretas, más que en su impacto sobre las conductas delictivas. Esta posibilidad de ayudar es la que otorga sentido al trabajo dentro del SiVU, explicando su utilidad a la vez que justificándolo moralmente.

Y en todos los casos la prevención es descripta como una *acción*. Las cámaras de filmación distribuidas por toda la ciudad son una herramienta poderosa, pero no automática: lo importante es qué se hace con ella. “Hacer la prevención” requiere del operador de cámara una atención permanente y una serie de habilidades, tanto técnicas como de interpretación. En primer lugar, se trata de un *hacer* que se traduce en movimiento: mover las cámaras, girarlas, seleccionar los encuadres y utilizar el zoom. El operador debe por lo tanto conocer a fondo qué puede ver con las cámaras asignadas, explotando las posibilidades que le ofrecen. Esta destreza técnica debe estar, a su vez, en función de una búsqueda permanentemente de situaciones de riesgo, en las que intervienen también sutiles habilidades de interpretación. Para poder desarrollar correctamente su tarea debe poder las identificar situaciones anormales, los riesgos y las actitudes sospechosas. Como sostiene Santiago, sus mejores operadores son

“investigadores”, capaces de detectar los detalles inquietantes que anuncian un problema en las dinámicas normales de una zona y horario determinados.

¿Cómo se distingue en el constante fluir de las imágenes aquellas situaciones que requieren intervención? Mediante un aprendizaje del modo correcto de usar una clasificación cuyas categorías agotan el abanico de hechos concebibles y establecidos. Lo primero que hay que señalar es que en su mayoría no podrían ser catalogadas como delitos. Como se aprecia en la tabla 1, recogida de un “newsletter” elaborado por el propio organismo durante el 2010, vemos cómo se construye prácticamente un dispositivo de control social sobre las *incivildades*: en una misma columna de hechos mensuales registrados se mezclan todo tipo de situaciones, para luego contabilizar un total de “hechos registrados”. Cabe suponer que muchos, como “limpiavidrios”, son más importantes por su aporte a esta cifra final que como objeto de intervención del propio SiVU.

Tabla 1: “EL SiVU EN NÚMEROS – DICIEMBRE”

<b>Categorías de hechos</b>	<b>Cantidad</b>
detenciones	4
robos	2
consumo de estupefacientes en la vía pública	8
peleas en la vía pública	4
limpiavidrios	25
accidentes	7
identificaciones	6
disturbios por motos	10
daños en la vía pública	1
situaciones sospechosas	6
pedido de secuestro de automotores	1
prevención y control de movilizaciones de personas	6
prevención y control (observación)	22
consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública	5

**Total de hechos registrados:** 107

Algunas de ellas, como los accidentes de tránsito, no parecen difíciles de identificar. Sin embargo, “hacer la prevención” supone intervenir en una diversidad de “hechos” más ambiguos, para los cuales se requiere una mirada entrenada. ¿Cómo hace el operador para detectar una “situación sospechosa”? En primer lugar se requiere un conocimiento en

profundidad del puesto, no sólo del alcance de su mirada a través de las cámaras, sino de los movimientos más comunes del turno y los posibles puntos de conflicto. La tarea continuada de vigilar las mismas esquinas en los mismos horarios durante meses permite familiarizarse con sus rutinas de modo que la vigilancia no parta de cero, sino de una comparación constante con lo que sería “normal” que suceda. Plazas, bancos, comercios y escuelas son reconocidos y jerarquizados en el mosaico de vistas sobre una zona, mientras que aperturas y cierres de negocios suelen señalarse como los horarios más problemáticos.

En segundo lugar, entrenar el ojo implica también incorporar una serie de trucos para la detección de situaciones y personas “sospechosas”. Como explican los entrevistados, al empezar como operadores les costaba interpretar a partir de los comportamientos posibles cursos de acción conflictivos. La guía de otros operadores, del supervisor y sobre todo, del policía de turno, les permitió incorporar una mirada “menos ingenua” sobre las personas y las conductas. Lograr “hacer la prevención”, al depender de la capacidad de prever el delito e intervenir a tiempo, suele ser cuestión de segundos: detectada una situación de riesgo, que no pase a mayores depende de la agilidad para llamar la atención y su habilidad para seguir el hecho, tanto como de la disponibilidad y actuación policial. Sin embargo, el modo en que esta certeza se logra es generalmente uno de los puntos más difíciles de explicar para todos los entrevistados. Muchos trucos responden a la detección de individuos que permanecen en un lugar sin razón aparente. Ejemplos que se repetían en las entrevistas son el envío de un móvil para controlar a sujetos esperando afuera de un cajero sobre una moto por más de diez minutos, o sacar fotos a las patentes de autos “sospechosos” por el modo en que estacionaban, para averiguar si tenían pedidos de captura.

En otros casos se trata de situaciones que ya suponen algún tipo de ilícito menor, en las que la intervención es entendida como prevención de infracciones más graves. Es el caso de las peleas callejeras, pero sobre todo del ejemplo predilecto: el del consumo de droga en la vía pública. Todos los entrevistados cuentan esta historia, dándole un lugar principal al consumo de drogas entre los hechos detectados. El relato parte de la visualización de individuos, probablemente un grupo de jóvenes, fumando marihuana, a lo que se responde con el envío de un móvil. El encuentro entre los jóvenes y los oficiales es seguido y registrado por el operador, generalmente los jóvenes son forzados a detener el consumo y tal vez se los identifica, sin que luego pase a mayores. Sin embargo, la resistencia o el “olfato policial” puede llevar a que se lo revise, en cuyo caso es posible que se encuentren cantidades importantes de drogas (marihuana y cocaína). En estos casos se lo lleva detenido y se le abre una causa, quedando registrado en la planilla del operador la razón de la detención y su

locación. El ejemplo del consumo de droga permite a los trabajadores del SiVU subrayar el carácter preventivo de su accionar, en tanto se evita que esa droga sea revendida o distribuida en plazas y escuelas, o que el sujeto en estado “no normal” robe, agrede a otros, tenga un accidente e incluso se lastime. Lo que prima es el peso de las posibilidades en juego, no su probabilidad. Se trata de síntomas que permiten reaccionar a tiempo y evitar de este modo males mayores. Como explica Sandra inmediatamente después de su versión del ejemplo, la idea no es que se lo encarcele, sino que se lo trate. Que luego afirme que “por eso se llama a la policía” nos muestra las limitaciones del aspecto de “cuidado” ante las dosis de coerción que dan contenido a la práctica de videovigilancia como dispositivo de control social.

### **Vigilantes vigilados**

La dimensión moral que valoriza a la prevención genera un efecto paradójico: el control social que justifica hacia afuera se reproduce en el fuerte control interno que marca las relaciones dentro del SiVU. El operador es el primer eslabón de la cadena y la detección e intervención preventiva en cada situación concreta depende de su vigilancia. Del mismo modo sus descripciones de los hechos se convierten en insumos de una cadena de procesos pautados, haciendo un recorrido que parte desde el propio turno para llegar a todas las áreas. En el proceso la información es sintetizada por el supervisor de turno, categorizada por el área de “organización y método” para la elaboración de estadísticas, y jerarquizada luego según su relevancia en función de las tareas de preparación de las grabaciones. A este flujo de información ascendente y con niveles crecientes de abstracción se le contraponen una cadena de control descendente que atraviesa toda el área de operadores. En este proceso la urgencia de trabajar “en vivo” con la “seguridad” atraviesa la tarea de los operadores convirtiéndolos en objeto de fuertes presiones. Como se espera que todos sepan, la misión del operador es crucial y por ello las cámaras no pueden ser desatendidas en ningún momento. En caso de que quede el puesto vacante debe ser ocupado por el supervisor o repartido entre el resto de los operadores.

Asegurar que esta máxima se cumpla es, básicamente, el trabajo de toda la red de supervisores, coordinadores y auxiliares que componen el “área de operadores”. El trabajo de todas estas figuras es definido como “control” sobre el comportamiento de los operadores de los distintos turnos. Por “control” se entiende una evaluación constante de personas y turnos en función de una serie de parámetros básicos de lo que se supone es el modo correcto de hacer el trabajo. Su centralidad está dada por la situación actual de rápido crecimiento del



número de cámaras, lo que supuso la presencia permanente de operadores nuevos e inexpertos. Sandra explica que se trata de un “control en el buen sentido”, incorporando las funciones paternalistas de apoyo y contención. Pero al describir las acciones concretas priman los aspectos coercitivos, incluso sobre las ideas de la ayuda o entrenamiento. Los puntos usuales en los que se debe ejercer este control van desde la distracción, la duración y frecuencia de los descansos, la asistencia y el aviso en caso de enfermedad, hasta las prohibiciones de comer, fumar o tomar mate en la sala.

La administración del control está a su vez fuertemente jerarquizada. Las pautas generales, así como las decisiones importantes, están en manos de la coordinadora general del organismo o del coordinador del “área de operadores”. Ellos concentran la información producida por el resto, pero también pueden ejercer personalmente el control, “cayendo de improviso” en algún turno “para ver cómo va la cosa”. Por debajo de ellos se encuentran una serie de figuras intermedias como la de Cintia, actual “supervisora de supervisores”. Su tarea es visitar los distintos turnos para ver cómo trabajan y marcar aquellos aspectos en los que tendrían que mejorar. Otra figura llamativa es Sebastián, una suerte de “auditor” que también evalúa el desempeño de los turnos. Sebastián es el único cuya trayectoria nunca estuvo ligada directamente con las tareas de operador, condición que sí comparten supervisores y coordinadores. Otra de sus peculiaridades es su acceso a las cámaras internas que filman la sala de operadores para el control del comportamiento de los turnos.

Finalmente, a nivel de cada turno son los supervisores los que se responsabilizan por el comportamiento de sus operadores. Generalmente se trata de operadores que son ascendidos en función de criterios de confianza, perfil y antigüedad. Esto supone nuevos aprendizajes. Si las primeras dificultades estaban asociadas al manejo de los comandos de las cámaras o a entrenar la mirada para detectar situaciones sospechosas, ahora se requieren otras habilidades, como la capacidad de relacionarse con las personas, saber “decir las cosas”, generar a la vez confianza y respeto. Cintia, actualmente supervisora general de todos los turnos, explica las dificultades de este pasaje:

“Entonces uno tiene que plantear como... ponerse en un lugar de autoridad pero también de confianza, de que confíen en vos, de que pueden o sea plantearte sus problemas, o las cosas que les pasan, o por qué no pueden venir y todo, pero también que te puedan respetar. Entonces como que hay veces que hacer esa articulación cuesta, o sea... A mí me cuesta mucho ponerme en el lugar de autoridad o de decir ciertas cosas, porque yo empecé como operadora y hay un

montón de chicos que me conocen como, o sea, desde que empecé” (Cintia, entrevista)

Si bien no hay capacitaciones formales que los distingan, el mayor involucramiento con el funcionamiento del organismo los pone en una situación de superioridad frente al resto de los operadores. También se le reconoce una cierta autonomía en el modo en que se aplican las pautas generales. Como dice Sandra, “cada turno es una mini sociedad”, y por lo tanto el supervisor debe organizarla atendiendo a sus necesidades particulares. Esto se conecta a su vez con la asimilación de “turno” a “equipo”, de modo que los logros se deben al trabajo en conjunto y las faltas individuales los perjudican a todos. Si bien los supervisores hacen énfasis en las nociones de equipo, conservan buena parte de la responsabilidad por su turno frente a los directivos. Esto se hace patente las reuniones periódicas de supervisores, en las que el personal directivo marca los problemas encontrados para que ellos los trasmitan a los turnos, dejando como saldo turnos que “zafaron” y turnos en falta que deben esforzarse más.

### **Visibilidad y panóptico. Efectos externos e internos.**

Como se puede observar, se pide de los operadores algo más que atención a la tarea de vigilancia: la *apariencia* de estar trabajando. Su imagen no es un elemento secundario, sino fundamental, de lo que se busca de los operadores. Como señala Santiago, la sala de monitoreo “es una vidriera”: desde afuera se puede ver todo lo que ocurre dentro. La ubicación del edificio en pleno centro, así como los grandes monitores que exhiben constantemente imágenes de la ciudad y la disposición de los puestos de trabajo en torno a una mesa rodeada de ventanas apuntan a generar este efecto. Esto no es una casualidad, podemos afirmar que se trata de una política explícita de visibilidad: la exhibición pública del ámbito de trabajo permite escenificar continuamente la imagen buscada de transparencia, eficiencia y seriedad.

La mirada externa sobre el trabajo de los operadores cumple un rol fundamental en el modo en que se estructura la tarea de vigilancia. Como señaló Foucault en *Vigilar y Castigar* analizando los planos del panóptico de Bentham, el dispositivo de vigilancia está diseñado arquitectónicamente para generar un régimen de luz y sombras de un doble efecto político: tanto mensaje para el ciudadano como control permanente sobre la conducta de sus operadores. En este sentido la política de visibilidad que sostiene el SiVU no sólo tiene efectos hacia afuera: supone un disciplinamiento extra de sus propios trabajadores que se

expresa en un fuerte control sobre los comportamientos. Como afirman supervisores y coordinadores, “la gente espera ver personas trabajando por su seguridad, no empleados municipales holgazaneando”. Esto es lo que sustenta la prohibición de conductas que no tendrían por qué afectar significativamente a la tarea de vigilancia, como comer, fumar o tomar infusiones. Un ejemplo repetido en las entrevistas es el del mate:

“O sea generalmente tratan de que si toman mate sea como bastante escondido más que nada porque, como habrás visto, es como se ve todo para afuera, entonces bueno para que las personas no asocien de que el mate igual a empleado público”  
(Cintia, entrevista)

Aún cuando tomar mate sea algo positivo para el ambiente de trabajo, como dice Santiago, “esto es político”, y por lo tanto no se puede correr riesgos. Del mismo modo mi investigación despertaba contantemente inquietudes y ansiedades ante la posibilidad de que se filtrase información o que el organismo quedase mal parado en algún sentido. La presión panóptica sobre el SiVU, lejos de limitarse a los operadores, estaba presente en todos los entrevistados y con mayor fuerza aún en quienes detentan los cargos directivos. Si tanto Sandra como Santiago enfatizan el aspecto técnico o tecnológico de su labor e insisten en que Leo es “un ingeniero”, no por ello desconocen la situación del SiVU en el juego más amplio de la política municipal. “Nosotros no somos políticos”, pero el dispositivo si: reaparece finalmente la política de un modo similar al caso analizado por Arteaga Botello, bajo el signo de una invasión externa que “ensucia” el funcionamiento del organismo, convirtiéndose en una fuente de problemas y conflictos.

### **Algunas preguntas como punto de llegada**

A pesar de la supuesta baja performance alcanzada para la baja del delito, al articularse con discursos neoconservadores este tipo de políticas se presentan como una solución para la inseguridad, consolidando su influencia como un dispositivo importante dentro del repertorio de prácticas policiales y estatales de control social y espacial. Su rápida expansión en nuestro país nos enfrenta al desafío de construir un conocimiento del modo en que operan que problematice las ilusiones tecnicistas para reponer la discusión sobre su carácter político, sosteniendo un enfoque integral que se permita ir más allá de las críticas jurídicas.

Hoy estamos lejos de contar con un saber académico que analice en profundidad este tipo

de políticas y nos permita intervenir desde allí en los debates públicos. Los aportes de esta investigación parten de la convicción de que no alcanza con una mera toma de posición *abstracta* al respecto: es necesario contar con investigaciones que amplíen nuestro conocimiento sobre el modo en que los CCTV se organizan y funcionan, las prácticas y discursos de sus integrantes, así como sus relaciones con otras instituciones del sistema penal. En su carácter de aproximaciones tentativas, los elementos presentados como parte de *marcos interpretativos* que guían discursos y prácticas de los trabajadores del SiVU apuntan a considerar en su complejidad los modos concretos en que se ejerce y justifica el control social. Creemos que su reconocimiento es un punto de partida fundamental para toda intervención que quiera problematizar y discutir este tipo de políticas de seguridad pública.

El presente estudio ha presentado esbozos sobre los elementos internos del SiVU: el modo en que sus miembros construyen un relato sobre su historia y su función, los procedimientos que organizan su trabajo, las nociones que utilizan prácticamente en la vigilancia y el modo en que justifican su tarea. Hemos explorado además en las relaciones entre las distintas posiciones dentro del organismo, encontrando tensiones entre los operadores y el resto de los distintos niveles jerárquicos, así como una fuerte presencia de la política municipal como fuente de presión.

A pesar de su carácter descriptivo, creemos que estos son puntos de partida válidos para un acercamiento desde adentro del dispositivo, que deberían ser completados con un conocimiento más profundo sobre el desarrollo del trabajo cotidiano. Pero también reconocemos muchas otras dimensiones del fenómeno que permanecen inexploradas, entre las que podemos citar su incorporación al entramado de acción policial, su lugar como consigna electoral y tema de debate recurrente entre el oficialismo y la oposición, o los modos en que afecta al uso y conformación de territorios urbanos. Finalmente, queda pendiente la pregunta sobre la relación entre el carácter civil, neutral y técnico del modo en que los trabajadores del SiVU piensan la seguridad y las tres esferas con las que deben lidiar cotidianamente: la institución policial, la política local y los vecinos que solicitan sus servicios.

## Bibliografía

- **Arteaga Botello, N. (2006)** “Vigilancia y control social de la violencia en México”. Capítulo Criminológico, vol. 34, N° 1.
- **Bañuelos, J. (2003)** “Videovigilancia en la Sociedad Panóptica Contemporánea” en revista digital *Razón y Palabra*, N° 31, México.
- **Bannister, J. et Fyfe, N. (2001)** “Introducción: Fear and the City”. *Urban studies*, vol. 38.
- **Kessler, G. (2009)** El Sentimiento de Inseguridad. Sociología del temor al delito. Siglo Veintiuno editores, Buenos aires.
- **Foucault, M.** Vigilar y Castigar. Siglo XXI editores, Buenos Aires, 2008.
- **Frederick, S. (2008)** Los usos de la fuerza pública: debates sobre militares y policías en las ciencias sociales de la democracia. Biblioteca Nacional y Universidad Nacional de General Sarmiento, Buenos Aires.
- **Garland, D.** La cultura del control. Gedisa, Barcelona, 2005.
- **Gutiérrez, M. H. (2008)** “Punitivismo y actuarialismo en la Argentina” Asociación de Pensamiento Penal.
- **Löfberg, S. (2008)** “Ojos de águila: una primera aproximación al sistema de video vigilancia en Quito”. En *Ciudad Segura*, N° 25, FLACSO Sede Ecuador, Quito.
- **Martinez, C. (2008)** “Las políticas de seguridad en Argentina: la acción política entre autonomía y coacción. La cuestión de las competencias e instituciones”. Ponencia presentada en las V Jornadas de Sociología de la UNLP, La plata.
- **Medina Ariza, J. (2010)** “Políticas de seguridad ciudadana en el contexto urbano y prevención comunitaria. La experiencia anglosajona”. En *Revista Electrónica de Ciencia penal y Criminología*. N°12-02.
- **Niszt Acosta, F. et Hener, A. (2004).** “*El control del delito en la Ciudad de Buenos Aires. Nuevas racionalidades y tecnologías de gobierno*”. Ponencia presentada en las VI Jornadas de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, UBA, Buenos Aires.
- **Pasin, J et López, A. L. (2008)** “Juventud y control social: acerca de las nuevas estrategias de prevención del delito y la definición de grupos juveniles en riesgo”. Ponencia presentada en las V Jornadas de Sociología de la UNLP, La plata.
- **Sáin, M. (2008)** El Leviatán Azul. Siglo XXI, Buenos Aires.
- **Sozzo, M. (2000)** “Seguridad Urbana y Tácticas de Prevención del Delito”. En *Cuadernos de Jurisprudencia y Doctrina Penal*, N° 10, Ad-Hoc, Buenos Aires.
- **Sozzo, M. (2009)** “Gobierno local y prevención del delito en la Argentina”. En *Urvio, Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, N° 6, FLACSO Sede Ecuador, Quito.
- **Welsh, B. C. y Farrington, D. P. (2002)** “Crime prevention effects of closed circuit television: a systematic review” En Home Office Reserch, Study N° 252, London.