

# Rutinas del control. La producción cotidiana de la vigilancia en el Monitoreo Público Urbano de la ciudad de La Plata

Martín Javier Urtasun

## Introducción

Cámaras en las plazas, en las calles, en las esquinas. Ojos que nos observan día y noche, de forma continua, sin pestañar. Vigilantes ocultos siguiendo nuestros pasos y registrando cada movimiento, sin que podamos devolverles la mirada o siquiera percibirlos. La creación de sistemas de videovigilancia en los espacios públicos puede despertar, junto con estas imágenes, algunas de las intuiciones y miedos que las alimentan. Detrás de los disimulados dispositivos tecnológicos se estaría edificando una gigantesca maquinaria, un panóptico a escala urbana capaz de disciplinar a toda la población, un “Gran Hermano” que todo lo mira y controla. Las cámaras serían el punto de llegada, la realización final, de una paradójica combinación de los sueños disciplinarios del siglo XIX y las pesadillas totalitarias del siglo XX.

Distintas formas de esta sensibilidad crítica, más o menos alarmistas, han impregnado el modo en que los/as científicos/as sociales suelen abordar el fenómeno de la videovigilancia. La gran difusión de la obra de Michel Foucault —en particular de *Vigilar y castigar* (2008)— ha convertido a sus análisis sobre el panoptismo en una matriz interpretativa disponible y altamente seductora para encuadrar al nuevo fenómeno. Foucault presenta al panóptico como un modelo paradigmático del funcionamiento del poder en las sociedades disciplinarias. Si el régimen de visibilidad soberano ponía en el centro al poder destructor del rey, el nuevo dispositivo arquitectónico ideado

por Jeremy Bentham permitiría centrar la luz y la atención sobre los súbditos. La inversión en el régimen de visibilidad habilita un nuevo funcionamiento del poder que ya no busca escenificar la destrucción, sino disciplinar cuerpos, corregir almas, convertir a los súbditos en individuos dóciles y productivos. Las posibles similitudes entre el panóptico y la videovigilancia han llevado a presentar la expansión de esta última como la consolidación de un panoptismo contemporáneo (Cole, 2002; Gray, 2003; Cameron, 2004; Simon, 2005), desbordando el campo de estudios específicos sobre la videovigilancia para convertirse en una suerte de sentido común académico sobre el tema (Bauman y Lyon, 2013).

La tesina de grado cuyos hallazgos sintetizamos en esta ocasión se propone aportar al debate actual sobre la videovigilancia a partir del estudio de un caso: el Monitoreo Público Urbano (MoPU) de la ciudad de La Plata. A pesar del crecimiento de políticas y dispositivos de vigilancia en toda la región, los estudios latinoamericanos sobre el tema muestran grandes dificultades para constituirse como un campo de investigación por derecho propio (Arteaga Botello, 2012). Si bien contamos con un campo de estudios sobre seguridad que, separado de una mirada meramente legal, ha avanzado sobre temas como el crecimiento del delito, el sentimiento de inseguridad o las políticas de seguridad policiales y las fuerzas de seguridad, los estudios sobre vigilancia nunca lograron insertarse plenamente y superar su papel marginal. Se han hecho distintos intentos de sistematizar estados del arte sobre la videovigilancia, algunos recientes de producción local (Urtasun, 2014; Lio y Urtasun, 2016). Con el fin de presentar nuestro propio enfoque, podemos organizar la producción existente en torno a cinco preguntas: a) la pregunta por la legalidad y los marcos normativos en términos de posibles vulneraciones de derechos como la privacidad; b) la pregunta por la eficiencia entendida como el impacto de la videovigilancia en la reducción de tasas delictivas; c) la consideración de los elementos expresivos y comunicacionales que le imprimen a las cámaras un mensaje político; d) las implicancias de la videovigilancia en la configuración del espacio urbano y el gobierno de territorios; y e) la pregunta por el funcionamiento cotidiano propia del enfoque etnográfico.

Aunque nuestra curiosidad partió del sentido común académico “foucaultiano”, tanto el trabajo de campo como los recorridos bibliográficos nos han llevado a múltiples reformulaciones, refutaciones y desvíos. Hemos in-

tentado congeniar las intuiciones teóricas y preocupaciones políticas de esta perspectiva crítica —fecunda y a la vez incómoda— con la necesidad de avanzar en investigaciones empíricas sobre la videovigilancia tal como se despliega en Latinoamérica. Este estudio se suma así a la línea de investigación etnográfica que toma a las “salas de control”<sup>1</sup> o “salas de monitoreo” como ámbitos privilegiados para la observación e interacción con los/as trabajadores/as de la videovigilancia (Norris y Armstrong, 1999; Smith, 2004; Walby, 2005). Pondremos en el centro a la pregunta por el “cómo” de la tarea de vigilancia, problematizando tanto su supuesto carácter técnico o neutral, como la urgencia por proyectar denuncias alarmistas desde posiciones normativas que prescinden de toda investigación empírica. Frente a defensores y críticos que mantienen a los Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) como “cajas negras” cuyo funcionamiento interno queda cerrado a toda problematización, la propuesta es desandar la sobredeterminación técnica, incorporando factores humanos y no humanos en sus múltiples agenciamientos como constitutivos de la compleja red sociotécnica que permite la tarea de vigilancia (Cardoso, 2010 y 2012). Sumándonos a la inspiración latouriana presente en este enfoque, abrir esta “caja negra” será nuestro principal objetivo, y nos enfocaremos en primer lugar en la tarea de los/as vigilantes: el modo en que operan las cámaras e interpretan las imágenes para producir “hechos” relevantes, situaciones dignas de ser registradas o tomadas como objeto de algún tipo de intervención en el espacio público.

Esto no implica que nos limitemos a la relación cotidiana que entablan operadores/as y dispositivos tecnológicos, desconociendo los juegos más amplios de actores, instituciones y dispositivos que atraviesan esta unidad mínima de la vigilancia. Investigar desde la sala de monitoreo nos llevará más bien a rastrear las formas en que la propia sala se proyecta y es atravesada por estas relaciones. Nos guiará en este sentido una segunda pregunta: ¿cómo se relaciona la expansión de la videovigilancia con el campo del control del delito y sus transformaciones? Aunque responderla de forma exhaustiva excede ampliamente los límites del presente trabajo, intentaremos aportar a la reflexión sobre qué tipo de actores, nociones y prácticas se articulan en torno

---

<sup>1</sup> Utilizaremos las comillas tanto para la cita literal de frases completas, especificando la fuente, como para aquellas expresiones particulares cuyo sentido local o nativo se quiere resaltar.

a la videovigilancia. Este ejercicio dejará como saldo algunos hallazgos y varias líneas posibles de futura indagación, en diálogo con los/as autores/as que analizan la municipalización de la seguridad y el rol de las llamadas políticas preventivas.

Dado el foco puesto en el trabajo cotidiano de videovigilancia, nuestra estrategia metodológica se basó en la observación participante en la sala de monitoreo, complementando los registros allí producidos con algunas fuentes secundarias elaboradas por la propia institución, fuentes periodísticas y entrevistas a operadores/as, supervisores/as y funcionarios/as. El acceso al campo fue resultado de una prolongada negociación con las autoridades de la institución, en la que nuestra insistencia cumplió un papel importante. A lo largo de los tres años en los que se mantuvo contacto con el MoPU se produjo un cuerpo de ocho entrevistas<sup>2</sup> y 20 registros de observación, resultado de los distintos encuentros con funcionarios/as del organismo desde el año 2010 y las visitas sostenidas entre los meses de agosto y diciembre de 2013.<sup>3</sup>

## **El MoPU, vía platense a la municipalización de la seguridad**

La historia de los CCTV en nuestro país está fuertemente ligada a la dinámica propia de la construcción local de la “inseguridad” como principal problema público (Kessler, 2009) y al rol de los gobiernos locales. Presionados “desde arriba” por el movimiento de responsabilización del Estado nacional, y “desde abajo” por la canalización de la demanda de seguridad en el nivel municipal, los municipios buscaron estrategias para presentarse como luchadores contra el “flagelo de la inseguridad” apoyados en el paradigma de la nueva “prevención” del delito (Sozzo, 2009). Esto se expresó en la incorporación de dispositivos de “prevención situacional”, representados básicamente por la iluminación y el uso extendido de cámaras de seguridad, orientados por lo tanto a intervenir el espacio público y gobernar ciertas conductas catalogadas como indeseables o peligrosas, aun cuando no constituyan crímenes.

---

<sup>2</sup> Las entrevistas fueron realizadas de manera personal, con supervisores, directivos y operadores de cámara en su espacio de trabajo, durante el mes de mayo del 2011.

<sup>3</sup> El marco temporal de este estudio se encuentra por lo tanto dentro de un período de continuidad política de Pablo Bruera como intendente municipal. Seguramente la victoria electoral de la Alianza Cambiemos en el 2015 haya traído novedades que merecerían futuros estudios ampliatorios.

La novedad de estos dispositivos no debe ocultar, sin embargo, la continuidad entre esta indistinción entre delitos e incivildades que se alinea con la tradicional tendencia policial a desarrollar sistemas de categorías por fuera del derecho —como la “sospecha” o el “olfato”— con el objetivo de evaluar a personas y situaciones en términos de riesgos y peligrosidades (Eilbaum, 2004). El énfasis en la estrategia comunicativa asentada en el impacto mediático de las imágenes capturadas (Lio, 2013) es una muestra de una estrategia de negación y “*acting out*” antes que un modelo adaptativo basado en el despliegue de una racionalidad ligada a las llamadas “criminologías de la vida cotidiana” (Garland, 2005). En todo caso, estos sistemas se convirtieron rápidamente en un actor dentro del campo del control del delito, y supusieron una de las innovaciones más llamativas de la última década (Sozzo, 2014).

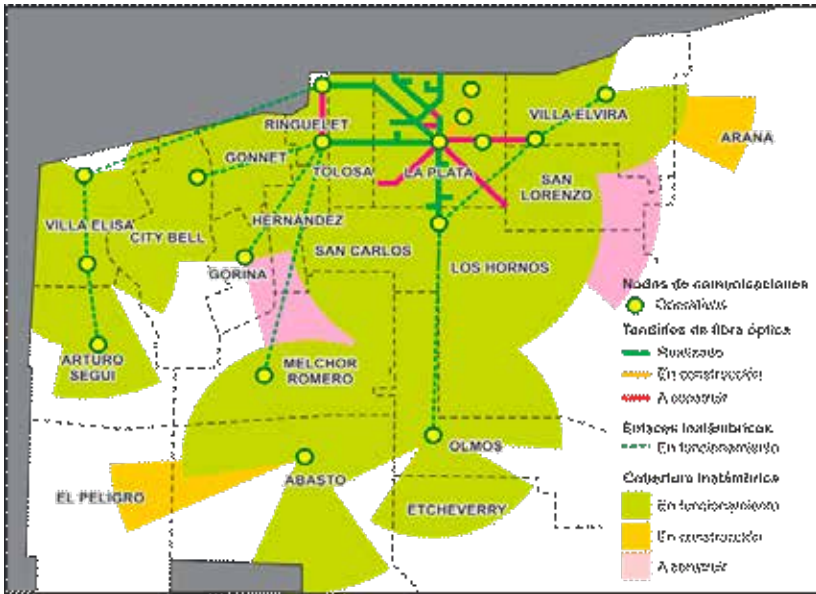
En el caso de La Plata, la tendencia a la municipalización de la seguridad tomó impulso con la creación en 2007 del Consejo de Prevención Ciudadana. Dos de sus iniciativas fueron creciendo hasta finalmente independizarse y formar las principales políticas en materia de seguridad municipal: la videovigilancia y la formación de cuerpos “preventivos” de patrullas y vigilantes, articuladas a su vez con la creación de “corredores seguros” (Montagna y Urtasun, 2014). Ambos dispositivos coexistieron con ciertas tensiones hasta su confluencia en la creación de la Secretaría de Seguridad del municipio, que asumió desde el año 2014 la dirección de la nueva Policía Local.

En medio de un vacío legal que caracteriza a la situación de la videovigilancia en el ámbito nacional (Cejás y González, 2015) el MoPU fue creciendo, constante aunque irregularmente, en cantidad de cámaras instaladas, áreas de cobertura y visibilidad mediática. La prensa local ya hablaba en el 2009 del “Gran Hermano Platense” en el que “dos operadores y un policía, en turnos, observan todo” (“El Gran Hermano platense...”, 19.07.2009). La municipalidad invirtió en cámaras y redes de fibra óptica, concentrando el monitoreo y almacenamiento en el local actual del MoPU, en pleno centro de la ciudad. El cambio de escala trajo la necesidad de incorporar personal y diversificar sus funciones; así pasó de las dos operadoras por turno, a una docena a mediados del 2013.

Aunque indiscutible, el ritmo y crecimiento real del sistema es difícil de establecer, y esto por dos razones. En primer lugar, como muchos otros CCTV, el MoPU alega la necesidad de mantener en secreto el número y ubi-

cación de las cámaras porque su publicidad las haría más fáciles de evitar y reduciría su eficacia. Algunas de las publicaciones oficiales ofrecieron mapas de la supuesta cobertura actual y la proyectada, mostrando áreas homogéneamente vigiladas que no discriminan la densidad real de dispositivos en cada área, ni los puntos ciegos y sesgos propios del sistema. De esta manera la videovigilancia pasa a ser una promesa para toda la ciudad y adquiere una universalidad que la asemeja a un servicio público.

**Imagen 1.** “Cobertura. Una red de fibra óptica de 50 kilómetros cubre hasta los sectores más alejados del partido con el objetivo de mantener el monitoreo y posibilitar rápidas respuestas en las diferentes zonas”.



Fuente: [www.mopu.laplata.gov.ar](http://www.mopu.laplata.gov.ar) [recuperado en noviembre de 2015].

El segundo elemento se vincula con el peso que rápidamente fue adquiriendo el MoPU como capital político. En su comparación con el caso de Tigre, Lio (2013) señala que el sistema platense se caracteriza por la caída durante largos períodos en un estado embrionario, con impulsos esporádi-

cos que coinciden con los momentos de campaña electoral. Durante el 2009, 2011 y 2013 las calles de La Plata fueron repetidamente cubiertas por las consignas prometiendo “más cámaras”, “cámaras en las escuelas” o publicitando al MoPU con consignas como “Luz, Cámara, Gestión”. Sujeta a fines electorales y de propaganda, la escasa información oficial sobre las características y resultados de la videovigilancia fue variando en cada campaña: en el 2009 se hablaba de más de 300 cámaras ya licitadas (“El Gran Hermano platense...”, 19.07.2009), en 2012 todavía eran 265 (“El Municipio instalo...”, 24.12.2012), y para 2013 se publicitaban más de 400 (“Más de 400 cámaras en las calles...”, 07.09.2014) aunque según nuestros/as informantes se contaba con 250.

Presidida por la búsqueda de réditos electorales, la municipalización de la seguridad trae consigo una creciente politización de los organismos y programas involucrados, que tensiona la oposición propia del mito fundacional del MoPU entre su origen “técnico” —asociado al ingeniero que ideó el proyecto— y su inevitable participación en los juegos de la política municipal. Esta tensión se expresa en la preocupación de quienes dirigen el organismo ante la exposición mediática, así como las estrategias que despliegan en sus vínculos más o menos conflictivos con otros actores, como la policía o el resto de la Secretaría de Seguridad. En su búsqueda por captar recursos en disputa deben “mostrar resultados”, pero también “crear necesidades”. Como nos explicaba un miembro del área directiva, la introducción de nuevos dispositivos le permitía al MoPU pasar a la ofensiva, alimentando una competencia sedimentada en una rivalidad histórica con el área de Control Urbano. Qué sector logra controlar y gestionar cada nueva iniciativa es resultado de una competencia en tiempo real por mostrar capacidad operativa y de resolución de posibles conflictos. La disponibilidad de infraestructura y personal capacitado para responder emergencias las 24 horas del día es la principal carta en manos del MoPU, y ha demostrado ser eficaz al menos con los “botones antipánico”. Según uno de nuestros entrevistados, en este sentido, “al principio trataron de hacerse cargo ellos, pero después se dieron cuenta que no podían y nos dejaron a nosotros”.

En síntesis, el MoPU ha adquirido el tamaño y la visibilidad necesarios para convertirse en un dispositivo relevante dentro del campo del control de delito en la ciudad de La Plata. Indagar en su funcionamiento cotidiano per-

mitirá darnos una idea más clara de qué implicancias tiene la videovigilancia como nuevo actor en este campo.

## **La vigilancia como tarea cotidiana**

Según su presentación institucional, el MoPU es un “plan integral con base tecnológica”, constituido por una “red de cámaras de seguridad de última generación, conectadas a un centro de monitoreo” en el que “agentes municipales” observan las imágenes las 24 horas del día, “para detectar posibles delitos”.<sup>4</sup> Como repiten en su sitio web, se trata de una “herramienta tecnológica” capaz de producir imágenes para detectar situaciones sospechosas o de riesgo, que habilita intervenciones pertinentes en vivo o funciona como posible medio de prueba. La consolidación del “Gran Hermano Platense” trajo la pretensión de que esta “herramienta” cubriera con una vigilancia continua y efectiva a todos los barrios de La Plata.

Para realizar todas estas tareas, el MoPU depende fundamentalmente de la interacción entre personas y piezas de tecnología (cámaras, antenas, redes de fibra óptica, “nodos”, servidores, radios, computadoras, pantallas, *software*). Los y las “operadores de cámara” concentran una parte clave de dicha interacción: están encargados/as de buscar y producir imágenes relevantes, responder a pedidos externos, detectar situaciones extrañas o sospechosas, registrarlas y dar la alerta. Su función es vital, al punto que es la única desarrollada de forma ininterrumpida, 24 horas al día, los 365 días del año, como suelen recordar las propagandas oficiales.<sup>5</sup> Durante nuestra investigación interactuamos con operadores/as y supervisores/as que debían responder por el monitoreo de al menos unas 200 cámaras operativas. Esto implica un importante despliegue de dispositivos tecnológicos y de personal, cuyos vínculos configuran “vigilantes electrónicos” (Cardoso, 2011).

Intentaremos describir y analizar la tarea cotidiana de vigilancia siguiendo nuestras observaciones y conversaciones en el MoPU, centrándonos en los/as operadores/as como componente humano del dispositivo, sus prácticas

---

<sup>4</sup> “¿Cómo funciona?” Consultado en noviembre de 2015. Recuperado de [www.mopu.la-plata.gov.ar](http://www.mopu.la-plata.gov.ar).

<sup>5</sup> El Centro de Monitoreo trabaja las 24 horas los 365 días del año en la #Prevención y #Seguridad de toda la ciudad. Consultado en noviembre de 2015. Recuperado de <https://twitter.com/MOPUMLP>.



y puntos de vista, sus relaciones entre sí y con el resto del organismo. Comenzaremos por dos coordenadas básicas: los marcos temporales y espaciales que organizan la tarea de vigilar mirando.

### ***Cumplir un turno, mirar desde la vidriera***

En nuestras entrevistas, las autoridades responsables remarcan que en el MoPU se está “trabajando con la seguridad pública”, queriendo decir que se trata de un problema serio y “urgente” que requiere suma dedicación y compromiso. Este posicionamiento discursivo se traduce en una suerte de máxima: las cámaras no pueden ser descuidadas, siempre deben estar bajo una mirada vigilante. Para tal fin existe un sistema de turnos de seis horas durante la semana y de ocho horas los fines de semana, estos últimos son cubiertos por un grupo de “franquistas” que trabajan sábados, domingos y feriados, y hacen además una “guardia” durante la semana. Cada turno cuenta con un/a supervisor/a a cargo de la organización y responsable por los errores que puedan cometerse, que tiene cierta autoridad sobre el resto aun cuando todos los/as supervisores/as hayan sido operadores/as recientes y tengan un sueldo apenas superior.

La vigilancia continua toma entonces la forma de una serie ininterrumpida de turnos, pequeños ciclos con sus propias actividades de rutina y registro. Bajo la presión de no poder desatender las cámaras, la puntualidad se vuelve un tema importante y es controlada mediante un sistema que registra las huellas digitales de cada operador/a. Una vez sentados/as en sus puestos se releva la situación de las cámaras asignadas y se vuelca el resultado en una “ficha técnica”: una hoja impresa en la que se especifican por su número las cámaras en funcionamiento, las “inestables” y las “no operativas”. Toda la información es registrada por el/la supervisor/a en el sistema y también en un enorme libro de actas, al inicio y al cierre de cada turno. Entre estos dos relevamientos se desarrolla la jornada de trabajo, que consiste básicamente en observar las cámaras asignadas y registrar o dar la alerta ante posibles “hechos” visualizados al o la supervisor/a. Una vez detectado un hecho, la prioridad es seguirlo buscando los mejores encuadres, y anotar los horarios y las cámaras involucradas en un papel borrador. Cada operador/a deberá luego escribir un resumen describiendo el “hecho” y ubicándolo dentro de alguna de las categorías ya previstas por el propio sistema.

Aunque cada turno comparte esta matriz común, los días y horarios pueden

producir fuertes variaciones en la forma de trabajo. Los turnos de tarde-noche y de madrugada se enfrentan a una ciudad nocturna, con menor movimiento y mucha menos visibilidad, mientras que mañana y mediodía suelen tener más movimiento administrativo pero menos “hechos realmente relevantes”. Según las preferencias, los turnos son clasificados como “más tranquilos”, “más interesantes” o “más aburridos”. Hay quienes prefieren turnos diurnos, con más movimiento, y quienes resaltan la mayor posibilidad de captar “hechos relevantes” en horarios nocturnos. Los fines de semana, por su parte, gozan de mayor libertad en tanto escapan al control más directo del área administrativa, aunque el movimiento nocturno y la falta de personal administrativo que dé apoyo hacen que el trabajo de los “franquistas” sea más agotador.

Si la vigilancia continua, con su imperativo de no dejar cámaras desatendidas, impone una cuidadosa organización temporal, el “monitoreo” requiere también del encuentro productivo entre operadores/as e imágenes, lo que demanda una organización espacial que maximice tanto la capacidad de ver lo que las cámaras producen como de “supervisar” la propia mirada vigilante. Este encuentro se concentra en lo que funcionarios/as y trabajadores/as del organismo llaman “centro de monitoreo”, o a veces simplemente “el MoPU”, ubicado en pleno centro de la ciudad.

Lo primero que llama la atención del edificio es su ubicación y visibilidad. A diferencia de la tendencia propia de otros edificios públicos a ocultar tras fachadas imponentes el funcionamiento cotidiano de sus trabajadores/as, el MoPU parecería estar totalmente a disposición de las miradas de quienes pasen frente a sus grandes ventanales. Como dicen tanto funcionarios/as como operadores/as, el MoPU es una “vidriera”, un escaparate más entre los locales comerciales del centro, salvo que exhibe pantallas, computadoras y operadores/as vigilando. Las funciones de estas ventanas son múltiples: apuntan a reforzar la idea de un organismo transparente que no tiene nada que esconder y a publicitar la inversión municipal en dispositivos tecnológicos de seguridad; pero también —como veremos más adelante— refuerzan el control sobre la propia tarea de vigilancia. Durante nuestras observaciones el elemento publicitario se apoyaba además en carteles, decorados y una pantalla gigante que tapaba parte del ventanal. Para ilustrar de modo más acabado presentamos las siguientes imágenes: la primera de ellas muestra la fachada del MoPU mientras que la segunda es una imagen del espacio en el que trabajan los/as operadores/as.

## Imagen 2. Fachada del MoPU



**Fuente:** "Mopu: Obrero cayó de 6 metros de altura en una obra municipal (noviembre 2013)". *La Plata Ya*. Recuperado de [www.laplataya.com](http://www.laplataya.com)

## Imagen 3. Espacio de trabajo de los operadores del MoPU



**Fuente:** "Instalarán 100 nuevas cámaras de seguridad en distintos puntos de la ciudad (3 de septiembre 2015)". *Nova La Plata*. Recuperado de [www.novalaplata.com](http://www.novalaplata.com)

Desde la calle se ingresa directamente a la sala principal de monitoreo. Al entrar encontramos una mesa grande alrededor de la cual se ubican ocho sillas con sus respectivos/as operadores/as, el escritorio que ocupa el o la supervisor/a y el puesto para el/la policía con su equipo de transmisión de radio. Cerrando la disposición triangular del edificio, la pared del fondo da acceso por escalera al primer piso y al subsuelo.

La tarea de monitoreo se realiza en este espacio y en el primer piso, que está dividido en dos: al fondo, ocupando la esquina, la segunda sala de monitoreo con cinco puestos ubicados contra las paredes vidriadas; detrás y separada por una pared de *durlock*, la llamada “sala de crisis”,<sup>6</sup> con un puesto, dos monitores grandes en la pared y una gran mesa. A estos tres espacios se suma un subsuelo en el que se encuentran las oficinas administrativas, la oficina del director del organismo, el “área de operadores”, los servidores en los que se almacenan las imágenes, las computadoras y el personal dedicados a la edición, un pequeño cuarto que utiliza como depósito el área técnica y una cocina. Todas estas funciones se despliegan en un espacio reducido, lo que da al subsuelo un aspecto laberíntico. Sus paredes están profusamente decoradas con logos del municipio y del MoPU, cuadros y afiches con mapas o fotos de las cámaras.

Esta organización espacial no solo distribuye dispositivos y personas, también establece relaciones mediante juegos de visibilidad, proximidades, ausencias y jerarquías. En el centro de monitoreo se encuentran los/as operadores/as con las imágenes de toda la ciudad, pero también con las miradas de los/as transeúntes que pasen frente a “la vidriera”. Dentro del edificio, la principal división se establece entre las salas de monitoreo y el subsuelo, espacio oculto a la visión y destinado principalmente a los/as directivos/as, es decir, los/as jefes/as de todo el resto. Como veremos, las relaciones espaciales son de hecho utilizadas como forma de nombrar vínculos y conflictos laborales, como el que sostienen operadores/as y supervisores/as frente a “los de abajo”. Finalmente, cada sala de monitoreo articula una

---

<sup>6</sup> Este espacio, pensado en un primer momento como centro operativo frente a situaciones especiales que requieren de coordinación con otras agencias municipales, como Tránsito o Control Urbano, era utilizado durante nuestro período de observación como centro operativo de los “corredores seguros”, por lo que se reunían allí trabajadores/as del MoPU, de Tránsito y de Control Urbano.

serie de unidades mínimas de vigilancia: un “puesto” conformado por un/a operador/a y su computadora, escenario de un intercambio permanente de imágenes, órdenes y registros.

### ***Sentados en sus puestos***

La imagen 4 permite apreciar la disposición de un “puesto” tal como los observamos durante nuestra investigación: sentada en una silla, la operadora observa las imágenes organizadas en dos pantallas contiguas, utilizando *mouse* o teclado para navegar por la plataforma de visualización y operar las cámaras móviles. Al fondo vemos una persona parada: un supervisor, cuyas funciones de apoyo y control de la tarea de los/as operadores/as lo obligan a recorrer la sala para situarse alternativamente detrás de los distintos puestos, haciendo preguntas e indicaciones. Los/as operadores/as, por el contrario, suelen quedarse sentados en sus puestos gran parte del turno, ya que las interrupciones posibles son escasas y se orientan a resolver rápidamente alguna necesidad, como comprar comida, preparar un té o ir al baño.

**Imagen 4.** Puesto de videovigilancia



**Fuente:** Analizan el control público de las cámaras de seguridad de la Ciudad. (18 de mayo de 2015). El Día. Recuperado de [www.eldia.com](http://www.eldia.com)

Un “puesto” es además el conjunto de cámaras que visualiza cada operador/a, organizadas según la zona de la ciudad que abarcan. La estabilidad de estas agrupaciones habilita expresiones como “conocer un puesto” y permite compararlos en función de características relevantes para los/as operadores/as, como la probabilidad de encontrar “hechos” y de qué tipo. Dentro de la sala los puestos son ubicados de modo que faciliten el intercambio entre operadores/as de zonas contiguas y favorezcan maniobras como el seguimiento de un auto a través de la ciudad en el caso de una persecución. Un criterio parecido organiza la división de puestos entre ambas salas de monitoreo: en la planta baja se visualizan Los Hornos, Romero, Olmos, Microcentro y San Carlos, mientras que arriba se encuentran Villa Elisa, Ringuelet, City Bell, Gonnet, Arturo Seguí, y parte de Villa Elvira. En este caso la ubicación geográfica de las cámaras se complementa con la forma en que la policía organiza las jurisdicciones de las distintas comisarías, agrupándolas en distintas “capas internas del 911”, frecuencias de radio por las cuales se comunican comisarías y móviles policiales.

Cada operador/a tiene entonces un “puesto”, consistente en un lugar en la mesa, una computadora con sus dos pantallas, y un conjunto de cámaras que quedan bajo su responsabilidad. La configuración predeterminada divide a las cámaras en dos tipos: “fijas” y “domo”, estas últimas son las capaces de hacer una rotación de 360° horizontales y 180° verticales. Las primeras enfocan siempre la misma escena, dejando al *zoom* como la única variable controlable. Esto reduce las posibilidades de interacción, por lo que la mayoría del tiempo nadie les presta atención. Las “domo”, en cambio, son cámaras robotizadas que combinan movimiento con un poderoso *zoom*, logrando una mayor versatilidad en la producción de imágenes. Según sean las condiciones climáticas, la luz y el funcionamiento del sistema, una cámara domo puede alcanzar objetivos ubicados a varias cuadras de distancia y lograr imágenes con buena resolución. Estas posibilidades dan un mayor margen de libertad para “investigar” dentro del rango de la cámara, enfocar distintos puntos, buscar objetos y personas, seguir indicaciones y responder a pedidos, lo cual puede poner en evidencia posibles descuidos o errores por parte de los/as operadores/as y genera una mayor responsabilidad. La menor relevancia de las cámaras fijas está incorporada a la propia organización de los puestos: buena parte de ellas quedan asignadas al pue-

to del/la supervisor/a para que en caso de tener que abandonar su puesto tenga pocas cámaras domo para repartir.

Dado que las cámaras fijas quedan virtualmente descartadas de la acción de “operar”, el procedimiento básico que llena el tiempo de trabajo y al cual se regresa apenas se cierra cualquier evento extraordinario es la revisión sistemática de las cámaras domo, que pueden ser entre 12 y 16 por puesto. Cada operador/a es responsable de vigilar que “nada grueso se le escape” de sus cámaras, una exigencia evidentemente imposible ya que explorar las posibilidades de cada cámara consume toda la atención. El método para reducir al mínimo los posibles descuidos es revisar constantemente, una tras otra, cada domo, manteniendo un orden que se repite, siguiendo una ronda. Sobre la base de su conocimiento de la dinámica del lugar y el momento vigilados, así como de las posibilidades de visualización de cada cámara, el/la operador/a da un giro completo deteniéndose en los puntos que parecen más interesantes: motos, personas caminando o cruzando la calle, grupos en plazas y esquinas, autos detenidos en situaciones poco usuales, entradas de bancos y negocios. Una vez terminada la ronda, que puede durar apenas unos diez segundos, la cámara se deja en una posición ya elegida como la ideal por su campo de visión —muchas veces las esquinas o los frentes de los negocios— y queda filmando en esta posición hasta que empiece su giro automático, después de los cinco minutos. Si no se ha visto nada raro ni se tienen informaciones externas que indiquen que está pasando algo, probablemente la cámara quede varios minutos sin atención hasta llegar nuevamente su lugar en la ronda.

Como queda en evidencia en esta breve descripción de la tarea de monitoreo, el esfuerzo de cuidadosa organización de tiempos y espacios para lograr una vigilancia continua no consigue finalmente evitar que la gran mayoría de las cámaras queden desatendidas buena parte del tiempo. Se trata de una contradicción fundante de los ambiciosos sistemas de videovigilancia urbana: cuanto más se extienden, cubriendo nuevas zonas de la ciudad, mayor es la cantidad de las imágenes producidas y el costo de una vigilancia efectiva. Paradójicamente esto diluye la mirada vigilante, reduciendo de hecho la capacidad del sistema para controlar los territorios observados (Cardoso, 2012). Se abre en este punto uno de los desafíos más importantes de la videovigilancia como tarea cotidiana: la búsqueda de estrategias que permitan interpretar y seleccionar, del continuo fluir de imágenes, aquellas que vale la pena observar.

La selectividad no es, sin embargo, el único desafío que enfrentan los/as operadores/as. La vigilancia de rutina tiene como principal característica ser tremendamente aburrida. Distintas investigaciones etnográficas en salas de monitoreo (Smith, 2004; Walby, 2005; Cardoso, 2010; Firmino y Trevisan, 2012) parecen coincidir en que el trabajo de fijar la mirada durante extensas jornadas en pantallas que reproducen de continuo imágenes monótonas y carentes de interés se convierte muy rápido en una experiencia tediosa, frustrante y agotadora. Para enfrentar el peligro de desconcentrarse o quedarse dormidos/as en pleno trabajo, más allá de las presiones y exigencias de las que son objeto, los/as operadores/as suelen hacer muchas otras cosas además de mirar sus cámaras. Pese a que están sujetos a fuertes restricciones de movimiento, el control sobre el medio sonoro es mucho menor, por lo que en algunos grupos se genera una confianza que habilita charlas sobre los más variados temas, desde conflictos familiares, mascotas y relaciones de pareja hasta opiniones sobre la inseguridad o la política. Aunque la sala de arriba parecía más propicia para este tipo de charlas, por estar menos expuesta al control del/la supervisor/a o “los de abajo”, también en la planta baja se combinaban constantemente la vigilancia con charlas, discusiones, anécdotas y chistes.

### **Saberes vigilantes: detección y producción de hechos**

A pesar de la sencillez aparente de la categoría “hechos”, detectarlos es una tarea compleja que enfrenta una serie de dificultades: interferencias climáticas, falta de visibilidad y desperfectos técnicos, pero también los efectos combinados de la dilución de la mirada y el aburrimiento. Lejos de poder “observarlo todo”, los/as operadores/as deben desplegar distintas estrategias para encontrar indicios de algo que se pueda construir como un “hecho” relevante. Como decía una operadora: “es como investigar”.

Hay muchas formas de intentar maximizar la posibilidad de detectar hechos relevantes: conocer la dinámica propia de las zonas que se visualizan en el puesto; manejar con fluidez los alcances y limitaciones de las distintas cámaras disponibles; hacer rondas y dejar las cámaras apuntando a lugares estratégicos mientras no se las opera; desentrañar lo dicho por radio para ver si se puede captar algún hecho visualizable en el rango del propio puesto; interpretar posibles asociaciones entre objetos, personas y



comportamientos que indiquen algo sospechoso. El personal del MoPU aprende este tipo de estrategias por medio de la práctica y las indicaciones de quienes ya realizan la tarea, como compañeros/as y supervisores/as. No se requieren capacitaciones ni experiencia previa: alcanza con “dedicación” y “cultura de trabajo”.

Aunque no sean regulares ni constantes, los “hechos” finalmente se producen. Una vez detectada una situación “sospechosa” quedan bruscamente interrumpidas tanto las conversaciones como la vigilancia de rutina, y toda la atención se centra en su seguimiento. Más allá de la fuente, quien está en el puesto que controla la cámara correspondiente queda automáticamente vinculado/a al hecho en curso y será su responsabilidad buscar la mejor forma de visualizar los sucesos, dando la alerta al supervisor/a para que se decida qué tipo de intervención se requiere. En caso de tener que comunicar o preguntar algo a las fuerzas policiales se utiliza la radio instalada en planta baja. De acuerdo a la situación, quien supervisa puede optar por dar aviso también a los caminantes de los corredores seguros o a Control Urbano.

Apenas la situación se estabiliza o se logra el encuadre visual necesario, quien opera intenta anotar en un papel los horarios y cámaras involucrados, así como datos puntuales que deberá reproducir en su registro, incluyendo patentes, números de móvil, nombres y apellidos, direcciones. Recuperar horarios y cámaras involucradas puede llevar bastante tiempo de búsqueda sobre lo filmado, rebobinando las imágenes para chequear datos y anotarlos con precisión. Cuando una descripción queda confusa se la intenta completar incorporando la información que llegue por radio.

La dificultad para encontrar términos y expresiones apropiados, así como para escribirlas con una ortografía convencional, hace que elaborar registros sea una de las tareas más tediosas para la mayoría de los/as operadores/as. Es habitual recurrir al supervisor/a en busca de ayuda, y durante nuestras observaciones quienes supervisaban se tomaban el trabajo de revisar todos los hechos detectados antes de finalizar su ingreso al sistema de registro. Todo este esfuerzo lleva a que solo algunos hechos merezcan ser registrados, especialmente si lo que se observa no es lo bastante claro, interesante o relevante como para generar algún tipo de rédito para el/la operador/a. El resultado de toda esta actividad de inscripción es una base de datos que almacena tanto las fichas como los videos en los que el hecho

estuvo involucrado. Se trata de una base de datos de considerable magnitud, totalmente digitalizada y organizada en función de una serie de campos como “categoría”, “cámara”, “día”, “operador”, “supervisor”, “inicio”, “fin”, “prioridad”, “fecha”, “descripción”; este último es el campo que implica mayor redacción. Causa sorpresa el hecho de que esta base de datos no parece tener un uso para fines preventivos, de planeamiento o de difusión de resultados. Hasta donde pudimos observar, el uso de los registros se limitaba a la gestión cotidiana del trabajo de búsqueda, selección y edición de los videos que debían ser resguardados más allá del mes en el que se conserva la totalidad de las imágenes.

Aunque las rondas de operación de las cámaras domo, propias de la vigilancia de rutina, tienen por función detectar hechos, la gran mayoría de las veces los hechos se visualizan siguiendo informaciones policiales que llegan por las distintas “capas del 911”. Cada sala de monitoreo cuenta con una radio prendida y tanto operadores/as como supervisores/as han desarrollado una particular habilidad policial para comprender los códigos sonoros y el vocabulario utilizado en este medio: no solo logran comprender lo que se dice, sino que pueden filtrar la información no relevante de la que les interesa mientras observan las cámaras. El principal criterio para esta clasificación es la ubicación del supuesto hecho y la posibilidad o no de alcanzarlo con las cámaras de la zona. A este primer descarte se suman los eventos que suelen ocurrir dentro de casas o edificios y que por lo tanto son de difícil observación desde la calle, como las peleas familiares. Una serie de preguntas —¿dónde queda?, ¿con qué cámara se puede llegar?, ¿quién la tiene?— permiten seleccionar qué evento seguir.

Casi ausente en las primeras entrevistas, el papel crucial de la radio fue uno de los hallazgos más sorprendentes de la observación en la sala de monitoreo. Ante la superabundancia de imágenes entre las que buscar un “hecho”, la radio permitía romper con una relativa igualdad de probabilidades marcando dónde ver algo interesante. El costo, por su parte, es la pérdida del supuesto sentido “preventivo” de la videovigilancia, en la medida en que va a la zaga de la acción policial y deja de ser un medio independiente de alerta. Los “hechos” originalmente alertados por radio solían ser la mayoría en el turno observado, mientras que fueron contados los casos en los que el MoPU alertó de algún “hecho” relevante detectado por cuenta propia.

## **Tensiones: vigilantes de civil y de uniforme**

Aun siendo un organismo municipal de videovigilancia conformado en su totalidad por personal civil, el MoPU mantiene un fuerte y complejo vínculo con las fuerzas policiales, que puede adoptar formas de complementariedad tanto como de dependencia, subordinación o competencia. Esta complejidad empieza ya en la sala de monitoreo, en la que los/as oficiales de turno muestran distintos niveles de compromiso y empatía. En algunos casos vimos que aportaban activamente al esfuerzo colectivo por detectar hechos y resolverlos, usando la radio para solicitar intervenciones, pidiendo informes o participando con autoridad en las discusiones en torno a lo que se observaba y sus posibles interpretaciones. En un caso el reconocimiento se hacía notar en una comparación con el director del organismo, marcando que este oficial sí sabía la ubicación de cada cámara, mientras que el funcionario tenía una idea vaga de todo por andar corriendo “de reunión en reunión”. En otras situaciones, sin embargo, quedaba clara una franca hostilidad que los/as trabajadores/as del MoPU interpretaban como una falta de reconocimiento y compromiso. Durante nuestras observaciones, un joven oficial despertaba quejas y comentarios sarcásticos por su costumbre de ausentarse, distraerse con el celular y escuchar música *metal* tan fuerte que ni siquiera oía la radio policial.

En todo caso, estos/as oficiales tienen la función de transmitir saberes policiales que cumplen un lugar importante en el aprendizaje de una tarea para la cual no se cuenta con una capacitación específica. Quizá sea el registro de los hechos el momento en que se evidencia con más claridad la influencia de la jerga policial. Entre los aprendizajes más difíciles de la tarea de vigilancia se encuentra —según operadores/as y supervisores/as— el manejo fluido de las expresiones y conjugaciones apropiadas para referirse a los “hechos” que se detectan. Hablar y escribir sobre la videovigilancia requiere un lenguaje “medio policiaco”, según la expresión de un supervisor, que implica romper con formas cotidianas del habla para realzar el carácter profesional de la tarea realizada. Así como los ruidos y descargas “insuportables” de la radio pasan con el tiempo a conformar una serie de sonidos inteligibles, a fuerza de escuchar permanentemente cómo los/as policías “modulan” se adquieren ciertos códigos: “Natalia Natalia” para nombrar un sospechoso no identificado, por ejemplo, o palabras para pasar las letras de las patentes, como “G-H-I: Guillermina, Hombre, Inés”. Uno de los principales elementos a incorporar son

las expresiones relativizantes, como las voces pasivas o las conjugaciones potenciales: “no podés poner ‘se ve a un flaco fumando un porro’, ‘se observa un masculino en la plaza fumando sustancias prohibidas’, ‘aparentemente fumando sustancias prohibidas’”. También el léxico cambia: un “pibe” pasa a ser un “masculino”; la “gorra” se convierte en “ropa deportiva”; un “punto” se traduce como arma blanca y “estar re loco” pasa a llamarse “uso de estupefacientes en la vía pública”.

El contacto con la policía permite no solo enfocar la mirada y lograr descripciones profesionales de lo que se observa, sino también completar con innumerables datos de primera mano los registros. Bajo la fórmula “se escucha por Handy 911” pueden incorporarse los datos sobre objetos incautados, los destinos de personas detenidas o la pertenencia institucional de un móvil, un punto difícil si consideramos la confusión que generan las luces de las sirenas, en especial durante la noche. Sin estos aportes la mayoría de los registros deberían expresar las limitaciones propias de las cámaras, lo que haría imposible la construcción de un relato mínimamente coherente. Pero estos beneficios tienen un precio: la dependencia respecto de los modos en que la policía selecciona las denuncias, describe y clasifica situaciones, interviene y comunica los resultados. Sin ser ni sentirse policías, los/as operadores/as trabajan a diario en lo que podrían llamarse tareas de apoyo de las fuerzas que patrullan e intervienen en el territorio vigilado.

Las relaciones entre la policía bonaerense y el MoPU nunca han dejado de suponer tensiones y negociaciones. Según la idea de prevención que sostienen sus directivos/as, el MoPU necesita de una fuerza capaz de intervenir ante las situaciones que se observan. Pero la policía tiene razones para desconfiar de las cámaras, en la medida en que podrían suponer un control extra sobre sus prácticas, y reducir sus márgenes de acción. Como cuentan tanto directivos/as como operadores/as y varios de los/as oficiales de turno, hubo un momento en el que las alertas y pedidos del MoPU eran relegados o directamente ignorados. Por su parte, los/as operadores/as eran acusados/as de querer controlar lo que hacían los patrulleros, obligando al oficial de turno a molestar a sus compañeros/as por tonterías como detenerse para comprar cigarrillos.

En el relato de funcionarios/as y operadores/as el MoPU, la confianza fue ganándose de a poco, aunque con idas y vueltas. Los/as directivos/as suelen

hablar de la policía en términos de articulación, reconocimiento y hasta cierta complicidad: dicen que ellos intentan hacer bien las cosas, pero las limitaciones legales, —por ejemplo para detener a menores— les impiden realizar su trabajo. Esta articulación no solo se manifiesta como apoyo a los aspectos positivos de la fuerza, sino también como ocultamiento de errores o irregularidades. Como nos decía un directivo al relatar escenas filmadas de pésima actuación policial: “yo si quiero los hundo, difundo un video y los destruyo”. Los ejemplos que nos daba apuntaban a casos de impericia policial para resolver situaciones sencillas, como la detención de un sujeto desarmado, pero también incluían abuso de poder y violencia desmedida. Esta articulación no impide que se den retrocesos, como la reciente limitación de acceso al MoPU a ciertas capas del 911, referida por operadores/as con cierto rencor como una forma de ningunear su trabajo.

### **Tensiones laborales y conflictos con “los de abajo”**

Aunque permita cierta distancia jerárquica para con el resto de los/as trabajadores/as, la tarea de “supervisar” no implica de hecho grandes ventajas, ni salariales y ni en el acceso a privilegios dentro de la institución. Todos los/as supervisores/as operaron cámaras antes de ser promovidos, por lo que el cambio de rol generaba cierta incomodidad: “cuando recién arranqué de supervisor era medio feo por ahí: a tu propio compañero [...] tener que mandarle una indirecta y decir ‘che fijate de hacer estas cosas’... pero es lo que tenés que hacer”. Su nueva función implica responsabilizarse por el desempeño general del turno y convertirse en correa de transmisión de las directivas y evaluaciones que llegan desde el área directiva. Esto implica mayor responsabilidad y el trato constante con las pequeñas resistencias que ejerce todo el resto del personal a realizar la tarea “de forma correcta”, con la consiguiente cuota extra de desgaste y estrés. Como decía una exsupervisora que había optado por volver a operar su puesto, “te queman la cabeza” y no vale la pena por solo 400 pesos de diferencia”, que para los sueldos del 2013 significaban un aumento algo mayor al 15%.

Sin estar presente por lo general en la sala de monitoreo, el personal directivo tiene un rol fundamental: organiza y fiscaliza el trabajo de vigilancia. Como surgía del análisis espacial, el MoPU posee una suerte de geometría inversa de las jerarquías, en la que “los de abajo” representan a jefes/as y

políticos/as, quienes toman las decisiones y controlan al resto. La expresión se construye por oposición a “los de arriba”, es decir, policías, operadores/as y supervisores/as que habitan las salas de monitoreo.<sup>7</sup>

Dadas las condiciones de precariedad y baja remuneración, es comprensible que la relación con “los de abajo” esté teñida de un sordo conflicto laboral. El MoPU utiliza distintas formas para emplear operadores/as. Cuenta, por un lado, con algunos/as pocos/as trabajadores/as municipales de planta que cobran menos que el promedio, pero tienen algunos beneficios (una mayor estabilidad y vacaciones pagas, por ejemplo). Del resto del personal, en el momento de la investigación la mayoría estaba contratado/a y cobraba alrededor de \$2300 por seis horas de trabajo diarias, cinco días por semana, lo que ya los/as dejaba por debajo de los \$3300 estipulados como salario mínimo para agosto del 2013. Incluso la idea de “contrato” no estaba clara para los/as operadores/as: más allá del documento que obliga a mantener la confidencialidad respecto de los hechos observados, nadie podía rastrear ningún otro documento o normativa que regulara su tarea, derechos ni obligaciones. Esto los/as dejaba a merced de los acuerdos de palabra, promesas e interpretaciones que “los de abajo” quisieran imponer, lo que favorecía abusos como la extensión de la jornada sin la remuneración correspondiente.

Aunque la cuestión salarial es fundamental, no es el único tema que se discute con “los de abajo”. Los/as operadores/as suelen apelar a su conocimiento práctico de las posibilidades y limitaciones experimentadas en la tarea de monitoreo para dejar en evidencia el desconocimiento de los/as directivos/as, por ejemplo, en cuanto a la ubicación y alcance de las cámaras. Árboles sin podar, ángulos inútiles o puntos estratégicos sin cobertura generan dificultades y demandas que sin embargo no suelen ser tenidas en cuenta por “los de abajo”, ni siquiera después de la presentación de informes escritos. Al

---

<sup>7</sup> Aunque fundamental para entender la forma en que se desarrolla la tarea de vigilancia, esta dicotomía no surge rápidamente en los discursos de quienes realizan el monitoreo. No apareció durante la etapa inicial de entrevistas, tampoco la escuchamos durante las primeras semanas de nuestro período de observación. Escuchamos por primera vez la expresión, con cierta discreción, en aquellos espacios caracterizados justamente por recibir una menor dosis de control interno y permitir hablar sin ser escuchados/as, como la pequeña sala de monitoreo del primer piso.

desconocimiento y la negligencia se le suman, en algunos casos, las sospechas sobre arreglos oscuros y corruptos. Así, un operador nos mostraba una cámara fija que enfocaba únicamente la entrada de un gimnasio. Su explicación vinculaba a este aparente derroche de vigilancia sobre una zona poco relevante con el propietario del gimnasio, al parecer alguien “importante” vinculado al intendente. Aunque no fuera a pasar nunca nada relevante, la conciencia de que esa cámara protegía intereses diferentes a los de la seguridad pública se traducía en mayores presiones sobre la propia tarea: “llegan a robar acá y me despiden”.

Por último, se pueden reconocer algunas líneas de tensión entre los/as operadores/as. Una división que por momentos resultaba conflictiva era la que separaba a quienes cumplían sus horas de trabajo en el marco del Plan Jóvenes por Más y Mejor Trabajo del resto del personal. Estos/as jóvenes, en su mayoría de 18 años y todavía en proceso de finalizar sus estudios secundarios, realizaban estadías de seis meses en el MoPU como parte de una supuesta beca de entrenamiento laboral. Se trata por mucho del grupo menos capacitado y peor remunerado entre quienes realizan tareas de vigilancia. La diferencia de edad con el resto de los/as operadores/as —en su mayoría jóvenes de entre 25 y 35 años— facilitaba que las acusaciones de vagancia, falta de “cultura del trabajo” e indisciplina se apoyaran en una separación entre los/as mayores y “los Plan Joven”. Sin embargo, las afirmaciones en este sentido en las salas de monitoreo siempre fueron matizadas por algún/a otro/a operador/a que recordaba la situación de precariedad extrema que implica cobrar apenas \$750 por el plan y un agregado de \$250 por parte del municipio, sujeto a las pautas de puntualidad y concentración.

## **Vigilantes vigilados/as**

Buena parte de la bibliografía crítica suele apelar al análisis foucaultiano del panoptismo como clave para comprender la videovigilancia. Muchas son las consideraciones que nos llevan a problematizar este vínculo, pero hay un aspecto al menos en el que el MoPU llama la atención, justamente por su fuerte carga disciplinaria: la superposición de dispositivos de vigilancia sobre los/as propios/as vigilantes.

### Imagen 5.



**Fuente:** foto descargada del Facebook del MoPU.

Ya la disposición de las salas de monitoreo en forma de “vidriera” implica una presión constante sobre los/as operadores/as, de quienes se espera algo más que atención en la tarea de vigilancia: deben tener la *apariencia* de estar trabajando. Los efectos buscados no son solo externos, en términos de imagen pública, sino también internos: estar expuesto constituye un fuerte disciplinamiento. Como afirmaba un directivo “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 negativamente a la vigilancia, como comer, fumar o tomar infusiones. Un ejemplo repetido es el mate, que había que tomar a escondidas “para que las personas no asocien de que el mate igual a empleado público”. A la transparencia de los ventanales se suma la mirada inquieta de quien se debe responsabilizar por el comportamiento de todo el personal del turno, aspecto enfatizado por la foto previa, tomada desde el escritorio del supervisor/a.



El despliegue de una fantasía panóptica va más allá, ya que las propias cámaras se vuelven contra sus operadores/as para registrar sus movimientos y detectar faltas de atención o descuidos. Cámaras internas filman todo el espacio dentro del edificio, las salas de monitoreo en particular, produciendo imágenes que solo visualizan “los de abajo” para fines de control del personal. Durante nuestras entrevistas, uno de los miembros del “área de operadores” me explicaba que su tarea era realizar “una especie de auditoría” sobre los turnos, sirviéndose de planillas, registros y filmaciones, con el objetivo de lograr una “evaluación constante del comportamiento del turno” que le permita “saber que están en sus puestos, que no dejan ingresar a nadie”. Los/as directivos/as justificaban estas cámaras como una extensión de la capacidad de control que tienen directamente mientras están presentes en el establecimiento, durante el horario administrativo. En el transcurso de mis observaciones pude experimentar el uso de las cámaras internas: en medio de una animada conversación en el primer piso llegó una llamada desde “abajo” pidiendo que enfoquemos correctamente la cámara que debería captar la sala. Un claro recordatorio de que estábamos siendo observados/as.

Esta suerte de metafilmación, encontrada también en estudios de otros sistemas de videovigilancia (Firmino y Trevisan, 2012), se complementa con un ejercicio activo de análisis y devolución individualizadas del comportamiento de cada operador/a, a través de reuniones entre directivos/as, supervisores/as y operadores/as en general. En caso de detectar operadores/as “dispersos”, que “se levanten constantemente” y corran el riesgo de dejar los puestos desatendidos, se intenta cambiarlos/as de lugar y de turno, para evaluar si el cambio les permite “encontrarle la vuelta”. En este sentido limitado, el MoPU es realmente un panóptico, pero quienes se encuentran en el centro de su poder disciplinario son sus propios/as trabajadores/as. En su afán por lograr una vigilancia continua y maximizar la producción de hechos, los dispositivos disciplinarios intentan evitar todo tipo de resistencias, descuidos o tiempos improductivos.

## **Reflexiones finales**

Algunos de los puntos relevantes de nuestra exposición recuperan en un contexto particular elementos ya presentes en otras descripciones de la tarea de videovigilancia. En primer lugar, encontramos trabajadores/as poco cali-

ficados/as y mal remunerados/as que realizan una tarea monótona, aburrida y poco reconocida, que recurren a estrategias de diversión, distanciamiento irónico o microrresistencias. Parecería que las cámaras como armas poderosas —una imagen compartida por entusiastas y detractores— están en manos de un organismo que en muchos aspectos no se diferencia en forma sustantiva de cualquier otra burocracia estatal, con sus procedimientos, resistencias e incongruencias. Sin embargo, esto no implica que su tarea no esté guiada por una fuerte selectividad en la que la estigmatización de supuestos sujetos peligrosos en función de su apariencia, vestimenta o actitudes, cumple un papel fundamental. Aunque no hablemos de una mirada “racializada” como la que denuncia Walby en sus investigaciones en centros comerciales canadienses (2005), la búsqueda de “negros” y “pibes chorros”, presentados en las entrevistas como “jóvenes con ropa deportiva”, era una práctica sistemática dentro del MoPU. En este punto parece confirmarse una de las sospechas que sostienen los discursos críticos: las cámaras no cuidan ni vigilan a todos los/as los ciudadanos/as por igual, sino que se focalizan en aquellos sujetos “sospechosos” de constituir un “peligro para el orden público”, en lo que finalmente constituye una forma de criminalizar la pobreza y expulsarla del espacio público.

No obstante, nuestro trabajo muestra también algunos hallazgos menos presentes o profundizados en investigaciones previas. Más allá de algunas menciones sobre la forma en que se organizan las instancias jerárquicas por encima de los/as operadores/as, no hemos encontrado en la bibliografía suficiente información sobre el nivel de control y presión al que son sometidos/as en su tarea cotidiana. Aunque no se aplique fácilmente al funcionamiento del sistema de videovigilancia en general, el panoptismo parece volver bajo una forma acotada en la localización de dispositivos para el control dentro de la sala de monitoreo. Si juntamos la superabundancia de imágenes, su carácter monótono y aburrido, la falta de capacitación y las precarias condiciones laborales, podemos apreciar las condiciones que explican la necesidad de todo el aparato jerárquico montado para presionar a quienes operan las cámaras y modificar su conducta, así como el germen para las tensiones y resistencias que efectivamente atraviesan al organismo.

¿Cómo interviene este conjunto de descripciones y análisis del MoPU en los debates sobre la videovigilancia? Si partimos de reconocer el lugar central

de las lecturas foucaultianas en el sentido común académico sobre el tema, ¿podemos volver a este debate trayendo con nosotros elementos empíricos para sustentar alguna orientación teórica o conceptual distinta? Dispuestos a abrir una caja negra, lo que encontramos no se reduce con facilidad a una simple expansión o profundización de formas preexistentes de control social y gobierno de poblaciones. El punto no sería descartar estas intuiciones críticas, sino negarles la pretensión de automaticidad y omnipotencia que llegan a tener cuando se las abstrae de la investigación empírica. Más que un alejamiento, se vuelve necesario un retorno más fiel a las perspectivas del propio Foucault sobre el poder y la dominación como producto de relaciones. Un CCTV puede ser perfectamente pensado y estudiado como un dispositivo, en la medida en que no se lo proyecte como un aparato ultraeficiente de dominación y control social, sino más bien como la trama que producen sujetos, objetos y saberes bajo racionalidades que los atraviesan de formas no homogéneas (Foucault, 1991). En sintonía con el espíritu latouriano de las etnografías latinoamericanas sobre videovigilancia, debemos rechazar un cierre prematuro de las “cajas negras”, y detenernos el tiempo necesario en el despliegue de las controversias para volver rastreable la tarea de reensamblado que llevan adelante los propios actores (Latour, 2008). Para tal fin, la etnografía es un enfoque especialmente fructífero, pues permite comparaciones entre distintos casos y nuevas preguntas.

Reseñadas nuestras principales contribuciones al conocimiento del funcionamiento interno de un sistema de videovigilancia, nos resta plantear algunas reflexiones sobre su caracterización como actor dentro del campo del control del delito y como participante de un proceso de municipalización de la seguridad. El surgimiento de la videovigilancia suele asociarse a las nuevas políticas y dispositivos “preventivos”, permeables a estrategias adaptativas que buscan gestionar con eficiencia algunos riesgos, y a ciertas reformulaciones conceptuales como las criminologías de la vida cotidiana (Garland, 2005; Pitch, 2009). Si este fuera el caso, se podría esperar que su expansión, en cuanto políticas paradigmáticas de “prevención situacional-ambiental” (Sozzo, 2000), supondría un refuerzo de este tipo de estrategias y discursos.

Como señala Sozzo, un análisis incluso superficial del modo en que se implementa la videovigilancia en nuestro país muestra serias dificultades para sostener estas asociaciones (2014). La falta de estadísticas criminales,

que puedan fundamentar diagnósticos o evaluaciones como insumos para la gestión de sistemas de videovigilancia, lleva a desconfiar de que la importación de paquetes provenientes de Europa y Estados Unidos haya logrado traer también las racionalidades de los actores que los despliegan en sus contextos de origen. En este sentido, un estudio previo sobre el MoPU mostraba su estado embrionario y sus etapas de crecimiento exclusivamente en el marco de los ciclos electorales, lo cual llevaba a la autora a preguntarse si en realidad las cámaras veían algo, o si se trataba de una estrategia de *acting out* sustentada solo por su valor expresivo (Lio, 2013).

Nuestra investigación corrobora la falta de diagnósticos y evaluaciones, que hacen del MoPU una política de “pseudo prevención situacional ambiental” (Sozzo, 2014). Sin embargo, como señala el autor, la videovigilancia es de todas formas una importante innovación. La cuestión radica en cómo investigarla para encontrar los puntos de contacto o ruptura con actores, prácticas y discursos previos en el campo del control del delito, y de esta forma poder especificar en qué consisten las innovaciones aludidas. En nuestro caso, uno de los hallazgos más llamativos fue el sentido particular que se le daba en el MoPU a lo “preventivo”, entendido como posibilidad de interpretar situaciones y sujetos peligrosos para poder desplegar intervenciones en el acto. Si desde los discursos institucionales la videovigilancia era enmarcada entre los valores positivos de tecnología, seguridad y prevención, en la práctica el sistema demostró ser aún más reactivo de lo que la misma definición de “prevención” indicaba: buena parte de los “hechos” no eran detectados y alertados por el MoPU, sino informados a través de las frecuencias de la radio policial.

Mucho más de lo que se insinúa en los discursos institucionales, en cuanto “herramienta tecnológica” civil para la “seguridad” el MoPU está colonizado por prácticas y saberes policiales. La policía ha conseguido un lugar central en la definición del sentido de la vigilancia: no solo se le delega la intervención, sino que constituye una voz activa y legítima en la definición de qué mirar, dónde y cómo interpretarlo. El lugar del MoPU como auxiliar policial parece consolidarse a la par del crecimiento constante en efectivos y recursos de las propias fuerzas, incluso absorbiendo —en el caso platenense— buena parte de los cuerpos civiles creados previamente con objetivos “preventivos”. En el marco de un proceso en el que coinciden la municipalización de la seguridad con la profundización del policiamiento tradicional

como principal estrategia ante la inseguridad, el MoPU ha logrado un desempeño exitoso, abarcando más espacios vigilados, creciendo en personal, inversiones e influencia dentro del municipio y consolidando su visibilidad y peso político. Este éxito puede entenderse como resultado de la capacidad del MoPU para acaparar discursivamente el valor positivo de lo tecnológico, a la vez que se apropia, por su capacidad operativa, de elementos menores dentro de las políticas municipales de seguridad —como los botones antipánico, el seguimiento de los “corredores seguros” o la difusión de materiales de propaganda basados en los videos de las cámaras.

Por último, uno de los elementos potencialmente más disruptivos se encuentra en la especificidad de los materiales con los que trabaja el MoPU. Las imágenes producidas, interpretadas, almacenadas, editadas y puestas en circulación, así como los registros que las acompañan, conforman de hecho una importante base de datos en permanente expansión. No contamos con datos claros sobre los procesos que atraviesan estos materiales en el MoPU y sus posteriores circulaciones, aunque no es difícil imaginarse el potencial que encierran estas masas de datos para distintos usos posibles, ya sea en materia de inteligencia criminal, gobierno de poblaciones o incluso control de las propias fuerzas y políticas de seguridad. El MoPU puede no ser una maquinaria de dominación perfecta y sistemática, pero no hay duda de que produce las condiciones técnicas e institucionales para la creación de bases de datos capaces de vulnerar de distintas formas los derechos de quienes quedan registrados/as bajo la mirada de sus cámaras. Está por verse aún cómo se desarrollan estas características de la videovigilancia en nuestra región y de qué modo se incorporan al campo del control del delito y al acervo de herramientas efectivamente utilizadas por las fuerzas de seguridad.

## Referencias Bibliográficas

- Arteaga Botello, N. (2012). Surveillance Studies: An Agenda for Latin America. *Surveillance & Society*, 10(1), 5-17. Recuperado de [https://ojs.library.queensu.ca/index.php/surveillance-and-society/article/view/LA\\_agenda/LA\\_agenda](https://ojs.library.queensu.ca/index.php/surveillance-and-society/article/view/LA_agenda/LA_agenda)
- Cameron, H. (2004). CCTV and (In)dividuation. *Surveillance & Society*, 2(2/3), 136-144. Recuperado de <https://ojs.library.queensu.ca/index.php/surveillance-and-society/article/view/3370/3333>

- Cardoso, B. (2010). *Todos os Olhos. Videovigilâncias, videovoyeurismos e (re) produção imagética na tecnologia digital* (Tesis doctoral). Universidad Federal de Río de Janeiro. Rio de Janeiro, Brasil.
- Cardoso, B. (2011). Vigilantes eletrônicos no Rio de Janeiro: agenciamentos sociotécnicos e pesquisa em tecnologia. *Configurações* 8. Recuperado de <https://journals.openedition.org/configuracoes/820>
- Cardoso, B. (2012). The Paradox of Caught-in-the-act Surveillance Scenes: Dilemmas of Police Video Surveillance in Rio de Janeiro. *Surveillance & Society* 10(1), 51-64. Recuperado de <https://ojs.library.queensu.ca/index.php/surveillance-and-society/article/view/paradox/paradox>
- Cejas, E. B. y González, C. C. (2015). Estado de la normativa sobre video vigilancia en Argentina y su relación con la protección de datos personales. En *Simposio Argentino de Informática y Derecho* (pp. 174-184). Rosario, Argentina: Universidad Nacional de Rosario. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/55549>
- Cole, M. (2002). Signage and Surveillance: Interrogating the Textual Context of CCTV in the UK. *Surveillance & Society*, 2(2/3), 430-445. Recuperado de <https://ojs.library.queensu.ca/index.php/surveillance-and-society/article/view/3387/3350>
- Eilbaum, L. (2004). La sospecha como fundamento de los procedimientos policiales. *Cuadernos de Antropología Social*, 20, 79-91. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1850-275X2004000200006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-275X2004000200006)
- Firmino, R. y Trevisan, E. (2012). Eyes of Glass: Watching the Watchers in the Monitoring of Public Places in Curitiba, Brazil. *Surveillance & Society*, 10(1), 28-41. Recuperado de <https://ojs.library.queensu.ca/index.php/surveillance-and-society/article/view/glasseyes/glasseyes>
- Foucault, M. (1991). El juego de Michel Foucault. En *Saber y verdad* (pp. 127-162). Madrid: Ediciones de la Piqueta.
- Foucault, M. (2008). *Vigilar y Castigar*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.
- Garland, D. (2005). *La cultura del control*. Barcelona: Gedisa.
- Kessler, G. (2009). *El Sentimiento de Inseguridad. Sociología del temor al delito*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.
- Latour, B. (2008 [1983]). *Dadme un laboratorio y conquistaré el mundo*. Ciencia, Tecnología y Sociedad. Recuperado de <http://www.>

- [brunolatourenespanol.org/03\\_escritos\\_02\\_laboratorio.pdf](http://brunolatourenespanol.org/03_escritos_02_laboratorio.pdf)
- Lio, V. (2013). *Luz, cámara, gestión: un análisis comunicacional de los sistemas de videovigilancia en municipios bonaerenses* (Tesina de grado). Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales. Buenos Aires: Argentina.
- Lio, V. y Urtasun, M. (2016). Devolviendo la mirada. Interrogantes y claves de lectura para la investigación de la videovigilancia. *Delito y Sociedad*, 25(41), 37-58. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/delito/v25n41/v25n41a02.pdf>
- Montagna, Y. y Urtasun, M. (2014). Prevención situacional y municipalización de las políticas de seguridad. En *VIII Jornadas de Sociología de la UNLP*, La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.4270/ev.4270.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4270/ev.4270.pdf)
- Norris, C., y Armstrong, G. (1999). CCTV and the social structuring of surveillance. *Crime Prevention Studies*, 10, 157-178. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/a147/b78f25eddc48f6be5de72a99f6899b785939.pdf>
- Pitch, T. (2009). *La sociedad de la prevención*. Buenos Aires: Ad Hoc.
- Simon, B. (2005). The return of panopticism: Supervision, subjection and the new surveillance. *Surveillance & Society*, 3(1), 1-20. Recuperado de <https://ojs.library.queensu.ca/index.php/surveillance-and-society/article/view/3317/3279>
- Smith, G. (2004). Behind the Screens: Examining Constructions of Deviance and Informal Practices among CCTV Control Room Operators in the UK. *Surveillance and Society*, 2(2/3), 376-395. Recuperado de <https://ojs.library.queensu.ca/index.php/surveillance-and-society/article/view/3384/3347>
- Sozzo, M. (2000). Seguridad urbana y tácticas de prevención del delito. *Cuadernos de Jurisprudencia y Doctrina Penal*, 10. Recuperado de [http://www.drjulioaparicio.com.ar/descargas/Sozzo\\_Seguridad\\_urbana\\_y\\_tacticas.pdf](http://www.drjulioaparicio.com.ar/descargas/Sozzo_Seguridad_urbana_y_tacticas.pdf)
- Sozzo, M. (2009). Gobierno local y prevención del delito en la Argentina. *Urvio, Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, 6. Recuperado de <http://revistas.flacsoandes.edu.ec/urvio/article/view/58-73/1677>

- Sozzo, M. (2014). Delito común, inseguridad y respuestas estatales. Inercia e innovación durante la década kirchnerista a nivel nacional en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, 10. Recuperado de <https://www.cuestionessociologia.fahce.unlp.edu.ar/article/view/CSn10a03/6048>
- Urtasun, M. (2014). Superar el punto ciego. La vigilancia en Latinoamérica y sus estudios. *Cuestiones de Sociología*, 10. Recuperado de [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.6346/pr.6346.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.6346/pr.6346.pdf)
- Walby, K. (2005). How Closed-Circuit Television Surveillance Organizes the Social: An Institutional Ethnography. *Canadian Journal of Sociology*, 30(2), 189-214. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/4146130>
- El Gran Hermano platense: veinte ojos que miran lo que pasa en las calles de la ciudad (19 de julio de 2009). *Diario Diagonales*.
- El Municipio instaló 265 cámaras desde 2007 a la fecha (24 de diciembre de 2012). *Diario Diagonales*.
- Más de 400 cámaras en las calles, la mayoría a pedido de los vecinos (7 de septiembre de 2014). *El Día*. Recuperado de <https://www.eldia.com/nota/2014-9-7-mas-de-400-camaras-en-las-calles-la-mayoria-a-pedido-de-los-vecinos>