



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARÍA DE POSGRADO**

**Tramas de actores y objetos detrás de cámara**  
**Una etnografía de los *vigilantes electrónicos* del**  
**Municipio de Ensenada**

**Martín Javier Urtasun**

**Tesis para optar por el grado de Doctor en Ciencias Sociales**

**Director: Dr. Gabriel Kessler (UNLP-CONICET)**

**Codirectora: Dra. Ángela Oyhandy (UNLP)**

**La Plata, 15 de Octubre de 2020**

## RESUMEN

Esta tesis es el resultado de una investigación etnográfica sobre el sistema de videovigilancia de la ciudad de Ensenada. Se enmarca en el incipiente campo de estudios sobre vigilancia en América Latina, en diálogo con los estudios sobre políticas de seguridad y los *surveillance studies* del mundo anglosajón. Se alimenta de tres perspectivas teóricas: la mirada “pragmática”, atenta al ensamblado de distintas agencias y mediaciones “humanas” y “no humanas”; la pregunta foucaultiana por la constitución de dispositivos de gobierno de las conductas, gestión de los espacios urbanos y control social; y el interés por las formas en que se inserta un nuevo dispositivo en una trama preexistente de relaciones. La observación participante en la “sala de monitoreo” y las entrevistas a sus trabajadores/as son el corazón de un trabajo de campo orientado a la descripción y análisis de la vigilancia cotidiana. El corpus se completa con documentos oficiales, materiales de prensa y entrevistas a autoridades policiales y municipales.

El recorrido se organiza en tres tiempos. En primer lugar se presenta a la propia ciudad, sus problemáticas de seguridad, las políticas y actores que forman el campo local del control del delito y el lugar en él de la videovigilancia. Nos proponemos luego “abrir” la caja negra del dispositivo para abordar las rutinas del monitoreo. Comenzamos problematizando la asociación de la videovigilancia con el panóptico, sosteniendo en cambio que se trata de una vigilancia “distribuida” llevada adelante por *vigilantes electrónicos*, híbridos que articulan componentes técnicos y vigilantes. Presentamos luego un análisis pormenorizado de ambos conjuntos de mediaciones, haciendo foco en la productividad de los “no humanos”, así como en los rasgos salientes de los y las trabajadoras del sistema. Por último, abordamos el funcionamiento de los *vigilantes electrónicos* ya ensamblados, explorando la vigilancia como control social en sus lógicas securitarias, pero también como cuidado e incluso como un medio de observación no oficial con fines de entretenimiento.

La cercanía entre vigilantes y vigilados/as, la fuerte identificación militante de parte de quienes operan las cámaras y las complejas negociaciones que se establecen con las fuerzas policiales son elementos salientes de esta investigación. Aunque nuestro enfoque situado limita toda pretensión generalizante, creemos que estos hallazgos y las preguntas que abren representan un aporte al campo de estudios en un ámbito muy poco explorado de la vigilancia contemporánea: su implementación en pueblos y ciudades pequeñas. Todo parece indicar que allí la videovigilancia posee rasgos que la diferencian de las grandes metrópolis. Esperamos contribuir a visibilizar esta vacancia y a construir una caja de herramientas sensible a las formas en que “las cámaras” se insertan y transforman las tramas preexistentes de dispositivos de gobierno de la ciudad.

**Palabras clave:** Videovigilancia, Gobierno Local, Ensenada, Etnografía, Control Social

## ABSTRACT

This PhD dissertation is the outcome of an ethnographic research on the surveillance system of “Ciudad de Ensenada”. This study is included in the emerging field of Latinamerican surveillance studies, and is connected with both security policies studies and surveillance studies in the anglosaxon world. It builds on three main theoretical approaches: the pragmatic call to look for the assemblage of both “human” and “non-human” agencies; the foucauldian question on the formation of devices for behavioral government, urban space management and social control, and the stress on how these new devices are woven in already existing relations. Participant observation in the “control room”, as well as interviews with surveillance workers, are at the core of a field research aimed at describing and analysing surveillance daily functioning. The corpus also includes official documents, press and interviews with police and municipality authorities.

My account follows a three-stop line. First, Ensenada is presented through its security issues, the actors and policies of the local crime control field and the place for video surveillance. Then I open the “black box” of the device to grasp an insight on the monitoring routines. I start by questioning video surveillance association with the panopticon, stating that it is better understood as a “distributed” surveillance driven by *electronic surveillants*, hybrids made of human and technical components. This is followed by a detailed analysis of both sets of mediations, with a focus on “non-human” productivity and the outstanding characteristics of surveillance workers. Finally, the functioning of fully assembled *electronic surveillants* is addressed in order to explore how surveillance as social control follows security logics, but also as care and even non-official uses oriented to entertainment purposes.

The close relation between surveilled and surveillants, the strong political engagement shown by camera operators and the complex negotiations with police forces are the main findings of this research. Although my situated approach limits all aspiration to generalization, I believe that these findings and the question they pose represent a valuable contribution to a poorly developed issue in the contemporary surveillance studies field: surveillance implementation in small cities and towns. Everything seems to point to the fact that in these places video surveillance presents some particular features that differ from big metropolises. I hope this will help to reveal unattended issues in the research field, while offering a concept toolbox sensible to the ways in which “cameras” are embedded and transform pre-existing nets of city government devices.

**Key Words:** Video Surveillance, Local Government, Ensenada, Ethnography, Social Control

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
Una década de miradas en cuestión	9
Tendencias globales en un mundo (video)vigilado	10
Vigilancia y ciudad: Ensenada como caso	14
Preguntas empíricas	17
Herramientas teóricas	19
Hoja de ruta	21
Respuestas situadas	24
<b>GUARDIANES DE LA ENSENADA</b>	<b>28</b>
Un lugar donde no pasa nada	28
“Ensenada va”: pasados, presentes y futuros de la ciudad	29
Un puerto para la Patria. Conflictos y amenazas a la vera del río	30
Enemigos tierra adentro: trabajadores, peronismo y represión militar	32
Un nuevo esplendor	35
Municipios comparados en el Gran La Plata	38
Escalas, fronteras y matices de un espacio “seguro”	42
Medir el crimen: números e interpretaciones	45
Una historia en cada esquina	51
Territorios protegidos: nuevas políticas de seguridad municipal	54
El Centro de Operaciones Municipales	56
Municipios y Policías	58
Ubicaciones, alcances y puntos ciegos	61
Producir una ciudad tranquila	64
<b>RUTINAS Y ENSAMBLES DEL MONITOREO</b>	<b>68</b>
Vigilancias cotidianas	68
El Centro de Operaciones Municipales	69
Habitar la sala de monitoreo	74
Tiempos de una vigilancia sin fin	76
Los ritmos	77
Las jornadas	80
Las guardias	82
Rutinas de monitoreo	85
Mover las cámaras	85
Habilidades y aprendizajes	88
Tedio, cansancio y aguante	91
Presiones, resistencias, jerarquías	94
Esto no es un panóptico	96

¿Centralizado?	98
¿Correctivo?	100
¿Dominante?	102
En el centro de la red	103
<b>NO HUMANOS EN UNA VIGILANCIA DISTRIBUIDA</b>	<b>105</b>
Vigilancias híbridas	105
Mediaciones y agenciamientos técnicos	106
Miradas extendidas: las cámaras	109
Miradas automatizadas: las patrullas	114
Miradas formateadas: las imágenes	116
Una red de no humanos y sus voceros	122
Relevar, reiniciar, reparar	125
Hardware: los pesos pesados de la red	127
Software: “el sistema” de videovigilancia	130
Exploraciones algorítmicas	132
Vigilantes electrónicos en busca del reconocimiento	135
Vigilar desde una caja negra	138
<b>¿QUIÉNES VIGILAN? MUNICIPALES, MILITANTES, POLICÍAS</b>	<b>141</b>
Cosas de sociólogo	141
Vigilancia y “factor humano”	142
Nuevo proletariado municipal de la vigilancia	147
“Porque soy militante”	153
Monitoreo como recompensa	154
Discutir, formar, organizar	159
Mirar (desde) la militancia	162
¿Ya no sos igual? Sentidos de ser vigilante	166
Uniformados en la sala	169
Modular en monitoreo	170
“Civiles especiales”	172
Pedagogía y olfato policial	176
Trabajar bajo cámara: entre el apoyo y el control	179
Vigilancia con rostro humano	185
<b>OBJETIVOS Y LÓGICAS DE VIGILANCIA</b>	<b>189</b>
Qué ves cuando nos ves	189
Seguridad, cuidado y control	191
Fuente: elaboración propia en base a observación en la sala de monitoreo	194
Luchar contra el delito, mantener el orden público	195
Las búsquedas	195
Los “seguimientos”	197
La defensa patrimonial	200
La sospecha	202
Gestión de emergencias y lógicas de cuidado	206

Las emergencias médicas	206
La gestión del tránsito	210
Incendios y otros desastres	213
Vigilancia para exportación	216
Los oficios	218
Imágenes bajo custodia	222
Perseguir, proteger, controlar	225
<b>MIRADAS DESPLAZADAS</b>	<b>228</b>
Ojos en las calles: ciudad y control social	228
Objetivos no oficiales de monitoreo	230
La reputación y el chisme	233
La mirada voyeur	238
Usos privados del sistema	242
Vigilantes de proximidad	244
El “jefe de calle”	246
Moralidad, reputación y control social	249
<i>Vigilantes electrónicos en la comunidad</i>	253
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>257</b>
Puntos de partida	257
Escenarios	258
Rutinas	260
Mediaciones	263
Vigilantes	265
Objetivos	268
Desplazamientos	270
Encuentros	271
Interrogantes	275
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>278</b>

## AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas que me acompañaron en estos años de discusiones y aprendizajes, de investigación y escritura.

En primer lugar, quiero reconocer al equipo que me dirigió y me ayudó a llegar hasta acá. Gabriel Kessler y Ángela Oyhandy son excelentes investigadores/as, pero también académicos/as entusiastas y comprometidos/as. Poder transmitirles mis dudas y ocurrencias, y nutrirme de sus devoluciones, ha sido un honor del que aprendí mucho y espero haber aprovechado lo más posible. Por su paciencia y apoyo en todo este tiempo, les estoy profundamente agradecido.

Algunos/as otros/as tuvieron también un lugar especial en las elucubraciones que dieron lugar a esta tesis, contribuyendo a abrir, pulir y mejorarla de múltiples maneras. Mis colegas Laura Ávila y Vanesa Lío, compañeras de investigación sobre la videovigilancia en Argentina, aportaron en distintos momentos sus valiosas miradas. Esta tesis está, en parte, dedicada a incentivar a investigadores/as que, como nosotros/as, tengan ganas de construir un campo local de estudios sobre vigilancia. A Alida Dagnino y Joaquín Vélez debo valiosas reflexiones que espero poder retribuir pronto como parte de nuestras ricas comunidades de lectura.

Esta tesis nació y creció en el marco de múltiples espacios colectivos de investigación. Siento al Núcleo de Estudios sobre Seguridad de la Provincia de Buenos Aires (NESBA) como mi grupo de pertenencia académica y le debo gratitud por ello a todos/as sus integrantes. En particular, quiero nombrar a Betania Cabandié, Sebastián Rosa, Inés Oleastro, Paz Cabral, Mercedes Gentile, Juan Acacio, Yesica Montagna, Belén Roca Pamich, Iván Galvani, Esteban Rodríguez Alzueta, Sabrina Calandrón y Santiago Galar. Los proyectos de investigación dirigidos por Juan Piovani, Leticia Muñiz Terra y Rodolfo Iuliano también fueron un ámbito clave para la profundización en las sociologías pragmáticas y para mi desarrollo personal como etnógrafo. Gracias por las horas de vuelo acumuladas en los más estimulantes debates teóricos y metodológicos.

Hay también una serie de instituciones a las que quiero agradecer. En primer lugar, a la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP, lugar en el que aprendí a ser sociólogo y que he hecho propio desde múltiples vínculos como estudiante, docente, investigador, extensionista y militante. Al CONICET, que me incentivó para hacer una carrera académica y financió íntegramente esta investigación. En particular, al Centro Interdisciplinario de Metodología de las Ciencias Sociales (CIMECS - IdIHCS), espacio en el que pensé, escribí y discutí muchas de estas páginas, acompañado de valiosos/as colegas que hicieron el camino un poco menos solitario. A la Asociación Internacional de Sociología, por darme la oportunidad de encontrarme con estudiantes y profesores/as del mundo entero y descubrir que, más allá de las diferencias, somos

parte de una misma comunidad sociológica internacional. Al Ministerio de Educación por disponer de los recursos, y a los y las estudiantes y docentes del Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Antropologia de la UFRJ por hacer de mi estadía una intensa experiencia intelectual, política y afectiva. Las lecturas y conversas de esos meses resuenan aún en las páginas que siguen.

Los afectos que estuvieron detrás mío todos estos años fueron tantos que difícilmente pueda nombrarlos a todos. Esta tesis no sería lo que es sin el apoyo incondicional de mis padres, Ana y Martín. Leyendo borradores y discutiendo los vericuetos de mi investigación, aguantando y haciendo más amenas mis etapas de encierro y escritura, ambos estuvieron siempre a mi lado. La energía, la curiosidad y el impulso de mi querida hermana Carolina, y la de todos/as mis abuelos/as, pero muy especialmente Juanita, llevan mucho tiempo asombrándome y contagiándome. Sé que van a estar muy contentos/as de que esto que alguna vez empecé, se termine. Vero hizo tanto por esta tesis que la volvió un poco suya. Todo su cariño fue crucial para terminarla, por lo que no se muy bien cómo agradecerle. Mis amigos/as también se hicieron presentes en más de una discusión trasnochada sobre los temas que se abordan aquí. Geri, Cris, Javi, Jonás, Ema, Flor y Pau, gracias. Mis compañeros/as del Bachillerato Popular Bartolina Sisa, que saben que los y las llevo siempre conmigo, van a estar muy felices de no tener que compartirme más con “La Tesis”.

Finalmente, nada hubiera sido posible sin la amabilidad con la que la Secretaría de Seguridad del Municipio de Ensenada me abrió sus puertas. Hace casi cuatro años que inicié un vínculo con quienes habitan cotidianamente el COM, y desde entonces todos/as han demostrado un enorme interés y simpatía por mi investigación, o por el “libro” que estoy escribiendo, o lo que sea que haga un sociólogo. Por su confianza les estoy inmensamente agradecido. Aunque dudo que cumpla con las expectativas de muchos/as, espero que vean parte de sus experiencias y sentidos reflejados en estas páginas, y que la lectura traiga algo de esa extraña experiencia de reconocimiento y extrañamiento que nos brinda la etnografía.



## INTRODUCCIÓN

### Una década de miradas en cuestión

A mediados del 2009 Ensenada preparaba la licitación para su primer sistema de videovigilancia pública, que sería inaugurado el año siguiente<sup>1</sup>. Con 18 cámaras “domo” y 45 “fijas”<sup>2</sup> la ciudad se sumaba a una experiencia novedosa en la región: la incorporación masiva de dispositivos municipales de vigilancia del espacio público a la trama de actores e instituciones de gobierno de la seguridad. Como sus pares en el resto de los municipios participantes del Plan Integral de Protección Ciudadana (PIPC), financiado por el gobierno nacional y coordinado operativamente por la Provincia de Buenos Aires, la flamante Secretaría de Seguridad y Justicia<sup>3</sup> de Ensenada convocó a expertos, licitó y compró los equipos necesarios, instaló las cámaras en una selección de plazas y esquinas, acondicionó una “sala de monitoreo” y reunió a un primer grupo de trabajadores/as para que operaran el sistema. Las ciudades vecinas de Berisso y La Plata hacían por entonces un recorrido similar, aunque la capital provincial ya contaba en ese entonces con una experiencia piloto en funcionamiento desde el 2008. De ser una curiosidad promovida por algunos pocos intendentes, la videovigilancia pasó a convertirse en una herramienta prácticamente indiscutida en la “lucha contra el delito”, un nuevo estándar en materia de políticas de seguridad. La alianza trabada entre municipios y cámaras se iría reforzando en los años siguientes, incorporando a una variedad de actores y relaciones en una red cada vez más amplia y compleja. Nuestro ámbito de estudio, el Centro de Operaciones Municipales (COM), es el núcleo de una red de este tipo que cumple hoy en día una década de funcionamiento.

Casi en simultáneo se inauguran una serie de debates, muy incipientes, sobre el sentido de la videovigilancia, sus alcances y peligros, en los que las ciencias sociales locales irían lentamente buscando una voz y aporte propio. Pero a contrapelo del dinamismo demostrado por las cámaras, la investigación social sobre su funcionamiento creció a paso lento, con una serie de primeros acercamientos empíricos que verían sus resultados publicados varios años después. Este proceso de problematización tuvo un correlato a nivel personal. El 2010 marcó también el inicio de un interés

---

<sup>1</sup> “Ensenada también instalará las cámaras de vigilancia” *Diario El Día*, 21 de julio de 2009. Recuperado de: <https://www.eldia.com/nota/2009-7-21-ensenada-tambien-instalara-las-camaras-de-vigilancia>

<sup>2</sup> Utilizaremos las “comillas” para marcar el uso literal de una cita o una expresión registrada durante el trabajo de campo, aunque también nos sirvan en ciertas ocasiones para señalar el sentido particular que adquiere cierta forma de nominar (por ejemplo, cuando hablamos de “inseguridad”). Reservaremos las *cursivas* para resaltar algunos pocos conceptos claves, especialmente en los casos que incorporamos expresiones originales en inglés.

<sup>3</sup> Utilizaremos indistintamente la denominación oficial de “Secretaría de Seguridad y Justicia”, la abreviación “Secretaría de Seguridad” o simplemente “Secretaría”, como suelen hacer los y las trabajadoras del COM, para referirnos a la institución. Reservaremos las minúsculas para nombrar a quienes ocupan los cargos directivos, es decir, los y las “secretarías” de Seguridad.

sociológico de largo plazo: fue el año en que instalaron las primeras cámaras “domo” en el barrio donde vivía en La Plata, a sólo un par de cuadras de mi casa. La mezcla de sorpresa, rechazo y curiosidad que me produjo este primer encuentro con la videovigilancia transmutó, en el marco de un taller de investigación que abordaba temáticas vinculadas a la seguridad, en una pregunta específica sobre el trabajo de los y las operadoras<sup>4</sup> de cámara. El primer fruto de este enfoque se materializó en una tesina de grado sobre el Monitoreo Público Urbano de La Plata (Urtasun, 2016a), y desde entonces la etnografía de la videovigilancia ha estado en el foco de mis preocupaciones académicas. En esta segunda ocasión nos proponemos una inmersión en el mundo de agencias, prácticas y discursos que se abre con la creación del COM en la ciudad de Ensenada. Se trata, entonces, de la maduración de este primer impulso por conocer, describir, comprender y conceptualizar las formas locales que adopta la videovigilancia.

### **Tendencias globales en un mundo (video)vigilado**

Today there are eyes everywhere, and it took just one generation. In thirty years camera surveillance grew from an unknown, non-issue to a frequently taken-for-granted “necessity” on the street, in shopping malls, office buildings and factories, in transit stations and airports. (...) Norris says we should be careful not to treat camera surveillance as a homogenous phenomenon, but rather as continually evolving and featuring considerable variations in how it is socially organized in particular contexts (Lyon, Doyle y Lippert, 2013:1)<sup>5</sup>.

Puede que las coordenadas principales de nuestro enfoque no se hayan desplazado demasiado, pero la videovigilancia sí lo hizo, y a un ritmo acelerado. La creación del COM no fue un hecho aislado, sino parte de la expansión del uso de cámaras de video para el control del espacio público, fenómeno de alcance mundial que se apoya a su vez en profundos cambios recientes en las sociedades contemporáneas (Norris, 2012).

No hay dudas de que la vigilancia se ha vuelto un rasgo de nuestro tiempo, objeto de deseos y preocupaciones, esperanzas y controversias. Podemos encontrarla prácticamente en cualquier ámbito social: se la promociona como política pública, se la ejerce como forma de gobierno, se la justifica como razón de estado, se la ofrece como servicio privado, se la vende como dispositivo hogareño, se la incorpora en celulares y redes sociales, se la practica incluso en los más sencillos

<sup>4</sup> Adoptaremos a lo largo de toda la tesis el lenguaje inclusivo para evitar el uso del universal masculino para referirse a conjuntos de individuos de diversas identidades genéricas. Optamos por un formato que intenta al mismo tiempo no obstaculizar la lectura, utilizando la fórmula “los y las” u “os/as” únicamente al comienzo de la frase, manteniendo luego una concordancia con la forma femenina (por ejemplo, “los y las operadoras de cámara”).

<sup>5</sup> “Hoy hay ojos en todos lados, y llevó sólo una generación. En treinta años la videovigilancia pasó de ser una cuestión desconocida y no problemática, a ser una “necesidad” que se da por descontado en calles, centros comerciales, edificios de oficinas, fábricas, estaciones de transporte y aeropuertos. (...) Norris nos advierte sobre el cuidado que debemos tener para no tratar a la videovigilancia como un fenómeno homogéneo, sino más bien como un proceso en constante transformación cuya organización social presenta importantes variaciones en contextos particulares” (traducción personal).

vínculos interpersonales. Aunque hace siglos forma parte del repertorio de tecnologías de gobierno de las ciudades, distintos autores señalan una expansión y complejización reciente asociada a la construcción de los estados modernos (Giddens, 1985), el desarrollo de la electrónica y la computación (Lyon, 1994), las transformaciones propias del pasaje hacia “sociedades de control” (Deleuze, 2006) e incluso la emergencia de nuevas lógicas de acumulación como el “capitalismo de vigilancia” (Zuboff, 2015) o de “plataforma” (Srnicsek, 2018). El resultado de este proceso es la superposición de dispositivos de registro, almacenamiento y procesamiento de ingentes cantidades de datos, formando tramas que conectan actores con objetivos y alcances de lo más diversos: el lucro de los gigantes corporativos del *Big Data*, la eficiencia de las burocracias estatales, el control estatal sobre sus poblaciones, el monitoreo del cambio climático, el cuidado parental, los celos en las relaciones afectivas, y un largo etcétera. La complejidad que adquieren estas distintas formas de vigilancia ha llevado a autores fundadores de los estudios sobre vigilancia, como David Lyon, a plantear la insuficiencia de conceptos previos como “estado de vigilancia” o “sociedad de vigilancia” a la hora de comprender las prácticas e imaginarios que informan nuestros modos de vida, es decir, nuestra “cultura de vigilancia” (Lyon, 2018).

Las cámaras se han vuelto una de las caras más visibles de este proceso, ocupando incluso el lugar de ícono con que se representa y sintetiza a la vigilancia contemporánea. Desde sus modestos comienzos con “Circuitos Cerrados de Televisión” (CCTV) en aeropuertos, bancos, centros comerciales y otros espacios protegidos, las llamadas “cámaras de seguridad” se han popularizado al punto de volverse elementos comunes de prácticamente cualquier paisaje urbano. El crecimiento de sistemas estatales de videovigilancia cumplió aquí un rol clave, fomentado en gran medida por el pasaje de la problemática de la criminalidad común y el delito callejero a la supuesta amenaza terrorista post 2001. Fue el interés estatal en estos dispositivos lo que les permitió captar enormes fondos públicos destinados a la instalación de cámaras, el tendido de sistemas de enlace, la creación de “centros de operación” y el desarrollo de innovaciones tecnológicas como la digitalización y luego el uso de algoritmos de reconocimiento facial (Gray, 2003). Todo esto posibilitó un acelerado incremento en la cobertura de la vigilancia, particularmente marcado en Estados Unidos y en el Reino Unido, países que fueron el epicentro de este desarrollo durante la década de 1990. De una curiosa innovación la videovigilancia pasó a convertirse en un “quinto servicio público”, tan natural como los servicios de luz, agua, gas o teléfono (Graham, 2002). Según denunciaba Joseph Cannataci, relator especial sobre el derecho a la privacidad de las Naciones Unidas, ya en el 2015 el Reino Unido había superado los peores pronósticos orwellianos, consiguiendo que las cámaras amenacen el derecho a la privacidad aún en los espacios rurales.

However, Cannataci says we are dealing with a world even worse than anything Orwell could have foreseen. “It’s worse,” he said. “Because if you look at CCTV alone, at least Winston [Winston Smith in Orwell’s novel 1984] was able to go out in the countryside and go under a tree and expect there wouldn’t be any screen, as it was called. Whereas today there are many parts of the English countryside where there are more cameras than George Orwell could ever have imagined. So the situation in some cases is far worse already (*The Guardian*, agosto de 2015)<sup>6</sup>.

En un ámbito tan dinámico y permeable a la innovación como son los dispositivos electrónicos de vigilancia, las tendencias globales gravitan claramente sobre los desarrollos locales. Sin embargo, las escalas nacionales y locales son fundamentales para comprender cómo se traducen estos procesos en función de la mediación que ejercen las tramas de actores, normas y dispositivos preexistentes. ¿Dónde ubicar a la Argentina en este proceso? Si consideramos el lugar destacado que supo conquistar a principios del siglo XX en la elaboración de dispositivos de identificación personal, como el uso criminológico de la dactiloscopia y la instauración de un documento único de identidad con información biométrica, la situación nacional actual puede parecer algo decepcionante. El mismo Cannataci desestima, en un informe reciente, las alertas sobre el posible surgimiento de un “estado vigilante” argentino basándose, fundamentalmente, en la falta de capacidades tecnológicas: “parece que los servicios de inteligencia y la policía argentina no cuentan con tecnologías de vigilancia avanzada y no hay por tanto manera de que Argentina pueda ser descrita como un ‘Estado de vigilancia’. De hecho, hay que subrayar que esto está muy lejos de ser así”<sup>7</sup>. Más allá de las clásicas afirmaciones sobre los capitalismo periféricos como casos de estados fallidos, lo cierto es que América Latina y el Sur Global han experimentado una llegada tardía de estas nuevas tecnologías, ubicándose en una posición rezagada frente a los países anglosajones, pero también frente a los desarrollos recientes en Rusia o China (Siqueira Cassiano, 2019). Sea como fuere, la presencia de la videovigilancia estatal en el contexto latinoamericano es muy reciente, comenzando por las capitales y principales ciudades para luego permear contextos urbanos más pequeños. Aunque existieron algunas pocas experiencias previas, la mayoría de las ciudades argentinas incorporaron “cámaras de seguridad” recién en la última década. Dos rasgos

---

<sup>6</sup> “Sin embargo, según Cannataci el mundo al que nos enfrentamos está aún peor que todo lo que Orwell pudiera haber previsto. “Es peor — dijo — porque si consideramos sólo los Circuitos Cerrados de Televisión, al menos Winston [Winston Smith, el personaje de la novela de Orwell 1984] podía ir al campo, bajo un árbol, y esperar que no hubiera ninguna pantalla, como las llamaban. Mientras que hoy hay muchas áreas rurales en Inglaterra en las que hay más cámaras de las que George Orwell podría nunca haber imaginado. Por lo que la situación ya es en algunos casos más grave” (traducción personal). “Alexander, Adam: “Digital surveillance 'worse than Orwell', says new UN privacy chief”, *The Guardian*, 24 de agosto de 2015. Recuperado de: <https://www.theguardian.com/world/2015/aug/24/we-need-geneva-convention-for-the-internet-says-new-un-privacy-chief>

<sup>7</sup> Joseph Cannataci “Declaración a los medios de comunicación del Relator Especial sobre el derecho a la privacidad, al concluir su visita oficial a la Argentina del 6 al 17 de mayo de 2019”. Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Buenos Aires, 17 de mayo de 2019. Recuperado de: [https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=24639&LangID=S#\\_ftn1](https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=24639&LangID=S#_ftn1)

caracterizaron este proceso: su presentación como políticas de seguridad y su asociación con las estrategias políticas de los gobiernos locales.

Lejos de una preocupación por el terrorismo internacional, la inversión en videovigilancia se ha justificado en Argentina como una respuesta ante el delito callejero y las incivildades sobre las que se asienta la “inseguridad” (Pegoraro, 2001), construida como principal problema público del país (Kessler, 2009). Las cámaras se promocionan como una forma de lucha contra el crimen, se supone que aportan medios para superar las limitaciones de la vigilancia policial tradicional y extender su poder preventivo, actuando a su vez como herramienta para guiar el policiamiento “en vivo” y producir evidencias útiles para futuras investigaciones y procesos judiciales. Este posicionamiento responde a una conjunción de discursos expertos, presiones políticas e innovaciones técnicas. Mientras cierta corriente académica se esforzaba en construir una supuesta asociación virtuosa entre los gobiernos locales y los dispositivos “preventivos” (Dammert, 2007), muchos intendentes se vieron presionados “desde arriba” por instancias provinciales y nacionales, y “desde abajo” por los y las vecinas (potenciales votantes), a tomar cartas en un asunto tradicionalmente fuera de su responsabilidad (Sozzo, 2009). La falta de jurisdicción sobre fuerzas policiales los obligó a buscar otras opciones, entre las cuales cobraron peso una serie de paquetes presentados como “soluciones tecnológicas llave en mano”, listas para implementar, bajo la idea de una “prevención situacional” (Sozzo, 2000). En el año 2009 esta tendencia cobra un nuevo impulso local con la implementación de fondos nacionales a través del PIPC destinados a la inversión municipal en tecnología securitaria, explicando por qué buena parte de los municipios del conurbano bonaerense instalaron cámaras y “Centros de Operaciones Municipales” en el año 2010 (Galvani, Ríos y Cañaverl, 2015). Dos años después, el gobierno provincial se propuso llevar la videovigilancia a la totalidad de los municipios por medio del Plan de Instalación de Monitoreo Integral por Cámaras, que agregaba 40 millones de pesos a los 200 iniciales del PIPC (Lio, 2018).

Las policías y demás fuerzas de seguridad continúan siendo, sin dudas, los actores dominantes del campo del control de la delito y el gobierno de la seguridad en Argentina. Sin embargo, la “municipalización” de la problemática y sus efectos en la instalación de sistemas de videovigilancia trajeron consigo algunas de las innovaciones más llamativas del período (Sozzo, 2014). En nuestro país, y particularmente en el contexto de la provincia de Buenos Aires, videovigilancia y gobiernos locales mantuvieron durante la última década un vínculo de “incidencia y dependencia mutua” (Lio, 2018:78), pasando a ocupar un lugar preponderante tanto por los recursos destinados como por la visibilidad mediática y el despliegue operativo. Hoy en día la totalidad de municipios de la provincia tiene algún tipo de sistema de videovigilancia, y su gestión y promoción son una más de las tareas naturalizadas en la definición de las responsabilidades propias de un gobierno local. Esta naturalización alcanza a las representaciones sociales sobre la propia

videovigilancia como herramienta necesaria para una política de control del delito: según arroja la última encuesta disponible del Latinobarómetro, la afirmación “Está bien que se instalen cámaras, drones y sensores en el espacio público para ayudar a prevenir delitos” cosechaba en 2018 un 92% de aprobación en Argentina (Latinobarómetro, 2018).

### **Vigilancia y ciudad: Ensenada como caso**

Lo que pretendo sostener es que en general cualquier término, aún el más simple, está “embedded” (¿radicado?, ¿incorporado?, ¿incrustado?) en el interior de un contexto, de un *milieu* cultural, que le confiere sentido (...) Una genealogía de la pena, por lo tanto, no puede ser una genealogía de la pena en general; aún cuando los proyectos de ingeniería punitiva pueden ser y hayan sido comúnmente exportados de una sociedad a otra (Melossi, 1997:66).

A primera vista, el COM puede entenderse como una incorporación tardía de Ensenada a una tendencia de alcance global hacia la expansión de los dispositivos de vigilancia, por medio de un proceso de importación de soluciones “llave en mano”. Pero el hecho de que se compraran e instalen equipos, diseños y discursos creados en otras latitudes no debe cegarnos sobre la necesidad de análisis situados que presten cuidadosa atención a las formas en las que se insertan todos estos elementos en un contexto particular. Como señala en un breve y lúcido ensayo Dario Melossi, conceptos tan básicos como crimen y pena pueden adoptar sentidos muy diferentes según cómo se encuentran “radicados” o “incrustados” en las tradiciones, instituciones y marcos culturales que caracterizan a cada país (Melossi, 1997). Si ya a nivel nacional se perciben ciertas particularidades en la configuración del campo de la seguridad y el control del delito, en el caso específico de la videovigilancia el peso específico de los municipios resalta aún más el carácter local de cada experiencia. Sistemas técnicamente similares, financiados por un mismo programa nacional y guiados por las mismas directrices provinciales, se enfrentan sin embargo a realidades territoriales muy distintas y reflejan las idiosincrasias propias de cada gobierno local. Nuestro análisis del COM será, por lo tanto, inseparable de la propia ciudad de Ensenada y de su gestión municipal, soportes sobre los que se construye el sistema y partes fundamentales de la propia red que lo constituye.

La presente tesis es, entonces, un estudio de caso sobre el COM de Ensenada. Bajo ciertos parámetros Ensenada y su sistema de videovigilancia pueden ser enmarcados como un caso típico de un universo más amplio. En primer lugar, con su población de 60.000 habitantes forma parte del conjunto de ciudades pequeñas y medianas entre las que se encuentra la gran mayoría de los municipios de Buenos Aires, una provincia en la que 98 de sus 135 partidos contaban según el Censo de 2010 con menos de 100.000 habitantes. Elegir Ensenada como objeto de estudio nos permite entonces superar el sesgo generalizado en la literatura académica hacia las políticas de

seguridad y vigilancia de los grandes centros urbanos, tanto a nivel internacional como local. Mientras los científicos sociales centraron su atención en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Tigre o La Plata, las cámaras se incorporaban también a un amplio conjunto de otros contextos urbanos que aún no han sido objeto de investigaciones empíricas. Veremos que esta escala urbana reducida cumple un papel fundamental en la comprensión del vínculo que se establece entre vigilantes y vigilados, rompiendo con la impersonalidad que caracteriza a las grandes ciudades. La ubicación de Ensenada en límite de las fronteras jurisdiccionales y simbólicas que dan forma al conurbano bonaerense la convierte en un enclave de dinámicas que los y las mismas ensenadenses califican de “pueblerinas”. Evidentemente, el hecho de que en Ensenada “todos se conocen” tiene profundas implicancias para la forma en que se desarrolla la vigilancia. Exploraremos algunas de ellas a lo largo de esta tesis.

El COM de Ensenada es también un caso típico en cuanto a su nivel de complejidad, innovación y desarrollo. Cuenta con una “sala de monitoreo” ubicada en el Palacio Municipal, en frente de la plaza central de la ciudad, creada específicamente para que un grupo de 40 operadores/as y supervisores/as puedan visualizar las imágenes que producen las alrededor de 150 cámaras actualmente en funcionamiento. Desde su inauguración en el 2010 se han hecho algunos cambios importantes en los equipos (más cámaras, servidores más potentes, un nuevo software y la migración de los enlaces de radio hacia la fibra óptica) y en la organización interna del trabajo (incorporación de puestos de monitoreo y distribución de guardias). Con todo, combinaciones más o menos similares de cámaras, operadores/as, servidores, softwares y enlaces son los elementos básicos que componen todos los sistemas de videovigilancia estatal de la provincia. Existen ciertamente algunos rasgos distintivos que llevan a sus creadores a presentarlo como una “experiencia modelo” para otros municipios por logros como la prolijidad en las licitaciones, la inversión en equipos de calidad y la articulación con otras agencias estatales, particularmente con la policía bonaerense. Veremos más adelante que estos rasgos de una “buena gestión” gravitan en el funcionamiento cotidiano del sistema y pueden marcar una distancia importante respecto al desarrollo más errático de experiencias similares, como la vecina ciudad de Berisso. Aún así, a diferencia de otros casos paradigmáticos como el del municipio de Tigre (Lio, 2018), el COM no es un ámbito privilegiado para la innovación ni el punto de apoyo para narrativas rupturistas de avance tecnológico. En su década de existencia se ha registrado una inversión constante que se traduce en la extensión de la cobertura y en una mayor solidez de la red, pero esto no modifica fundamentalmente la dinámica básica de funcionamiento basada todavía en la vigilancia humana, “en vivo”, de las imágenes producidas. No hay drones ni globos, no se utiliza reconocimiento facial ni policiamiento predictivo, no se ha avanzado en la aplicación de analíticas de video para la activación de alertas automáticas ni en la integración de cámaras del sector privado. Para

tranquilidad de algunos/as y decepción de otros/as, puede que Ensenada no cuente con las últimas novedades en materia de tecnología, seguridad y vigilancia, ni sea tampoco la realización última del “estado de vigilancia” que suele preocupar a investigadores/as, organismos de derechos humanos y defensores/as del derecho a la privacidad. Se ubica, con sus particularidades, dentro de la amplia mayoría de sistemas estándar desplegados en el resto del ámbito provincial, curiosamente subrepresentados en la bibliografía disponible por el sesgo en los estudios sobre vigilancia hacia los casos extremos y las innovaciones más controvertidas.

Hasta aquí los rasgos básicos que inscriben a Ensenada en un conjunto mayor de experiencias de escala local. Nuestra sensibilidad etnográfica nos indica, sin embargo, que igualmente importante es recuperar lo que el COM tiene de especial, y en varios sentidos único, al menos en el contexto bonaerense. La relevancia de Ensenada no está dada por un sistema especialmente avanzado (ya sea eficiente, o para el caso siniestro, según cómo se lo juzgue), sino por una particular combinación de características que abren el juego a nuevas preguntas y dimensiones de análisis. Adelantando algunos de los elementos que analizaremos en los primeros capítulos, podemos mencionar tres rasgos principales: el carácter de ciudad portuaria con un fuerte componente industrial que le otorga al municipio un gran potencial de recaudación, un desarrollo urbano reciente fruto de una política sistemática de inversión en el espacio público, y un gobierno de orientación progresista que mantiene hace diecisiete años niveles inéditos de apoyo político y electoral. Todos estos elementos se combinan para dar forma a un sistema de videovigilancia que se inserta en una política pública sostenida de construcción de ciudad, de la cual participan las cámaras y el resto de agencias y componentes que se alinean tras ellas. Como veremos en el próximo capítulo, la videovigilancia es una más de las inversiones con las que el municipio pretende “recuperar Ensenada para los ensenadenses” y afirmar una fuerte presencia estatal en el espacio público, en este caso por medio del control de las personas y eventos que en él transcurren.

Finalmente, reconocemos cierta ambigüedad en la delimitación del caso y su escala: nos proponemos un estudio sobre un sistema de videovigilancia, pero también sobre la ciudad que lo alberga. Esta tesis se guiará entonces por una doble pregunta ¿qué formas particulares le imprime la ciudad de Ensenada al fenómeno mundial de expansión de la videovigilancia? y ¿cómo se transforma Ensenada con la llegada de las cámaras? La primer pregunta es el centro de nuestro trabajo, ya que creemos que el COM tiene mucho que aportar al enriquecimiento de las preguntas e inquietudes con las que se suele encarar la investigación social de la vigilancia. Por el tipo de decisiones teóricas y metodológicas que explicaremos a continuación, la segunda pregunta quedará en un lugar marginal, aunque no sea por ello menos relevante. Las conclusiones recuperan los recorridos empíricos y analíticos con los que intentamos responder ambas preguntas, planteando algunas sorpresas, hallazgos e interrogantes pendientes para futuras indagaciones.



## Preguntas empíricas

Al igual que con su implementación, la investigación social de estos nuevos dispositivos y políticas de vigilancia en América Latina muestra cierto rezago frente al desarrollo internacional, constituyendo todavía un campo de estudios incipiente y en proceso de consolidación. Nelson Arteaga Botello explica esta situación como efecto de una subordinación dentro de otras temáticas, como la criminología o el estudio de las fuerzas de seguridad, lo que ha relegado la especificidad de la vigilancia como objeto de estudio por derecho propio (Arteaga Botello, 2012). Según el autor, esto permite una naturalización de la vigilancia como algo técnico y por lo tanto no problemático, percepción que se alimenta de la importación de paquetes cerrados de soluciones que incluyen también sus propios discursos mediáticos y justificaciones teóricas. Iniciativas como la Red Latinoamericana de Estudios sobre Vigilancia, Tecnología y Sociedad (LAVITS) están haciendo mucho por visibilizar, conectar y potenciar los esfuerzos existentes. Sin embargo, se trata de una lenta acumulación que se sostiene todavía en un corpus muy reducido.

Con este panorama, lo que conocemos sobre el fenómeno de la expansión de la videovigilancia y su funcionamiento depende en buena medida de la bibliografía internacional, concentrada particularmente en los países europeos y el ámbito anglosajón de los “surveillance studies”. A partir de trabajos previos en la construcción de estados del arte (Urtasun, 2014; Lío y Urtasun, 2016, Urtasun, 2016a), podemos reconocer al menos cinco formas de abordaje características, de las que citamos a continuación algunos exponentes.

*La pregunta por la legalidad.* Desde una perspectiva jurídica, estos estudios se preguntan por los marcos y lagunas normativas para el uso de cámaras en el espacio público, así como la posible violación del derecho a la privacidad (Webster, 2004; Löfberg, 2008; Díez Ripollés y Cerezo, 2009; Cardoso, 2013; para Argentina: Cejas y González, 2015).

*La pregunta por la eficiencia.* Basados en la estadística y en métodos cuantitativos, estos estudios intentan medir el impacto de las cámaras de seguridad en la reducción de las tasas de delito (Welsh y Farrington, 2002; Armitage, 2002; Hempel y Töpfer, 2004; Gill y Spriggs, 2005; Löfberg, 2008; Waples *et al*, 2009; Díez-Ripollés y Cerezo, 2009; Medina Ariza, 2010; Sperber *et al*, 2013).

*Política y comunicación: las cámaras como mensaje.* Aportes que parten del análisis del discurso o de las políticas comunicacionales de los sistemas de videovigilancia e interpretan los sentidos que circulan sobre su funcionamiento, objetivos y resultados (Groombridge, 2002; Kammerer, 2004; Hempel, 2006; Arteaga Botello, 2006; Frois, 2011; Kroener, 2013; Gates, 2013; para Argentina: Lío, 2013; Botta, 2014 )

*Vigilancia, espacio y territorio.* Grupo en el que predominan los interrogantes sobre modificaciones producidas en los espacios vigilados, ya sea en términos de exclusión y control social, o de “espacio aumentado” por la penetración casi imperceptible de las TICs (Coleman, 2004; Zurawski, 2007; Arteaga Botello, 2010; Firmino y Duarte, 2015; para Argentina: Barrionuevo, 2014)

*Vigilancia como tarea cotidiana.* Basadas en un abordaje etnográfico de las “salas de control” o de “monitoreo”, exploran las particularidades de la tarea de vigilancia, señalando el peso del factor aburrimiento (Norris y Armstrong, 1999; Firmino y Trevisan, 2012), las formas en que se orienta la sospecha (Norris, 2003; Smith, 2004 y 2007), los circuitos institucionales por los que circulan las imágenes (Walby, 2005) y la “paradoja de los hechos captados en el acto” por la cual el propio éxito del sistema socava sus bases de legitimación (Cardoso, 2010 y 2012).

Esta breve sistematización no agota la diversidad de estudios disponibles, pero nos permite clasificar a la mayoría de las producciones y ofrece un punto de partida para nuestra propia pregunta. Buena parte de la producción internacional se ubica entre los afanes normativos y evaluativos que predominan en los primeros dos ejes. Los resultados no parecen concluyentes ni en el sentido de una eficacia probada, ni de un método efectivo de resolver la tensión entre la seguridad y otros derechos. No obstante, más de tres décadas de producción científica han permitido refinar nuestra comprensión sobre las complejidades implicadas en la videovigilancia, algunas de cuyas aristas están representadas por los tres ejes siguientes. Por su adscripción a la etnografía en tanto enfoque y por nuestro interés por construir y analizar descripciones internas del funcionamiento del dispositivo, la presente investigación se ubica plenamente dentro del quinto grupo reseñado. Sin embargo, encontraremos numerosos puntos de diálogo y comparación con producciones más cercanas a los otros ejes, en la medida en que nuestros hallazgos nos llevan a discutir las formas situadas y cotidianas que adoptan las preocupaciones por la eficacia, las implicancias normativas, la productividad simbólica o espacial de la videovigilancia.

Si algo ha caracterizado a las escasas etnografías de sistemas de videovigilancia es la visibilización de los pormenores de su funcionamiento cotidiano. Sea por la movilización de supuestos teóricos sobre su el carácter técnico o automático de la vigilancia, sea por dificultades metodológicas para llevar adelante estudios empíricos, se suele obviar la existencia de “trabajadores/as de la vigilancia” o simplificar en exceso la labor que realizan (Smith, 2012). Por el contrario, los y las etnógrafos/as de la videovigilancia apuestan a un contacto directo con el ámbito de estudio y al ingreso de teorías “nativas” en diálogo con las elaboraciones académicas, visibilizando los límites de un “determinismo tecnológico” que subestima la importancia del “factor humano”: aquellas personas cuyo trabajo es observar las imágenes y operar el sistema (Norris y Armstrong, 1999; Smith, 2004). Reformulando la misma crítica en clave de la “teoría del actor-red”, Bruno Cardoso se refiere a la necesidad de superar la “sobredeterminación técnica” para desplegar las redes de agenciamientos sociotécnicos propias de lo que él llama “*vigilantes electrónicos*”: ensamblajes heterogéneos de máquinas y seres humanos que hacen posible a la videovigilancia (Cardoso, 2010 y 2011). En sus distintas formulaciones, los estudios coinciden en el llamado a abrir las “cajas negras” para describir qué y quiénes las componen, cómo se relacionan, qué tensiones existen (o existieron) y cómo se las intenta estabilizar.

¿Qué entendemos por “abrir la caja negra” de la videovigilancia? Se trata, en primer lugar, de detener la aplicación esquemática de grandes “explicaciones sociales” (Latour, 2008b), para dar lugar a un esfuerzo minucioso por describir y analizar el funcionamiento interno y situado de estos dispositivos en sus contextos particulares (Gad y Lauritsen, 2009). Si algo caracteriza al aporte de la etnografía a los estudios sobre vigilancia es su capacidad para desestabilizar las definiciones cerradas sobre qué es y cómo deberíamos abordarla, planteando preguntas sobre cómo estas mismas definiciones son el resultado de perspectivas, prácticas y disputas protagonizadas por los propios actores en juego (Green y Zurawski, 2015). En este sentido, la idea de “abrir la caja negra” sintetiza particularmente bien el tipo de ejercicio de problematización al que aspiramos: buscamos ver qué hay adentro, cómo se vinculan las distintas partes, qué las mantiene unidas, las enfrenta o las disgrega, cómo se establecen sus límites, qué propósitos persiguen y qué controversias alojan.

## **Herramientas teóricas**

Como se puede apreciar en esta breve presentación, la línea de etnografías sobre la videovigilancia hace un uso intensivo de conceptos y enfoques provenientes de los estudios sobre ciencia, tecnología y sociedad, así como de las sociologías pragmáticas. Esto implica por su parte una apropiación cuidadosa de herramientas de análisis de amplia difusión entre los científicos sociales, como los conceptos de panoptismo y sociedad disciplinar. Podemos organizar las principales herramientas conceptuales que informan a la presente investigación en torno a tres fuentes teóricas principales: el legado de Michel Foucault sobre el poder, los dispositivos y las tecnologías de gobierno; los aportes de Bruno Latour, Michel Callon y John Law para pensar el papel de los “no humanos” en la conformación de redes de agenciamientos sociotécnicos; y los conceptos de David Garland sobre las transformaciones del campo del control del delito.

Los esfuerzos desde las ciencias sociales por conocer y analizar el fenómeno de la videovigilancia de los espacios públicos encuentran en la obra de Michel Foucault, en particular *Vigilar y castigar* (2008), una referencia casi obligada. En muchos acercamientos contemporáneos a las “cámaras de seguridad” se encuentran todavía ecos de su análisis del panóptico como dispositivo arquitectónico capaz de maximizar el poder disciplinario sobre sujetos sometidos a una vigilancia constante e inverificable. Sin embargo, la medida en que la videovigilancia actual puede ser pensada en términos panópticos es tema de debate. En las últimas décadas distintos autores han defendido la idea de una continuidad o radicalización, atendiendo a las formas en que los dispositivos organizan regímenes de visibilidad y ocultamiento a una escala cada vez mayor (Simon, 2005; Cameron, 2004; Gray, 2003). También hay quienes rechazan este planteo, señalando

la falta de esquemas disciplinares clásicos que implicarían el seguimiento individualizado y la intervención correctiva o normalizadora (Norris, 2003), asociando a la videovigilancia entonces más con una biopolítica orientada a la gestión de territorios y poblaciones (Lianos, 2003). Como resultado de estos debates se han planteado múltiples redefiniciones que concilian ambos señalamientos, tal como se expresa en la idea de “banóptico”: un panóptico orientado a detectar perfiles de individuos que se deben controlar y excluir (en inglés, “ban”) más que corregir y normalizar (Bauman y Lyon, 2013). Por último, se ha señalado que la visibilidad no siempre es una posición de menor poder (Koskela, 2003), lo que ha llevado a algunos autores a objetar la “escopofobia” foucaultiana que reduce la visión a una forma de dominación: en el hecho de ver y ser visto se juegan también otras dimensiones (hermenéutica, emocional, comunicativa) que deberían ser objeto de indagaciones empíricas, particularmente mediante la etnografía (Yar, 2003). La vigilancia, y la videovigilancia en particular, se sitúan así dentro de un debate abierto sobre el carácter “oculocéntrico” de nuestra “cultura occidental”, el lugar central que tiene la imagen y sus posibles riesgos y amenazas para la posibilidad de la experiencia (Castañares, 2007).

Siguiendo en la dirección abierta por nuestra tesina de grado, optamos por reconocer las múltiples diferencias entre nuestro objeto de estudio y las tecnologías de gobierno analizadas por Foucault como condensación de lo disciplinario, por lo que evitamos hacer un uso literal de la metáfora panóptica (Urtasun, 2016a). Esto no implica rechazar la productividad de una perspectiva foucaultiana sobre los dispositivos que permiten el gobierno de cuerpos y poblaciones, así como la creación de sujetos. Entenderemos el concepto de dispositivo como una trama que produce sujetos, objetos y saberes bajo racionalidades que lo atraviesan de formas no homogéneas (Foucault, 1991). En particular, nos interesa su vínculo con formas de gubernamentalidad construidas por medio de tecnologías de gobierno de la conducta que no se limitan al ámbito “político” o estatal, reuniendo en cambio poderes y saberes expertos en torno a racionalidades políticas (Rose y Miller, 2012).

Las etnografías de la vigilancia suelen enriquecer este legado foucaultiano con elementos tomados de la “teoría del actor-red” (Gad y Lauritsen, 2009), mostrando que ambas perspectivas pueden ser articuladas y potenciadas. Como señalan algunos de sus primeros traductores para el ámbito académico de habla hispana, en varios de los trabajos seminales de este grupo de autores franceses la deuda con Foucault es explícita (Domènech y Tirado, 1998), reconociendo continuidades en la forma en los estudios de la ciencia y la tecnología reformulan el problema del poder (y del saber) “como si se tratara de un *efecto* de conjuntos de abigarradas y exitosas estrategias para enrollar a otros antes que como una *causa* de tal éxito” (Law, 1998:68). La originalidad de estos estudios radica en el principio de simetría generalizada, capaz de captar la proliferación de “cuasi objetos” o “híbridos” que se resisten a la clasificación en dicotomías como “naturaleza / sociedad”, “determinado / indeterminado” o “actor / objeto” (Latour, 2007). La noción

de “actor-red” se refiere entonces al resultado, más o menos inestable, de los intentos de traducción y ensamblaje que asocian elementos heterogéneos, sin poder establecerse de antemano quiénes lograrán imponerse o quiénes rechazarán el papel que se les intenta asignar (Callon, 1986). La tarea del analista es, para estos autores, evitar un cierre prematuro de las “cajas negras” y encarar una descripción pormenorizada de los distintos elementos, agencias y relaciones que las componen. Se busca así desplegar las controversias, visibilizar moralidades y valores sedimentados en la red, y reponer la tarea de reensamblado que llevan adelante los propios actores (Latour, 2008a).

El último conjunto de referencias teóricas apunta a pensar la relación entre la videovigilancia y el campo más amplio del control del delito. El principal aporte de Garland a nuestra investigación es el conjunto de herramientas conceptuales que ofrece para pensar procesos históricos de mediano y largo plazo sin perder de vista los actores concretos y las situaciones en las que éstos se mueven. El concepto mismo de “campo de control del delito”, tal como lo formula en su análisis de la “crisis del welfarismo penal”, reconoce que los distintos actores buscan estrategias de respuesta que luego son sistematizadas en torno a distintas “criminologías” (Garland, 2005). Las tensiones entre los “administradores”, autores de pequeñas innovaciones adaptativas que conforman una suerte de “historia foucaultiana” del nacimiento de nuevas tecnologías de gobierno, y los “políticos profesionales”, con sus estrategias de adaptación, negación o *acting-out*, nos señalan direcciones a las que apuntar para nuestra búsqueda de vínculos entre el sistema y otros actores relevantes del campo del control del delito. A su vez, nos interesa el concepto débil de “campo” del autor, capaz de dar cierto espacio común a una diversidad de actores y dispositivos que superan ampliamente a la esfera estatal o de las políticas de seguridad, sin asumir necesariamente un grado de estructuración que lo asemeje a sus homónimos dentro de una perspectiva como la de la sociología de Pierre Bourdieu. Optamos por expandir la noción para incluir aquellas instituciones, dispositivos y prácticas vinculadas al gobierno de la seguridad, entendida como una esfera que abarca preocupaciones que van “más allá” o “más acá” de la cuestión criminal, incluyendo una gama de incivildades e ilegalismos que se gestionan con el objetivo de mantener o gestionar el orden social. Conscientes de este matiz, utilizaremos no obstante la fórmula original de Garland tanto como esta versión ampliada de forma indistinta, sin limitar nunca el “campo de control del delito” a las conductas encerradas dentro de la tipificación jurídica del código penal.

## **Hoja de ruta**

Con estas coordenadas teóricas y empíricas realizamos un trabajo de campo etnográfico en el COM de Ensenada, entre los años 2017 y 2019. La observación sostenida en en la “sala de

monitoreo” es el corazón de nuestra apuesta metodológica. Durante los casi tres años transcurridos, la participación en las jornadas laborales dentro del COM fueron la columna vertebral de un proceso constante, aunque no lineal, de registro y análisis de las formas en que se lleva adelante la tarea de vigilancia, las características de los elementos y personas involucrados, sus formas de entender lo que hacen y de vincularse entre sí. Se conformó así un corpus de más de cincuenta registros de observación, cubriendo jornadas de entre cinco y seis horas promedio, buscando un reparto entre distintos días de la semana, horarios y grupos de trabajadores/as. La técnica de observación participante nos permitió avanzar en la comprensión de un ámbito desconocido de la práctica en sus propios términos, controlando y reduciendo los efectos negativos de los distintos tipos de centrismos que puede portar el investigador (Guber, 2011). En particular, nos puso en contacto directo con la tarea de monitoreo y con aquellos/as que la realizan, resaltando la composición híbrida de humanos y máquinas que suele desaparecer bajo el sesgo de la sobredeterminación técnica. Suspender el juicio moral, político e incluso teórico fue un movimiento clave en este sentido: intentamos entrar en la sala de monitoreo con una atención abierta a las sorpresas, sin intentar confirmar o refutar una idea cerrada de lo que la vigilancia es o debería ser. Al mismo tiempo, la observación nos dio acceso a un mundo de la práctica que muchas veces se encuentra alejado de la imagen que reproducen los discursos oficiales de la institución.

Esto supuso, por otro lado, una serie de desafíos específicos para la aplicación de la propia técnica de observación. ¿Cómo evitar la tentación de registrar básicamente lo que las personas dicen o hacen, dejando de lado otros actantes que definen la situación? ¿Cómo registrar la agencia de “no humanos” sin capacidad de expresarse de forma directa, de hablar por sí mismos? Para enfrentar este “logocentrismo” del registro, problema que ya habíamos detectado en nuestras experiencias previas (Urtasun, 2016a y 2017), se ensayaron dos soluciones. En primer lugar, se intentó realizar un registro sistemático de las mediaciones técnicas del monitoreo en su funcionamiento cotidiano, poniendo en relieve tanto su operación “normal” como los momentos más visibles en los que algo fallaba o se resistía a cumplir el papel que el resto le asignaba. Buscamos un estilo lo más simétrico posible, evitando priorizar actores “humanos” o “no humanos” en la imputación de agencias e incluyendo todo tipo de elementos y situaciones involucradas, sin adoptar como válidas a priori las distinciones que circulan en la propia red entre elementos “técnicos”, “políticos”, “preventivos” u otras denominaciones. Por otro lado, se apeló a la identificación de informantes que estuvieran operando como traductores o portavoces de estos elementos: operadores/as, policías, expertos en informática y en redes ofrecen sus perspectivas sobre qué son, qué hacen y qué limitaciones imponen las cámaras, computadoras, servidores, softwares y demás artefactos involucrados.

Finalmente, sin perder de vista a los *vigilantes electrónicos* como unidad de análisis, tomamos la observación in situ de su funcionamiento cotidiano como punto de partida para rastrear,

más allá del espacio confinado de la sala de monitoreo, los vínculos que se proyectan con otras personas, objetos e instituciones. A tal fin se realizaron entrevistas en profundidad a operadores/as, supervisores/as y otros/as funcionarias de la Secretaría de Seguridad municipal, empleados de la empresa encargada del mantenimiento, autoridades policiales y funcionarias del poder judicial. El objetivo de estas entrevistas fue profundizar en las trayectorias previas, las formas de entender el propio trabajo y de vincularse con el resto de actores y objetos del sistema. Se optó, siempre que fue posible, por realizarlas por fuera del espacio y horario de trabajo, buscando en contextos como bares, confiterías y los hogares de los y las entrevistadas un ámbito más íntimo, propicio para que emerjan otros lugares de enunciación. En el caso de actores más “alejados” de la sala de monitoreo, se buscó indagar en las formas en que la videovigilancia los afecta, cómo la perciben y cómo se incorpora en sus propias dinámicas de trabajo. Se realizaron un total de 20 entrevistas formales, todas ellas siguiendo un guión flexible y utilizando medios de grabación, a las que se suman otras tantas conversaciones informales con un formato más libre de preguntas y respuestas, registradas a posteriori a modo de nota de campo. Aunque cumple un lugar secundario frente a los registros de campo y las entrevistas, se incorporan también en algunos pasajes el análisis de documentos, normativas y disposiciones internas, así como de materiales audiovisuales y de prensa con los que el propio municipio difunde información sobre el COM.

Para la realización de todas estas actividades contamos con la generosa disposición de la Secretaría de Seguridad y Justicia de Ensenada, desde donde se acogió con entusiasmo la propuesta de realizar una investigación etnográfica y se brindaron todas las posibles facilidades de acceso. Las decisiones sobre qué “guardia” observar, en qué horario, o a quién entrevistar, fueron consensuadas con quien era en ese entonces director del COM, especialmente en los primeros meses. Se optó por comenzar con un grupo de trabajadores/as cuya supervisora estaba bien considerada por la propia secretaría, en términos de manejo del sistema y capacidad de brindar las explicaciones que se pudieran necesitar. Esta fue, de hecho, una puerta de entrada que luego nos permitió movernos con libertad, llegando a construir cierta familiaridad con todos los grupos de operadores/as, supervisores y policías, así como con las autoridades y demás empleados/as de la secretaría. Esta investigación no habría sido posible de no ser por la apertura mostrada por las autoridades del COM y sus trabajadores/as, que llegaron a aceptarme como una presencia más en su espacio de trabajo, más allá de las constantes bromas sobre qué quedaba o no registrado y cuál sería el derrotero del “libro” que estaba escribiendo sobre lo que ellos/as hacían.

## Respuestas situadas

Esta investigación es fruto, en parte, de un bloqueo. Nuestro proyecto original retomaba el estado del arte, las herramientas teóricas y discusiones metodológicas que había legado una primera instancia de investigación para la tesina de grado, con la idea de continuar indagando en el caso de La Plata. Esta posibilidad quedó súbitamente descartada por la negativa del nuevo gobierno municipal de otorgar un permiso de acceso a partir del 2016. Estas dificultades imprevistas nos llevaron a buscar un ámbito alternativo en el que se pudieran salvar los elementos que considerábamos centrales para el proyecto: el foco en la videovigilancia municipal, la cercanía geográfica y la garantía de acceso a la observación del funcionamiento cotidiano del sistema. Felizmente la Secretaría de Seguridad y Justicia de Ensenada nos abrió rápidamente las puertas para desplegar una versión bastante cercana a la que habíamos pensado en un principio. Pero el pasaje no fue gratuito: el cambio de escenario introdujo a la propia ciudad como un elemento con peso propio, capaz de imponer nuevas preguntas empíricas, desafíos analíticos y recorridos en el trabajo de campo. Si el diseño original ya tenía un carácter abierto, flexible y emergente, el desplazamiento hacia el COM le dio aún más relevancia al factor sorpresa, potenciado aún más por mi falta de familiaridad con el territorio ensenadense, su historia y sus redes de sociabilidad. Mucho más que en La Plata, aquí el investigador era un observador externo con una mirada extrañada para aquello que se le presentaba: así fue mi actitud y así también me recibieron las distintas personas con las que me vinculé. Dada la escasez de etnografías similares con las cuales establecer diálogos y comparaciones, el conocimiento de primera mano del caso platense siguió sirviendo como referencia interiorizada para apreciar con más claridad los rasgos particulares del nuevo objeto.

Podemos adelantar las principales conclusiones de este cruce entre un proyecto previo y un objeto inesperado, siguiendo los aportes específicos de cada uno de los apartados que componen la tesis. El texto se organiza en ocho secciones: una introducción, seis capítulos y un cierre final que recupera puntos de llegada, cuestiones pendientes y nuevos interrogantes. El primero de estos capítulos está pensado como una forma de introducir al lector/a a Ensenada como territorio, sus problemáticas de seguridad, las políticas y actores que participan del campo local del control del delito y el lugar que ha desempeñado la videovigilancia desde la creación del COM en el 2010. Se organiza en torno a la exploración de una frase que se repetía durante el trabajo de campo: “en Ensenada no pasa nada”. Más que corroborar esta perspectiva, nos proponemos comprenderla en el marco de una trama histórica de construcción del territorio municipal como (in)seguro, explorando los indicadores delictivos disponibles, las políticas de seguridad implementadas y las narrativas sobre los distintos espacios vigilados. A su vez, incorporamos el análisis del proceso de municipalización de la seguridad del que forma parte el COM, dentro del marco más amplio de la



política urbana que viene ejerciendo el municipio durante los últimos quince años. Aunque Ensenada no es, finalmente, tan tranquila como parece, la afirmación de que allí “no pasa nada” se asienta en discursos políticos, trayectorias históricas y disposiciones territoriales, así como en la comparación con otras realidades vecinas, reales o imaginarias. La cuestión de qué es “algo” y qué es “nada” es también parte de la explicación: aunque desde el COM no se suelen detectar grandes crímenes o casos resonantes, una visita guiada por los y las operadoras muestra que cada espacio tiene una historia propia de personajes y eventos conflictivos. La videovigilancia es, entonces, un dispositivo más en la gestión de la seguridad y opera jerarquizando, visibilizando u ocultando distintos tipos de ilegalismos. Que “no pase nada” responde tanto a rasgos estructurales de la ciudad como a las políticas de seguridad implementadas, y en particular a la forma en que se construyen definiciones relacionales de los tipos de amenazas y su gravedad.

El segundo capítulo reúne nuestras indagaciones sobre las rutinas de trabajo en el COM, con una mirada atenta a la organización del espacio, el tiempo y las agencias que se ensamblan para poner en marcha a los *vigilantes electrónicos*. Nos adentramos aquí en la descripción de las rutinas del “monitoreo”, nombre con que se conoce a la tarea de operar las cámaras del sistema, para encontrar una imagen muy distinta a la que podría sostener un uso desmedido de la metáfora panóptica. Monitorear es aburrido y desgastante, pero sobre todo paradójico: conjuga un mandato de atención constante con las limitaciones propias de los limitados recursos con que se debe enfrentar un torrente sin fin de imágenes simultáneas sobre la ciudad. Las tensiones que genera esta contradicción se reflejan en una serie de medidas y dispositivos orientados a mantener la atención de los y las operadoras, tanto como en resistencias y evasiones con que se busca recuperar cierta autonomía y hacer más liviano el trabajo. Desconectado de los seguimientos personalizados y el afán correctivo de los dispositivos disciplinarios clásicos, esta videovigilancia se entiende mejor como un intento de gobernar las conductas, controlar los espacios y excluir elementos indeseables. En el COM, lo único estrictamente panóptico es el control sobre sus propios/as trabajadoras.

En una era marcada por el creciente uso de programas de reconocimiento facial y otros sistemas automatizados de análisis de video, el COM se basa todavía en lo que podríamos llamar *vigilantes electrónicos* “clásicos”. La hibridación entre agenciamientos humanos y dispositivos técnicos que los constituyen sigue otorgando un lugar fundamental a la interpretación humana y la toma de decisiones en vivo, justamente aquello que sintetiza la tarea de “monitorear”. Pero esto no debe ocultarnos el rol clave que ejercen los distintos componentes no humanos del sistema. El capítulo 3 vuelve sobre la descripción del funcionamiento cotidiano de la videovigilancia, pero centrándose esta vez en todas aquellas agencias no humanas que participan de la red. Encontraremos aquí un amplio abanico de mediaciones, desde aquellas que potencian y habilitan a las que limitan o ejercen resistencias, desde las que pasan desapercibidas hasta las que fallan y

generan complicaciones. En tanto elementos técnicos sin una voz propia, el análisis se ve aquí mediado por nuestras propias observaciones y percepciones, así como por las de aquellos/as que se presentan como traductoras o voceras, generalmente expertos/as en informática y redes. También por sus imaginarios, como en el caso de los sueños y miedos que despierta el uso de algoritmos para facilitar (¿o reemplazar?) el trabajo humano de monitoreo.

El cuarto capítulo toma algo más de distancia respecto al cotidiano del COM, para explorar quiénes son las personas que lo ponen en funcionamiento. Nos centramos en los y las trabajadores/as de la vigilancia, sus condiciones laborales y pertenencias políticas, así como la forma en que esto moldea su mirada vigilante. Aquí el hallazgo es que, más allá de la precariedad laboral o la falta de formación específica, lo que los y las caracteriza es una fuerte adscripción política. La mayoría de los y las operadoras del COM se describen a sí mismas como militantes de alguna de las facciones locales del peronismo-kirchnerismo. Esto plantea interesantes preguntas sobre el vínculo entre vigilancia y progresismo, señalando el carácter innovador de los y las operadoras de cámara dentro del arco más amplio de trabajadores/as de áreas relacionadas a la seguridad. Frente a estos civiles, militantes en las filas del intendente, se recortan por otro lado los y las policías que también forman parte de la dinámica cotidiana del COM, sea en la propia sala “modulando” la radio o en alguna otra función policial en la que entren en contacto con el sistema. Nuevamente vemos la importancia de incorporar un análisis pormenorizado del “factor humano” de cada sistema, sus trayectorias y vínculos, para comprender el aporte específico que hace la videovigilancia al campo de actores y dispositivos de gobierno de la seguridad.

Los últimos dos capítulos abordan las lógicas con las que se construyen situaciones, personas o conductas como objetivos de vigilancia. En el capítulo 5 se sistematizan las formas legítimas de vigilancia en sus lógicas específicas, con las temporalidades, vías de alerta y entramados de relaciones institucionales que las caracterizan. Aunque incompleto, este esfuerzo clasificatorio da como resultado un diagrama representativo del abanico de formas empíricas que adopta el control del territorio, abandonando la idea muchas veces naturalizada de “eficacia” para dar lugar a la reconstrucción de las distintas preocupaciones que guían la tarea de monitoreo de forma simultánea, contradictoria y muchas veces implícita. A su vez, ponemos en discusión la tensión entre lógicas de cuidado y de seguridad, mostrando sus particularidades pero también sus puntos de contacto y la facilidad con la que en ciertas circunstancias se dan combinaciones o desplazamientos. El último capítulo completa esta imagen, incorporando al análisis todos aquellos objetivos y lógicas que orientan de hecho la vigilancia aunque no se enmarquen en discursos oficiales de la institución. Se aborda aquí el lugar del chisme, el voyeurismo y el uso privado de las cámaras en el día a día del COM, sus condiciones de posibilidad y los efectos que pueden tener en el uso efectivo del sistema. Esto nos lleva a una última conclusión relevante: la videovigilancia

tiene, en Ensenada, un claro tinte moral que se apoya en la reputación y el conocimiento mutuo. Los mismos dispositivos portadores de la mirada impersonal con la que se vigilan las grandes ciudades, operan aquí como mediadores de un control social informal que circula por redes de sociabilidad organizadas bajo una idea de comunidad.

¿Cuál es “la tesis” de esta tesis? Creemos que Ensenada no “importó” su cámaras, sino que las entretendió en sus propias tramas de relaciones, imprimiéndoles usos, lógicas y sentidos particulares. En el camino ambos elementos de la fórmula se vieron mutuamente transformados, abriendo un espacio para un análisis situado de las mediaciones que dan cuerpo a la videovigilancia. La descripción de los pormenores de este despliegue, sus articulaciones inesperadas y sus puntos de conflicto son el principal saldo positivo de esta investigación. Puede que nuestras reflexiones se encuentren muy ancladas al caso específico de Ensenada y su sistema de videovigilancia, limitando su potencial explicativo en dimensiones más amplias del fenómeno de la expansión de la vigilancia en las sociedades contemporáneas. Sin embargo, creemos que el camino emprendido representa una contribución valiosa, en la medida en que nos permite construir evidencias con las que hilar con mayor detalle conceptos y argumentos en un área de vacancia para las ciencias sociales en particular, y para el debate público en general. Todo parece indicar que la videovigilancia en pueblos y ciudades pequeñas presenta profundas diferencias para con lo que sucede en las grandes metrópolis, requiriendo del armado de una caja de herramientas conceptuales sensibles a la inserción de estos dispositivos en las tramas preexistentes de relaciones locales. Esperamos que la presente investigación aporte ideas e interrogantes novedosos al conocimiento del lugar que ocupan estos nuevos dispositivos de vigilancia en la construcción y gobierno de nuestras ciudades.

## CAPÍTULO 1

### GUARDIANES DE LA ENSENADA

#### Un lugar donde no pasa nada

No pasa nada. O sea, pasa, pero nada grave. No es como La Plata, acá no pasa nada.  
Cecilia, supervisora (Nota de campo, 26 - 4 - 2017)<sup>8</sup>.

Una de las primeras afirmaciones que llamaron mi atención al comenzar las visitas al COM fue que, al parecer, en Ensenada “no pasaba nada”. Estas fueron las palabras de la supervisora que me recibió en mi primer día como observador en la sala de monitoreo. Según ella, Ensenada era un lugar seguro, sobre todo en comparación con otras jurisdicciones más problemáticas, como la vecina ciudad de La Plata. Yo me presentaba como un investigador interesado por la videovigilancia que venía de realizar un estudio similar en la capital bonaerense, por lo que la afirmación sonaba casi a una disculpa del tipo “acá no vas a encontrar nada muy especial, es un trabajo tranquilo y aburrido”. Como fui comprendiendo en las siguientes visitas, su afirmación da cuenta de un presupuesto compartido en el COM sobre lo que podría interesarle a un observador externo: escenas espectaculares con accidentes cinematográficos, incendios catastróficos, persecuciones, delitos sangrientos. Pero abre también una serie de interrogantes sobre la forma en que se construye a Ensenada como un territorio seguro o inseguro, tranquilo o peligroso, y el papel que cumplen las políticas urbanas y de seguridad, particularmente la videovigilancia, en este contexto.

¿Qué quieren decir los y las trabajadoras del COM cuando señalan que en Ensenada “no pasa nada”? ¿Qué piensan que podría estar pasando, y qué sucede en todo caso cuando “no pasa nada”? Utilizaremos estas preguntas como un hilo conductor para presentar un primer panorama sobre el municipio, sus políticas respecto a la construcción del espacio público y el lugar que ocupan en este esquema las cámaras. El recorrido se organiza en tres tiempos. En primer lugar, comenzamos con algunas consideraciones generales sobre la historia de Ensenada y sus características sociales, económicas y urbanas, para luego introducir al gobierno municipal y a Mario Secco, figura que ha dominado la escena política local desde su asunción como intendente en el 2003. Luego abordaremos el elemento comparativo presente de manera más o menos explícita en las referencias a la tranquilidad ensenadense, incorporando los modos de representación del espacio urbano. Un rasgo característico de la forma en que los y las ensenadenses perciben su territorio es el contrapunto con las localidades vecinas de La Plata y Berisso. Fronteras, flujos y puntos de acceso

---

<sup>8</sup> Todos los nombres personales han sido alterados a fin de mantener el anonimato de los y las participantes.

organizan formas más o menos imaginarias de entender, circular y habitar la ciudad, dando pie a topografías del miedo, el peligro y la seguridad. A su vez, las fronteras se ramifican hacia adentro del espacio urbano, alimentando la diversidad al interior del propio municipio. Intentaremos poner en diálogo estas percepciones con estadísticas disponibles sobre el fenómeno delictivo en la región.

Finalmente desarrollaremos algunas consideraciones sobre las políticas de seguridad que atraviesan el territorio, con especial énfasis en el involucramiento reciente del municipio con el gobierno de la seguridad. Se detallan aquí también el surgimiento del sistema de videovigilancia de Ensenada, su consolidación y extensión actual. Enmarcamos este desarrollo en el conjunto de iniciativas municipales en materia de seguridad, estableciendo algunas coordenadas sobre el papel que ocupa el COM con respecto a las policías y otros actores del campo del control del delito. El capítulo cierra volviendo sobre nuestra frase disparadora para ubicar al COM como un dispositivo que se integra a tramas preexistentes de gobierno del espacio público, aportando nuevas capacidades para producir, mantener y reparar esta tranquilidad.

### **“Ensenada va”: pasados, presentes y futuros de la ciudad**

El partido de Ensenada se asienta sobre la costa del Río de La Plata, cincuenta kilómetros al sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, limitando al este con Berisso, al sur con La Plata y al noroeste con Berazategui. Por su localización y su historia los y las ensenadenses forman parte del casi millón de habitantes del “Gran La Plata”, aunque el crecimiento del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) ha llevado también a que se les incorpore como parte del “tercer cordón” del conurbano. Se ha señalado la complejidad que encierra el concepto del conurbano, denominación externa y generalmente peyorativa que reduce una gran heterogeneidad urbana al estereotipo de “reservorio temido de los problemas nacionales” (Kessler, 2015:13), asociada a sentidos negativos como la contaminación, la pobreza, la falta de planificación, el desorden y la inseguridad (Segura, 2015). Como veremos, nuestros/as informantes ensenadenses se resisten a ubicar a su ciudad dentro de estos imaginarios, que toman, de hecho, como contrapunto para describirla como una “burbuja” relativamente aislada y tranquila.

Ensenada es una ciudad pequeña que mantiene la idea de que “todos se conocen”, a medio camino entre el interior más rural y el contraste, cada vez más cercano, de la impersonalidad (y el peligro) de las grandes metrópolis<sup>9</sup>. Fue y sigue siendo además un importante distrito industrial y

---

<sup>9</sup> Ensenada tenía para el 2017 una población estimada de 60.452 habitantes, alcanzando una densidad de casi 600 habitantes por km<sup>2</sup>. Esto la deja muy lejos de las realidades que prevalecen en los 24 partidos que el INDEC clasifica como parte del Gran Buenos Aires, donde el promedio para el mismo año fue de 2.942 habitantes por km<sup>2</sup>, cifra que asciende en algunos casos a 9.000; pero también la diferencia de otros partidos cercanos con un perfil más rural, como

portuario, con grandes establecimientos fabriles cuyas grúas, tanques y chimeneas dejan una marca tan fuerte en el paisaje local como el propio Río de La Plata. A la par, las casitas de chapas coloridas muestran la contraparte social de este desarrollo: una nutrida clase obrera, reunión de diversas migraciones y caldo de cultivo para distintas formas de organización política y sindical. Ciudad chica o pueblo grande, distrito portuario-industrial y cuna del peronismo son los tres elementos clave con los que se construyen identidades ensenadenses, se narra una historia común, se percibe el presente y se proyecta el futuro de la ciudad.

Ensenada atraviesa actualmente un momento de “esplendor”. Así reza la narrativa que el gobierno local se ha encargado de sustentar material y simbólicamente. “Ensenada va” es ante todo un slogan político, pero en tanto tal resuena de hecho en las percepciones de progreso generalizado que permean las conversaciones cotidianas, al menos en el ámbito de los y las trabajadoras del COM: “ahora estamos mejor”, “la ciudad está más linda”, “hay más trabajo”, “es más segura”, etc. Desde que Mario Secco asumiera la intendencia en el 2003, el municipio adoptó dos líneas fuertes de intervención: el fomento al empleo público como medio de incorporación al mundo laboral y la “recuperación” del espacio público “para los y las ensenadenses” por medio de una inversión en el mantenimiento y embellecimiento de plazas, calles y edificios municipales. El sistema de videovigilancia que nos interesa combina de hecho ambos aspectos: protege y regula el uso “correcto” del espacio público, al tiempo que abre un canal de inclusión laboral para la incorporación de personas con calificaciones relativamente bajas como empleados/as municipales.

Para comprender la narrativa vigente en torno a este nuevo “esplendor” y el lugar que en él tienen las políticas de seguridad necesitamos recuperar algunos episodios claves de la historia reciente de la ciudad. Aunque nuestro eje está puesto en la Ensenada contemporánea (y en su sistema de videovigilancia) emprenderemos primero una breve incursión por la historia de la problemática securitaria en la región, siguiendo algunas de las principales formas en que se construyeron y enfrentaron en distintos momentos históricos las figuras del miedo, la amenaza o el peligro. Este desvío nos permitirá historizar los desarrollos actuales dentro de una serie de prácticas de vigilancia y control del delito de temporalidades más largas y ubicar en ellas a los elementos discursivos sobre los que el municipio proyecta un presente y un futuro épico para la comunidad.

### *Un puerto para la Patria. Conflictos y amenazas a la vera del río*

El vínculo entre la ciudad y las problemáticas de seguridad se remonta hasta su fundación. La “Ensenada de Barragán” fue valorada tempranamente por sus cualidades portuarias, convirtiéndose en un foco de interés para el gobierno colonial. Sus valiosas costas abrían camino a

---

pueden ser Magdalena (11,3 hab/km<sup>2</sup>) o Brandsen (26,3 hab/km<sup>2</sup>). Fuente: Elaboración propia en base al INDEC. Recuperado de: [https://sitioanterior.indec.gob.ar/nivel4\\_default.asp?id\\_tema\\_1=2&id\\_tema\\_2=24&id\\_tema\\_3=119](https://sitioanterior.indec.gob.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=24&id_tema_3=119).

dos formas de amenaza: las agresiones externas y el contrabando. En 1731 se construye el primer fuerte, aunque sus instalaciones se consolidan recién en 1801 junto con la fundación de un pequeño pueblo. Como gustan recuperar los historiadores locales, Ensenada se vio tempranamente vinculada con los principales personajes y procesos políticos de la “gran historia” nacional (Asnaghi, 2001), cumpliendo un papel en el rechazo a las invasiones inglesas y a los ataques posteriores del Imperio Portugués. El gobierno independentista mantiene luego su proyección como enclave portuario y militar estratégico, entablando una compleja relación de subordinación y competencia con Buenos Aires. Menos glorioso, aunque más cotidiano, el contrabando floreció a la sombra del poder político y económico de la metrópoli, eludiendo sus políticas de monopolio comercial a través del comercio ilegal de todo tipo de bienes. Como reflejan las memorias de un notable de la localidad, los conflictos entre unitarios y federales marcarán a fuego esta etapa de Ensenada (Cestino, 1949).

Presentes desde su fundación, los dos frentes de conflicto asociados al río y al crecimiento del ejército rosista fomentarían otro rasgo de larga duración en la región: la presencia de enclaves militares, particularmente de la Armada de la República Argentina, como resguardo soberano y fuerza a cargo del control de las actividades económicas y comerciales. Con el Fuerte Barragán como epicentro, la presencia militar se iría expandiendo y diversificándose durante todo el siglo XX. En 1918 se funda el Hospital Naval Río Santiago, en 1940 se crea el Batallón de Infantería de Marina n°3 (BIM 3), tres años después la Escuela Naval Militar se reubica en la isla Monte Santiago y en 1953 se inaugura el Astillero Río Santiago, todos bajo la órbita de la Armada. Esta presencia tendría hondas repercusiones para la organización de las fuerzas de seguridad y la represión en la región. Sus efectos pueden verse también en clave económica: los talleres navales de la Armada, y luego Astilleros, serían importantes vectores del desarrollo tecnológico e industrial.

Un crecimiento económico y poblacional lento, aunque constante, llevaría a la naciente localidad a convertirse en cabecera del Partido de Ensenada en 1856. Pero en 1882 se funda La Plata como nueva capital, suponiendo la pérdida de autonomía y la reestructuración del perfil de la localidad. El cambio trajo grandes inversiones para el puerto y un rápido crecimiento industrial, pero también una reubicación de las funciones políticas y administrativas, acentuando aún más el panorama portuario y fabril que ya dominaba tanto a Ensenada como a la localidad vecina de Berisso (Lobato, 2004; Ballina, 2006). Frente al carácter universitario y administrativo que adoptó la capital, sede de las distintas dependencias del gobierno provincial y de instituciones académicas, Ensenada se iría desarrollando como escenario del movimiento portuario y de una serie de grandes establecimientos industriales (Ursino, 2015). En 1889 se inaugura el nuevo puerto, pero la ventaja comparativa con el puerto de Buenos Aires no dura mucho y en 1904 queda relegado a una condición marginal. La historia manufacturera local seguiría su propio impulso, desde los primeros saladeros a finales del siglo XVIII hasta la llegada de grandes frigoríficos a Berisso y luego

establecimientos en nuevas ramas como la siderurgia o la petroquímica. Las viejas grúas del puerto, las instalaciones del Astillero Río Santiago y de la planta refinadora de YPF dominan aún hoy el paisaje ensenadense, imponiéndose con grandes espacios industriales insertos en la cuadrícula urbana y elevando sus icónicas chimeneas encendidas, visibles desde cualquier punto de la ciudad.

La costa del río sería escenario también para el surgimiento de balnearios, particularmente en Punta Lara. Aunque algunos proyectos orientaron sus esfuerzos a consolidar un turismo de élite, la zona tomaría rápidamente una clara orientación popular estimulada por la cercanía con Buenos Aires, la calidad de sus costas, el acceso del tren y el surgimiento de un turismo social de masas. El movimiento de veraneantes trajo consigo nuevos desafíos a la seguridad costera, esta vez vinculados al intenso tráfico de vehículos y a las conductas ilegales, o a veces meramente “indecorosas”, como el uso “desvergonzado” de trajes de baño (Sánchez, 2014:217). Punta Lara conserva hasta hoy en día este carácter de espacio de ocio para las clases trabajadoras y sectores populares, ya sea apropiándose del espacio público o en los clubes de gremios y sindicatos. El contrabando ya no es una preocupación relevante, pero el uso recreativo de la costa sigue requiriendo un importante esfuerzo de regulación y control durante la temporada de verano.

#### *Enemigos tierra adentro: trabajadores, peronismo y represión militar*

Sus orígenes portuarios orientaron las preocupaciones securitarias durante la etapa fundacional de Ensenada hacia el río, flanco expuesto a amenazas externas y lugar de tránsito en el que se debía controlar el flujo de personas y bienes. El posterior desarrollo industrial llevaría a un desplazamiento en el foco de atención de las fuerzas de seguridad, vueltas ahora hacia los y las trabajadoras, sus organizaciones políticas y sindicales. El crecimiento industrial de Ensenada durante todo el siglo XX, así como el asentamiento de obreros que trabajaban en la construcción de la nueva ciudad capital, dio impulso a la formación de una importante clase trabajadora en la región. La mezcla de inmigrantes transatlánticos y de países limítrofes con migrantes internos se expresaría en un movimiento obrero pujante y diverso, caldo de cultivo tanto para distintas formas de sindicalismo, peronismo y organizaciones de izquierda. Al igual que en el caso de Berisso, mucho más conocido y estudiado (por ejemplo, James, 2004), en Ensenada se construyó una fuerte asociación entre trabajadores y peronismo, un vínculo que se ha mantenido a través del tiempo y de las reconfiguraciones que ha sufrido este espacio político. Hoy en día Secco busca explícitamente encolumnarse dentro este glorioso pasado ensenadense, ciudad industrial y cuna del peronismo.

Los y las trabajadoras de Ensenada configuraron un escenario de intensa conflictividad laboral en la región, con momentos de gran movilización y huelgas masivas. El movimiento obrero se constituyó así como una amenaza, un “enemigo interno” que había que disciplinar y combatir, tarea en la que la Armada, por su gran presencia territorial, acabaría gravitando con fuerza. Durante



los ciclos sucesivos de gobiernos “democráticos”, autoritarismos y dictaduras cívico-militares que caracterizaron al siglo XX argentino, esta fuerza cumplió tareas represivas, de espionaje, de persecución y exterminio, participando plenamente en el secuestro, tortura, desaparición y asesinato de numerosos/as ensenadenses como parte del terrorismo de estado y su plan sistemático de exterminio. Su papel no se redujo, sin embargo, a lo represivo, ya que cumplía también el rol patronal en las empresas del complejo militar-industrial, y de conducción política de facto, cada vez que se daba un golpe de estado (Abbattista, Casi, Sampietro y Stavale, 2017:11).

Un evento que marcaría a fuego la presencia de la Armada en la región fue el dramático ataque perpetrado en 1955 por su aviación, desencadenante del golpe de estado que derrocó la segunda presidencia de Juan Domingo Perón<sup>10</sup>. El bombardeo del 55’ tuvo sin dudas hondos efectos en la trama local de Ensenada y en el lugar ocupado en ella por las fuerzas militares<sup>11</sup>. Se puede leer la creación de los municipios de Berisso y Ensenada, dos años después, como un intento de dividir a una clase trabajadora que había mostrado gran capacidad de organización, en particular, en los acontecimientos del 17 de octubre de 1945 (Panella, Clarke y Casareto, 2012:8). En nuestras conversaciones con el personal del archivo histórico municipal, tal decisión aparece bajo la idea de un gesto conciliatorio con que la Armada quiere recuperar cierta imagen positiva luego del ataque. Aunque no se consigue efectivamente “desperonizar” lo que dos años atrás aún se llamaba “Ciudad Evita” (Abbattista, Casi, Sampietro y Stavale, 2017) la Armada si logra justificar la violencia militar ejercida contra objetivos civiles (Illanes, 2014). Por otra parte, la recuperación de la autonomía se ha resignificado públicamente como una causa justa más allá de toda bandera u orientación partidaria, fruto de una larga lucha protagonizada por la Comisión Pro-Restitución de la Autonomía que recibe un homenaje cada 3 de abril en la plaza central<sup>12</sup>. Ambos relatos — la epopeya local de los ensenadenses y el armado “desde arriba” de la Armada con fines político-electorales — parecerían carecer de sustento histórico (Bravo, 2017)<sup>13</sup>, pero se ven

---

<sup>10</sup> En junio de 1955 la dotación aeronáutica instalada en los terrenos del viejo fuerte había participado del bombardeo a Plaza de Mayo. El 16 y 17 de septiembre del mismo año, las fuerzas rebeldes toman control de la base en Ensenada y amenazan con bombardear las instalaciones de YPF. Finalmente la destrucción de la destilería no se concreta, pero el episodio genera un enfrentamiento directo entre parte de la Armada y las fuerzas leales al gobierno de Perón, con un saldo de alrededor de “20 casas destruidas y varios focos de incendio en el Barrio Campamento” (Panella, Clarke y Casareto, 2012:8), un muerto por el bombardeo y otros cinco en el marco de un tiroteo en el centro comercial de la ciudad. El levantamiento es sofocado y los rebeldes son forzados a escapar hacia Uruguay, pero el ataque logra su cometido y una semana después Perón se exilia, instaurándose la autoproclamada “Revolución Libertadora”.

<sup>11</sup> “El día que Ensenada casi desaparece”, *Diario NEP*, 29 de septiembre del 2018. Recuperado de:

<http://nepdiario.medios.com.ar/noticia/1189/el-dia-que-ensenada-casi-desaparece>

<sup>12</sup> “NUESTRA AUTONOMÍA ES BUENA PERO ES AÚN MEJOR CUANDO TENEMOS INDEPENDENCIA ECONÓMICA Y SOBERANÍA POLÍTICA”. *Prensa Ensenada*, 3 de abril de 2019. Recuperado de:

<https://www.ensenada.gov.ar/nuestra-autonomia-es-buena-pero-es-aun-mejor-cuando-tenemos-independencia-economica-y-soberania-politica/>

<sup>13</sup> Esteban Bravo alerta sobre un proceso complejo en el que se reúnen ciertas condiciones de viabilidad de larga data para un proyecto autonomista (un perfil histórico, identitario, urbanístico y demográfico común) con una coyuntura marcada por la convergencia de intereses entre actores diversos: clubes e instituciones locales tradicionales, la Unión Cívica Radical, la Armada. El análisis de los caudales electorales de cada partido muestra que el anclaje peronista en Berisso y Ensenada no era una amenaza real para la supremacía radical en la ciudad capital (Bravo, 2017).

actualizados en el discurso oficial del municipio. Por su parte, el bombardeo está siendo objeto de procesos de memoria que le otorgan un nuevo momento de visibilidad política y cultural, pero dejó además la conciencia de una amenaza perdurable para el pueblo de Ensenada: el potencial catastrófico de la refinería. Los ultimátums de la Armada, las apresuradas evacuaciones y la destrucción de una cuadra de viviendas introdujeron en el imaginario ensenadense la posibilidad de que una explosión de YPF borrara del mapa a la localidad entera (Illanes, 2014). Veremos en el capítulo 5 que la idea de que “todo explote” sigue existiendo y se encarna en dispositivos específicos de gestión de riesgos.

Las políticas desarrollistas impulsadas por los gobiernos que sucedieron a la caída del peronismo darían un nuevo impulso industrial. Se avanza en la creación de un polo petroquímico (Municipio de Ensenada, 2010), en la producción de acero (Propulsora Siderúrgica, actualmente SIDERAR) y en la consolidación del Astillero Río Santiago, todos ellos emprendimientos con fuertes inversiones de capital, tecnologías de punta y alta productividad laboral. El fuerte dinamismo del sector manufacturero ensenadense se conserva hasta hoy en día, representando el 66,5% del valor agregado municipal y 5% del total provincial, así como un tercio de la creación de puestos de trabajo industriales en el Gran La Plata (Arturi, D.; Langard, F. y Adriani, H. L., 2012). Esto preparó las condiciones para algunos hitos en la historia de lucha de la clase obrera argentina, como la prolongada huelga de la destilería de YPF en 1968 que anunciaba ya algunos rasgos del “cordobazo” (Raimundo, 2010). La prensa del momento y los documentos rescatados de la Dirección de Inteligencia de la Policía de Buenos Aires (DIPBA) muestran también que la presencia de las fuerzas de seguridad en el espionaje y la represión del movimiento sindical es continua y generalizada, llegando a niveles atroces durante la última dictadura cívico-militar. La Armada vuelve a mostrar su rol como organizador central en el ecosistema de fuerzas de seguridad local, controlando el circuito de la llamada Fuerza de Tareas 5 (TF5) con epicentro en el Batallón de Infantería Marina 3 (Observatorio del Conurbano, 2016)<sup>14</sup>. El secuestro, la tortura, la desaparición y el asesinato buscaba disciplinar a la clase obrera en su conjunto (Castillo, 2004), algo que queda demostrado en el caso del FT5 cuyas víctimas fueron en un 60% trabajadores/as con militancia sindical en la región (Ramírez, Merbilhaá y Abbattista, 2015:35).

Con el retorno democrático la conflictividad laboral continúa, centrada ahora en la resistencia a los intentos de privatización que trajeron las políticas neoliberales de Carlos Menem. El caso del Astillero Río Santiago es emblemático, en tanto la lucha de sus trabajadores/as logró

---

<sup>14</sup> Aunque ya el informe de la CONDAEP reconocía la existencia de un centro clandestino de detención y exterminio, el funcionamiento y la escala de este circuito recién tomaría dimensión pública con la reapertura de los juicios a los genocidas, que llevaría a la condena de algunos de sus responsables por parte del Tribunal Oral Federal N°1 de La Plata en 2015. El traslado a la Facultad de Psicología y luego la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE) de la UNLP al predio del ex BIM 3 también ha sido clave en la activación de memorias colectivas en torno al terrorismo de estado en la región (Abbattista, Casi, Sampietro y Stavale, 2017).

uno de los pocos triunfos populares contra el programa de desguace y privatización de las empresas públicas. La infiltración policial en las asambleas, la represión en movilizaciones y la ocupación militar fueron moneda corriente de los gobiernos militares y civiles posteriores al derrocamiento de Perón (Corzo, 2010) a lo que luego se suma el secuestro y asesinato de trabajadores/as, convirtiendo al Astillero en el establecimiento con más desaparecidos del país (Ramírez, Merbilháa y Abbattista, 2015:35). Algunas de estas escenas se repiten en democracia, como la ocupación del predio y la represión por parte del “grupo Albatros” de la Prefectura en los ‘90 (Corzo, 2010:459) y la represión a la protesta por los intentos de vaciamiento que marcaron el año 2018<sup>15</sup>.

### *Un nuevo esplendor*

Siempre entendimos que para llevar un modelo adelante tuvieron que hacer semejante barbaridad. Ensenada tenía una dirigencia tremenda en el movimiento obrero. Como una ciudad de muchos sindicatos, una ciudad que tenía una representatividad muy importante del peronismo a través de su movimiento, a través de sus sindicatos, y se encarnizaron con nosotros. Cientos y cientos de compañeros desaparecieron. Y nosotros siempre cuando gobernamos tenemos presente lo que ellos trataron de llevar adelante.

Mario Secco (discurso público, 23 - 3 - 2015)<sup>16</sup>.

Pronunciadas en el marco de un acto multitudinario en conmemoración del Día Nacional de la Memoria, por la Verdad y la Justicia, las palabras de Secco son escuchadas con atención y recibidas con aplausos y ovaciones por los y las militantes de las distintas agrupaciones del arco kirchnerista que apoya su gestión. Secco gesticula moviendo las manos, su voz es clara y fuerte, aunque reposada. Lo acompaña Agustín Rossi, entonces ministro de Defensa del gobierno de Cristina Fernández de Kirchner, quien hace entrega de una edición reciente con documentos secretos de la última dictadura cívico militar<sup>17</sup>. El discurso continúa con una crítica al “peronismo liberal” que gobernó durante los primeros veinte años de retorno de la democracia sin permitirle “a Hebe [Bonafini] hablar en su propia ciudad”, algo que se terminó “cuando llegó Néstor [Kirchner] y entramos a vivir la segunda década más importante” después de los “años verdes” del gobierno de Perón. El equipo de prensa se encarga de registrar el evento e intercalar imágenes de Secco con materiales de archivo de la última dictadura cívico militar y un discurso de Néstor Kirchner.

En esta escena se cristalizan algunos de los elementos principales del discurso de la gestión municipal, desde la asunción de Secco en el 2003, en torno al pasado y presente de Ensenada. Se la

<sup>15</sup> “Astillero Río Santiago: historia de lucha y resistencia”. *La Izquierda Diario*, 11 de septiembre de 2018. Recuperado de: <https://www.laizquierdadiario.com/Astillero-Rio-Santiago-historia-de-lucha-y-resistencia>

<sup>16</sup> “Acto por el día de la memoria Rossi Mar 2015”, *Prensa Ensenada*, 25 de marzo de 2015. Video recuperado de: [https://www.youtube.com/watch?v=mKw8t\\_yyBo8](https://www.youtube.com/watch?v=mKw8t_yyBo8)

<sup>17</sup> “Agustín Rossi y Mario Secco compartieron en Ensenada un acto por el Día de la Memoria”, *Info Blanco sobre Negro*, 20 de marzo de 2015. Recuperado de: <http://infoblancosobrenegro.com/noticias/7761-agustin-rossi-y-mario-secco-compartieron-en-ensenada-un-acto-por-el-dia-de-la-memoria>

identifica como una ciudad industrial, marcada por su protagonismo junto a Berisso como cuna del peronismo y de un fuerte movimiento obrero, que luego sufriría la represión y la destrucción fruto de las políticas neoliberales y la corrupción política. Esta forma de caracterizar al territorio permite desplegar un discurso triunfalista sobre el presente como renacimiento, como segundo esplendor. La “recuperación” de la ciudad por y para los y las vecinas, asociada a una nueva presencia del gobierno local a través de obra pública, políticas sociales y de seguridad, se inscribe en un movimiento de alcance nacional. Aunque proviene del radicalismo, Secco se alineó tempranamente con el progresismo kirchnerista y desde entonces el “éxito” del seccismo<sup>18</sup>, expresado en el constante apoyo electoral, llevó a este ex dirigente del Sindicato de Trabajadores Municipales de Ensenada (STME) a levantar perfil y convertirse en una figura de peso en el peronismo bonaerense.

Trabajadores, dirigentes sindicales, militantes y “compañeros” peronistas, enfrentados a militares, grandes empresarios, políticos corruptos y liberales (también peronistas). Podemos ver cómo el discurso municipal reedita una clave de lectura histórica con profundas raíces en el pasado ensenadense. Sin embargo, a la hora de pensar el presente se aprecia un claro desplazamiento en el que surgen otros conflictos, se crean y movilizan otras identidades. Más que trabajadores, los interlocutores predilectos de Secco son los vecinos, de los cuales el gobierno local es intérprete y protector. En la vereda de enfrente encontramos principalmente a otras fuerzas políticas y sus gobiernos, especialmente entre 2016 - y 2019 Mauricio Macri y María Eugenia Vidal.

Por supuesto que habla el Intendente de Ensenada, que interpreta muy bien el legado del pueblo de Ensenada, que tiene esas convicciones de patriotismo, que no se arrodilla ante ningún liberalismo. Por supuesto que interpreto las palabras de cada vecino. Por eso buscamos la independencia económica, y lo logramos. Para no arrodillarnos ante nadie que nos quiera seguir humillando.

Mario Secco (“216 Aniversario de la Fundación de Ensenada”, 5 - 5 - 2017)<sup>19</sup>.

Secco se presenta como una clara ruptura con el legado del terrorismo de estado y su construcción de un “enemigo interno”, algo que demuestra en numerosos actos y discursos, pero también en el trabajo con familiares y víctimas, la realización de eventos conmemorativos y la profusión de sitios y marcas de memoria. “Ensenada Va” combina en un mismo discurso triunfal este posicionamiento con ideas de crecimiento económico y recuperación de la ciudad para los vecinos, enfatizando el papel del Estado a través de la inversión pública y de la voluntad política del

---

<sup>18</sup> En torno a Mario Secco confluye un amplio arco de organizaciones políticas que comparten las banderas del peronismo y el kirchnerismo, aunque mantienen una heterogeneidad en la que se encuentran orientaciones “progresistas” y de izquierda, feminismos, militancias sindicales, experiencias barriales, compromisos eclesiales, lealtades personales, horizontes (neo)desarrollistas y hasta vertientes conservadoras

<sup>19</sup> “Discurso del Intendente de Ensenada, Mario Secco, con motivo de la conmemoración del 216 aniversario de la ciudad de Ensenada”. *FM RIO*, 5 de mayo de 2017. Recuperado de: <http://multimediosensenada.com.ar/discurso-del-intendente-de-ensenada-mario-secco-con-motivo-de-la-conmemoracion-del-216-aniversario-de-la-ciudad-de-ensenada/>

propio intendente. Todavía existen enemigos para el bienestar de Ensenada, pero los roles parecen invertidos: ahora se señala a “los liberales” que priorizan sus intereses espurios por sobre la independencia económica y el bienestar de la población. Aunque el nuevo cambio de signo político de las administraciones nacional y provincial a fines del 2019 le devuelven un marco de alianzas más amplio, Mario Secco y su gestión mantienen siempre una fuerte reivindicación de la autonomía e independencia de Ensenada. Como veremos, esto incluye también el esfuerzo municipal respecto a preocupaciones como el delito y la “inseguridad”, lo que se tradujo en el despliegue, por primera vez, de una serie de políticas municipales de seguridad. La narrativa municipal sobre el esplendor ensenadense se apoya además en la propia figura de Secco. “Mario”, como lo llaman con afecto todos/as en el municipio, se lanza a la política electoral luego de una trayectoria consolidada como dirigente del STME. Según nos cuenta Martín Slobodian, actual Secretario de Seguridad municipal, Mario era un personaje conocido por su involucramiento en “cuestiones sociales y políticas”.

Después saltó el alambre y pasó a ser patrón, pasó a ser intendente. Pero bueno, sobre todo, estrechamos un vínculo en la época del 2000-2001, con el tema de los cacerolazos, el que los organizaba era él. Ahí surgió la idea de que sea candidato a intendente, fuimos un grupo de gente que laburamos para poder lograr eso, desde el primer día que lo estoy acompañando.

Martín Slobodian, Secretario de Seguridad (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018).

A esta orientación social y militante Secco le suma su fama como trabajador abnegado e incansable. “Mario” cultiva un perfil de compromiso para con el bienestar de “su gente” en el que se mezclan la figura del compañero, del padre y del buen patrón. Él se encarga personalmente de supervisar todo lo que se hace en el municipio, se hace presente en cada situación que lo requiera y está disponible para hablar sobre cualquier problema. Se hace lo que él dice, pero él escucha. Cuando hablan de él, los y las trabajadoras del COM suelen resumir esta predisposición con la misma imagen: Mario llega todos los días a las siete de la mañana a su oficina, para tener una hora para atender a los y las vecinas que necesiten conversar con él, antes de comenzar su jornada laboral. Los y las trabajadoras del COM parecen de hecho gozar de esta cercanía, a la cual apelan para discutir directamente con Mario sus problemas, reclamos o sugerencias. Incluso personas menos ligadas formal y políticamente a la administración municipal, como las autoridades de la Policía Local, no dudaban en reconocer esta particular forma de ejercer el liderazgo por medio de un esmerado compromiso cotidiano para con las problemáticas de la ciudad.

Vengo a laburar, vengo por el camino Rivadavia, después de la tormenta, esa que se llovió todo, y veo la camioneta del intendente, el chofer del intendente parado y lo veo al intendente, brazos tipo jarrón, mirando a la zanja así. Digo, no puede ser, esto no puede ser. Habíamos estado hablando de eso, cómo un tipo genera, transmite al resto para abajo, laburo. Si yo estoy acá parado, mirando esto, atrás mío tienen que estar todos. Esa es la realidad. Ahora, si está

adentro de un despacho y no sale de ahí adentro, y bueno, lógicamente que no se va a dar cuenta. Y yo vi esa secuencia. Después habla con algún empleado y te dicen “nah, un loco del laburo”. Santiago, Policía Local (Entrevista personal, 27 - 12 - 2018).

### *Municipios comparados en el Gran La Plata*

El discurso triunfalista en torno a Mario Secco y su gestión es claramente una narrativa oficialista, pero se apoya en algunos datos bastante elocuentes si los pensamos en comparación con los municipios vecinos, aún cuando respondan a procesos más complejos y de mayor alcance que la propia gestión municipal. Las tres localidades que conforman el Gran La Plata mantienen perfiles demográficos, educativos, productivos e impositivos diferenciados, con algunos valores sumamente positivos para Ensenada. Como se aprecia en la siguiente tabla, se trata de la localidad más pequeña y con menor densidad poblacional, ubicándose entre Berisso y La Plata en cuanto al total de hogares con al menos un indicador de NBI según datos del Censo 2010. A pesar de la importancia que tuvo la llegada de inmigrantes para el poblamiento y dinamismo de ambas localidades, el reemplazo por corrientes migratorias internas ha reducido los porcentajes de población extranjera, al punto en que hoy en día son menores que las cifras platenses.

**Tabla 1. Indicadores sociodemográficos por municipio**

Municipio	Población (2017)*	Superficie en km <sup>2</sup>	Habitantes por km <sup>2</sup> (2017)	% Hogares con NBI (2010)	% Migrantes (2010)
Ensenada	60.452	101	598	11,4	3
Berisso	94.522	135	700	12,6	5,4
La Plata	697.164	926	754	9,1	6,5

Fuente: elaboración propia en base a datos del INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010, procesado con Redatam +Sp.

\*Fuente: “Proyecciones de población por Municipio provincia de Buenos Aires 2010-2025”. Informe de la Dirección Provincial de Estadística de Buenos Aires, junio de 2016.

Frente al carácter administrativo y universitario de La Plata, Ensenada comparte con Berisso un perfil obrero e industrial (Ursino, 2015). Sin embargo, distintos indicadores parecen señalar un distanciamiento entre las realidades experimentadas en ambas localidades. Según explicaba Lautaro, entonces director del COM, a partir del 2003 se empieza a marcar una diferencia a favor de Ensenada que revierte una jerarquía de larga data. Con sus cuarenta años, él dice haber experimentado personalmente la transformación: “en mi época”, cuando estudiaba ingeniería en sistemas en la Universidad Tecnológica Nacional ubicada en Berisso, “todo se hacía allá”: comprar ropa, estudiar o salir a bailar. “En ese entonces en las escuelas vos estabas en el curso y tenías la

mayoría de buen pasar económico, y un par nomás de familias que estaban más limitadas. Eso ahora se dio vuelta, en Berisso tenés mucha gente pobre y en Ensenada tenés mayoría que está bien posicionada” (Lautaro, exdirector del COM. Nota de campo, 28 - 2 - 2018). Las estadísticas educativas disponibles parecen corroborar esta percepción: Ensenada muestra poblaciones con escolarización terciaria y universitaria completa más cercanas a las de La Plata que a las de Berisso.

**Tabla 2. Población con estudios terciarios y universitarios según Municipio, año 2010**

Municipios	Nivel terciario y universitario	% Terciario y universitario	Nivel universitario	% Universitario
Ensenada	14.712	25,7	8.952	15,6
Berisso	8.441	9,5	5.162	5,8
La Plata	196.165	29,7	149.101	22,6

Fuente: elaboración propia en base a datos del INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010, procesado con Redatam +Sp.

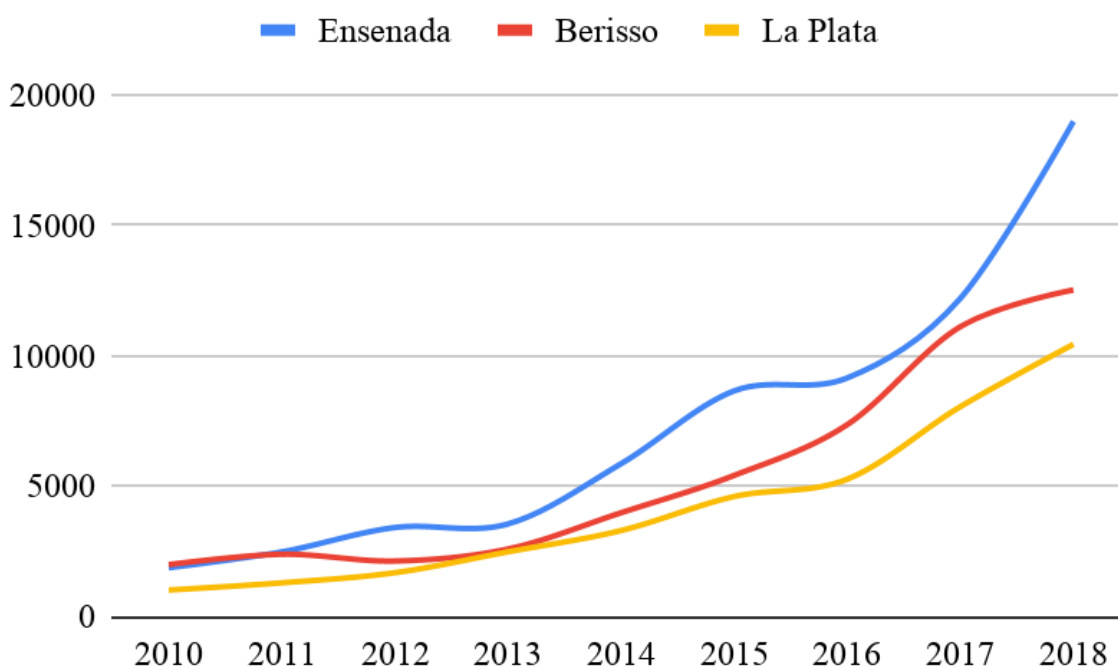
En contraste con los sectores medios platenses asociados al mundo universitario y al empleo público, los ensenadenses formaron su identidad como trabajadores industriales con fuerte arraigo local. Podría pensarse que este elemento permite mantener las bases electorales del peronismo incluso más allá de las transformaciones económicas y sociales impuestas por las políticas neoliberales. Sin embargo, la comparación con la derrota del peronismo en Berisso en 2015 en manos del candidato de la Alianza Cambiemos, por primera vez desde la recuperación democrática, nos fuerza a considerar otros componentes del oficialismo ensenadense. Según autoridades de la Secretaría de Seguridad, la inversión constante en políticas de asistencia social, servicios de salud y educación, en la reconstrucción de los espacios públicos y equipamiento ha impulsado la creación de empleo en los sectores público y privado, ofreciendo también oportunidades para la consolidación del grupo que acompaña a Mario desde el STME. En contraste, los y las trabajadoras del COM señalan la apatía, desidia y corrupción asociada a la gestión del ex intendente de Berisso, Enrique Slezack, quien según ellas “no hizo nada” desde que asumiera también en el año 2003.

A las diferencias de gestión entre los peronismos vecinos de Berisso y Ensenada debemos sumar la consideración de sus distintos perfiles productivos y fiscales. Ensenada se destaca fuertemente por su sector manufacturero de grandes establecimientos, ligados a capitales transnacionales, con altos niveles tecnológicos y de productividad, logrando un sustancial aporte al valor agregado y un tercio de los puestos de trabajo en el Gran La Plata (Arturi, D.; Langard, F. y Adriani, H. L., 2012). En estos resultados pesa especialmente el polo petroquímico, área en la que presenta una alta especialización (Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires, 2013). Si sumamos establecimientos medianos y pequeños vemos que Ensenada obtenía para el 2003 un

enorme Producto Bruto Geográfico (PBG) concentrado en la producción de bienes (90,6% del PBG, 2.078.574 pesos), superando a La Plata incluso en términos absolutos (18,2% del PBG, 1.302.471 pesos) y dejando muy lejos a Berisso (30,9% del PBG, 145.204 pesos). Aunque el dato del 2003 está desactualizado, sirve para graficar el dinamismo con el que el sector industrial ensenadense emergió luego de décadas de políticas desindustrializadas y crisis económicas, por contraste con el derrumbe que supuso para Berisso el cierre de sus emblemáticos frigoríficos en la década de 1970.

Estas diferencias en los perfiles productivos tienen también un efecto directo en los recursos y las fuentes de financiamiento de cada administración local. Como se aprecia en la Figura 1, durante el período 2010 - 2018 Ensenada contó proporcionalmente con mayores recursos que sus vecinas y se mantuvo constantemente por encima en gasto por habitante<sup>20</sup>. El municipio obtiene además gran parte de su recaudación por concepto de Tasa de Inspección por Seguridad e Higiene (62%), ubicándose en el cuarto lugar en la provincia, frente a los puestos 22 de La Plata (37%) y 29 de Berisso (32%) (Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires, 2013). Esta preeminencia por sobre las tasas de Alumbrado, Barrido y Limpieza (ABL) se asocia con la importancia de la actividad industrial y es un indicador de la autonomía financiera del municipio respecto a fuentes externas de recursos, provinciales o nacionales. La Figura 2 registra los orígenes de los recursos municipales, destacando la rápida evolución de Ensenada (comienza con un 45% en 2010 y llega al 70% de recursos propios en 2018) frente al estancamiento de La Plata (oscilando por encima del 50%) y el leve crecimiento de Berisso (que pasa de 16% en 2010 a 28% en 2018)

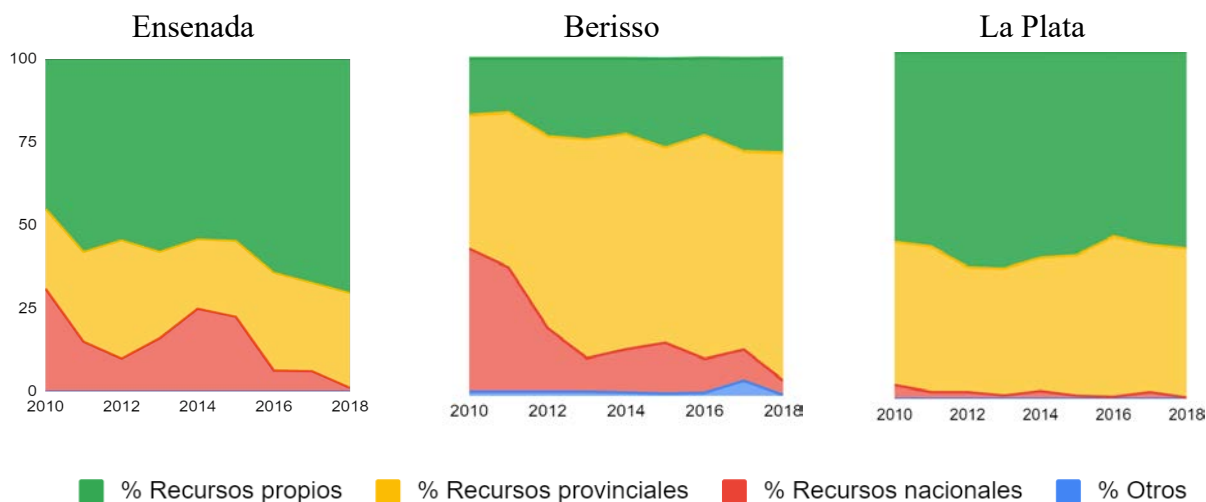
**Figura 1. Gasto anual por habitante, municipios del Gran La Plata (2010 - 2018)**



<sup>20</sup> Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.buenosairesabierta.org/>



**Figura 2. Recursos por origen, municipios del Gran La Plata (2010 - 2018)**



Fuente: Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.buenosairesabierta.org/comparativo>

El movimiento del puerto, las corrientes inmigratorias, los esplendores y declives de la industria, el peso de la Armada y el terrorismo de estado, el impacto de las políticas neoliberales y las transformaciones del peronismo, son algunos de los elementos que confluyen en una historia local con la cual se construye discursivamente a Ensenada como comunidad, como espacio familiar en el que todos/as se (re)conocen. “Ensenada Va” es la síntesis de representaciones de crecimiento económico y recuperación de la ciudad para los vecinos, de la mano de la conducción y voluntad política de Mario Secco. Como vimos, la narrativa municipal tiene un correlato en indicadores sociales, económicos e impositivos que destacan su situación dentro del Gran La Plata, particularmente el dinamismo de su industria, sus elevados ingresos per cápita y su sólida autonomía financiera. Sobre estos recursos se impulsa una política de distribución e inversión pública visible en las obras de pavimentación, alumbrado y puesta en valor de los espacios verdes, remodelación y ampliación de edificios públicos, crecimiento del parque automotor municipal, equipamiento de escuelas, hospitales y salitas. En esta nueva Ensenada “recuperada” el municipio se presenta como articulador de los intereses colectivos de todos los ensenadenses, y sus cifras fiscales muestran que “tiene con qué”. Es en este contexto que la problemática de la inseguridad pasa a tener una nueva visibilidad y logra introducirse en la agenda municipal, abriendo camino para la fuerte inversión que acompañó la implementación de la videovigilancia en la región.

## Escalas, fronteras y matices de un espacio “seguro”

Acá estamos como en una burbuja. Vos ves lo que pasa afuera y acá no, todavía no nos damos cuenta de eso, no nos enteramos. Es muy tranquilo, es una burbuja. Afuera es peor, nada que ver con La Plata. Comerciante (Nota de campo, 28 - 3 - 2018).

El delito, la inseguridad y el miedo constituyen formas casi universales de experimentar y construir los espacios urbanos (Bannister y Fyfe, 2001). Como señala Ramiro Segura, el miedo organiza ecologías urbanas, tensionando las necesidades de movilidad e intercambio mediante estrategias para “fijar, circunscribir, *territorializar lo peligroso, lo temido, lo desconocido, lo diferente*” (Segura, 2006:7). Es por ello que la seguridad y la inseguridad se definen mutuamente, se construyen por contraste entre formas de habitar, circular o evitar la ciudad sobre las que se trazan fronteras materiales y simbólicas. ¿Qué lugar ocupan en el territorio de Ensenada? Antes de abordar sus políticas de seguridad propiamente dichas, nos detendremos en tres aristas del problema: la organización espacial de la ciudad con sus fronteras y flujos, los principales rasgos de su perfil delictivo, y los mosaicos superpuestos con que los y las operadoras la perciben y ordenan.

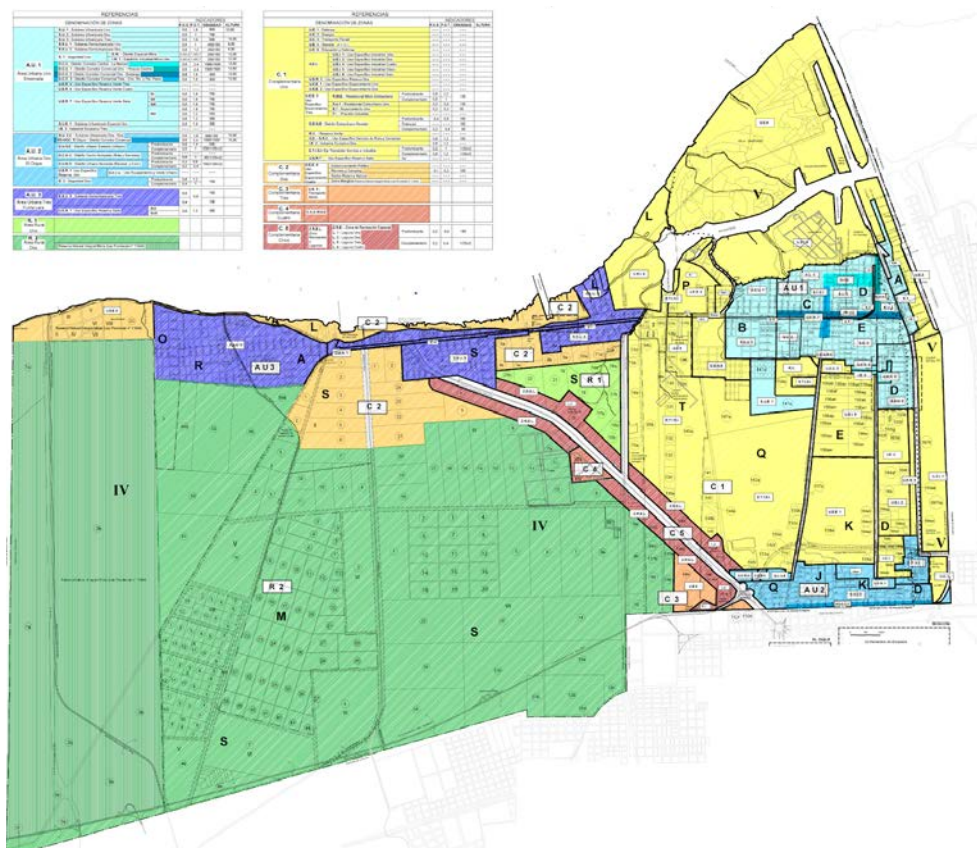
La idea de “burbuja” sintetiza muy bien la percepción generalizada de la ciudad como un espacio seguro en el que “no pasa nada” y sirve por tanto como una guía para el territorio. Aunque me la transmitió un comerciante mayorista de golosinas mientras participábamos de la “caravana por la memoria” organizada por el municipio para honrar a los y las desaparecidas por el terrorismo, podría haber sido suscripta por cualquiera de mis interlocutores/as en el COM. Al igual que en otras ciudades y pueblos “del interior” del país (Kessler, 2009), los y las ensenadenses incorporan la amplia cobertura mediática sobre los casos de “inseguridad” como una imagen contra la cual evaluar la situación local. Su tranquilidad surge de un contraste que homogeneiza al territorio ensenadense y establece una frontera a la vez física y simbólica con el exterior más peligroso, generalmente identificado con el Conurbano o La Plata. Pero ¿es tan “tranquila” Ensenada? ¿Qué matices esconde la burbuja? En todo caso, ¿qué quiere decir que aquí “no pasa nada”?

La idea de ciudad “burbuja” se apoya en fuertes marcas espaciales, leídas como fronteras que dan unidad y delimitan al territorio municipal. Pasados los días en que el contrabando o las invasiones extranjeras acaparaban la agenda de problemas securitarios, hoy la costa es considerada una barrera natural que, en todo caso, requiere cierta atención durante el verano por el flujo de turistas. Descartada la costa como vía de entrada y salida al territorio, el predominio rural y la falta de conexiones hacia otras zonas urbanas por el lado norte dejan a los límites oeste y sur como las principales rutas de conexión terrestre entre Ensenada, el resto del Gran La Plata y el AMBA. Según nos explicaba Lautaro se trata de un territorio fácil de controlar porque tiene pocos accesos y “no hay por dónde escaparse”. Esta interpretación se apoya en el particular diseño urbano de

Ensenada, marcado por la presencia de grandes establecimientos industriales o militares que dejan algunas pocas vías de acceso a las localidades vecinas. De hecho en el COM se suele hablar de los cuatro accesos: el “Camino Rivadavia” y el “Camino Vergara”, que conectan Ensenada Centro con El Dique y La Plata, la avenida “Domingo Mercante” que llega hasta Punta Lara y la “calle del puerto” que conecta con Berisso. Cada uno de estos accesos cuenta con cámaras y es escenario de frecuentes controles policiales. El “Camino negro” que une Punta Lara con Villa Elisa se encuentra hace años tan deteriorado que es prácticamente intransitable.

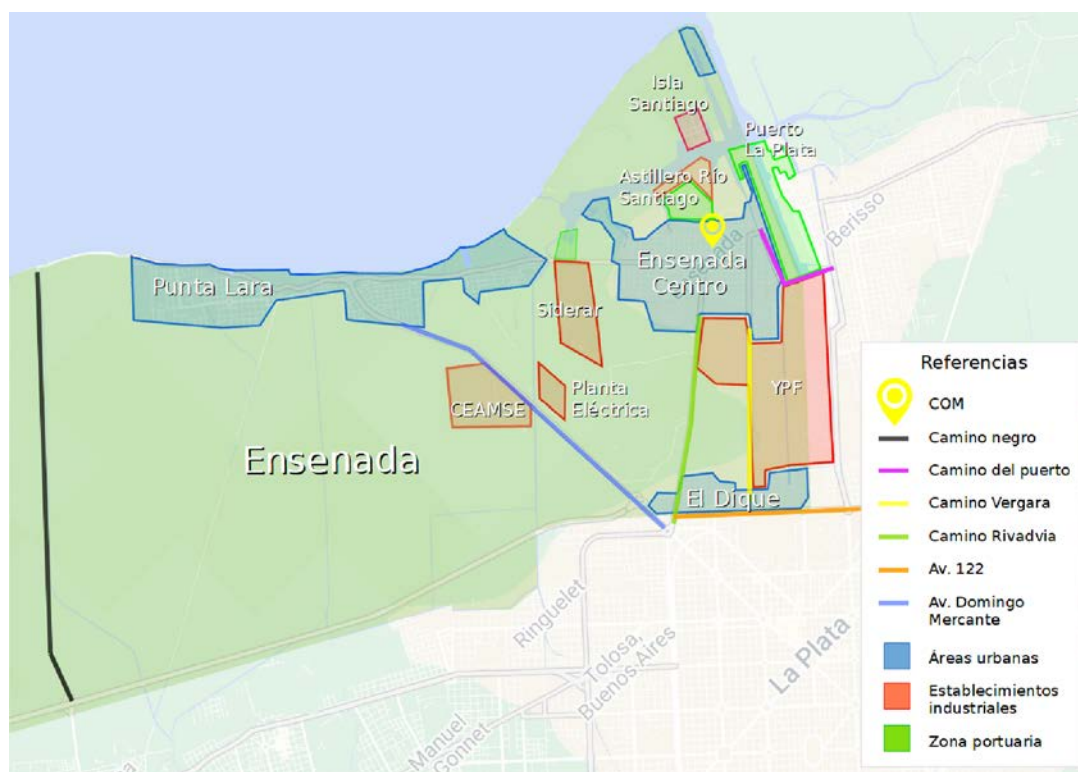
Podemos poner este imaginario geográfico en diálogo con la cartografía. El Mapa 1 recupera la zonificación del suelo municipal. Su código de colores permite diferenciar sectores “urbanos”, predominantemente residenciales (celestes y azules), zonas rurales (verdes), un área recreativa de lagunas (marrón), áreas de esparcimiento (naranjas) y zonas “complementarias” (amarillas) que reúnen reservas naturales, instalaciones industriales y portuarias. Lo complementa el Mapa 2 ubicando los establecimientos más emblemáticos, las localidades y sus principales vías de acceso.

**Mapa 1: Plano de uso del suelo, Municipio de Ensenada (2014)**



Fuente: Municipalidad de Ensenada. Recuperado de <http://www.ensenada.gov.ar/nuevo-plano-de-uso-del-suelo>

## Mapa 2: Barrios, establecimientos y vías de acceso a Ensenada



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Maps.

Como se ve, esta “burbuja” es un territorio complejo en el que conviven actividades, circulaciones y formas de habitar sumamente heterogéneas. Tiene al menos tres tipos de paisajes: las reservas naturales y zonas rurales que dominan el sector norte y buena parte de la costa, los grandes predios industriales del puerto, la metalúrgica y el polo petroquímico, y las zonas urbanas donde se asientan comercios y hogares. Aunque, como veremos en los siguientes capítulos, la videovigilancia no aborda únicamente cuestiones securitarias y existe, por ejemplo, una clara conciencia de los riesgos asociados a la destilería, la inseguridad y las políticas municipales que intentan gestionarla se concentran casi exclusivamente en estas tres localidades y en sus respectivas vías de acceso: “Ensenada centro”, “Punta Lara” y “El Dique”. La primera abarca la parte más vieja de la ciudad, el centro comercial, la plaza central y el Palacio Municipal. Punta Lara posee en cambio una pequeña población estable, pero se destaca sobre todo por su acceso al río y los clubes que le dan su carácter de balneario popular. El Dique engloba a los barrios que quedaron detrás de las instalaciones de la destilería, fruto de un desborde del crecimiento platense. Su situación nos muestra que la idea de los “cuatro accesos” se basa en una definición restringida de Ensenada que excluye tácitamente a toda la trama urbana limítrofe con La Plata. Veremos que la tenue demarcación de la Avenida 122 convierte a El Dique y a sus barrios en una zona de fronteras jurisdiccionales y simbólicas, escenario de peligros, conflictos y disputas. Finalmente, un pequeño

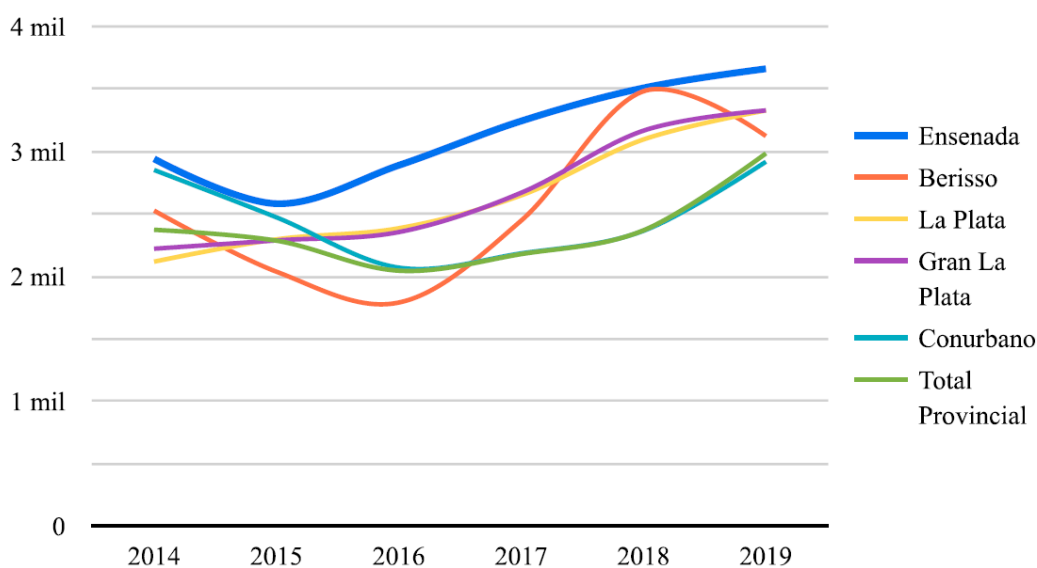
grupo de pobladores reside en la Isla Santiago. Por más que la construcción de un puente ha permitido acceder por tierra y esto implicó un impulso al crecimiento, la isla continúa siendo una zona relativamente aislada del resto, sometida a los vaivenes del nivel del río y protegida por el momento de formas más intensas de vida urbana como, por ejemplo, la propia videovigilancia.

### *Medir el crimen: números e interpretaciones*

Las estadísticas delictivas son obviamente una herramienta fundamental para indagar en cómo se construye la problemática de la seguridad en una región. ¿Qué nos muestran los indicadores criminales sobre la dimensión y el perfil delictivo de Ensenada? Esta pregunta se enfrenta, en primer lugar, al desafío de rastrear datos que den cuenta de las especificidades del municipio y permitan establecer comparaciones<sup>21</sup>. Afortunadamente, las fuentes policiales han experimentado recientemente avances significativos en su sistematización y publicidad<sup>22</sup>. Aún con las limitaciones propias de este tipo de fuentes — un enfoque juricista, el foco en el accionar policial más que en la dinámica delictiva y una “cifra negra” de delitos no denunciados del 70% (Olaeta, 2015; Glac y Page Poma, 2019) — nos permiten al menos una primera aproximación. Exponemos a continuación las cifras para el Gran La Plata, el conurbano y el total provincial.

### **Figura 3. Hechos Delictivos**

Tasas cada 100.000 hab, 2014-2019



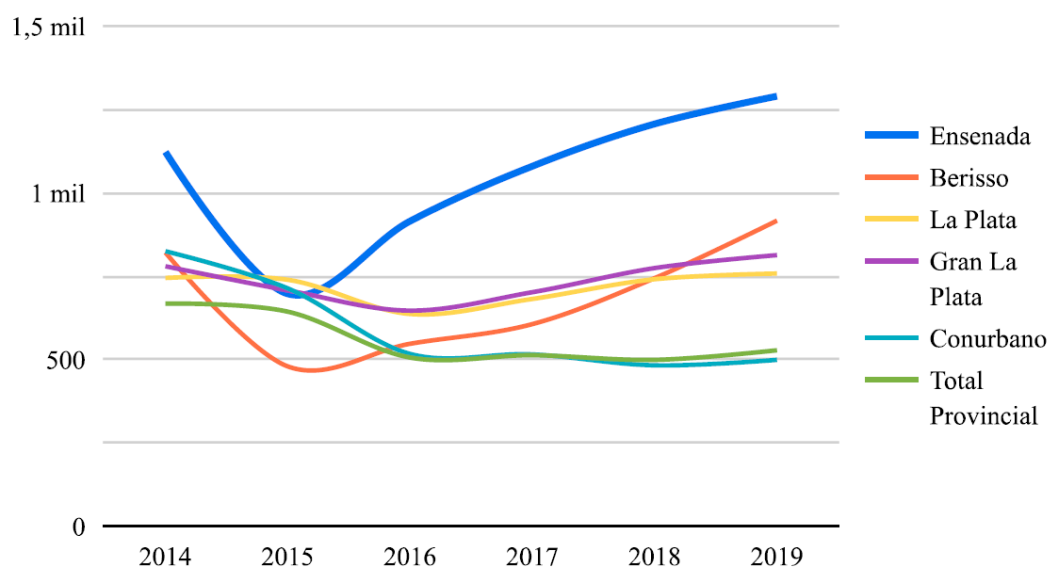
Fuente: Elaboración propia en base a datos del SNIC. Estimaciones poblacionales del INDEC.

<sup>21</sup> La publicación de estadísticas criminales en Argentina sigue siendo un campo en el que trabajar. Los datos disponibles suelen ser fragmentarios, no constituyen series y, sobre todo, mantienen datos agregados que muchas veces no discriminan municipios o departamentos. Es el caso de los datos publicados por la Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, pero también de las pocas encuestas de victimización disponibles.

<sup>22</sup> El Sistema Nacional de Información Criminal (SNIC), creado en el año 2000 bajo la órbita de la Dirección Nacional de Política Criminal, recopila datos de las distintas policías provinciales y fuerzas federales bajo un criterio unificado.

**Figura 4. Víctimas de delitos contra las personas**

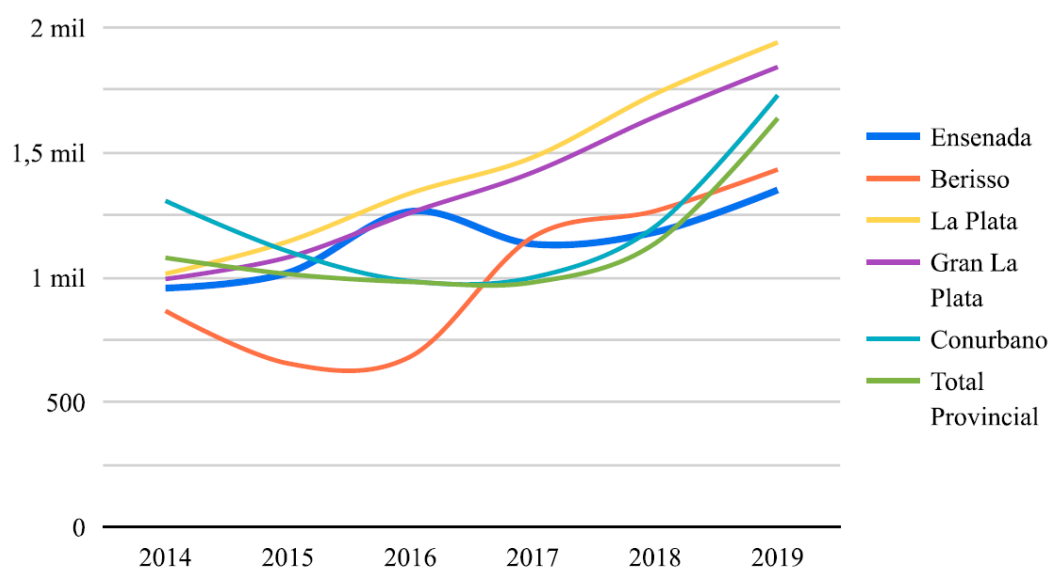
Tasas cada 100.000 hab, 2014-2019



Fuente: Elaboración propia en base a datos del SNIC. Estimaciones poblacionales del INDEC.

**Figura 5. Delitos contra la propiedad**

Tasas cada 100.000 hab, 2014-2019

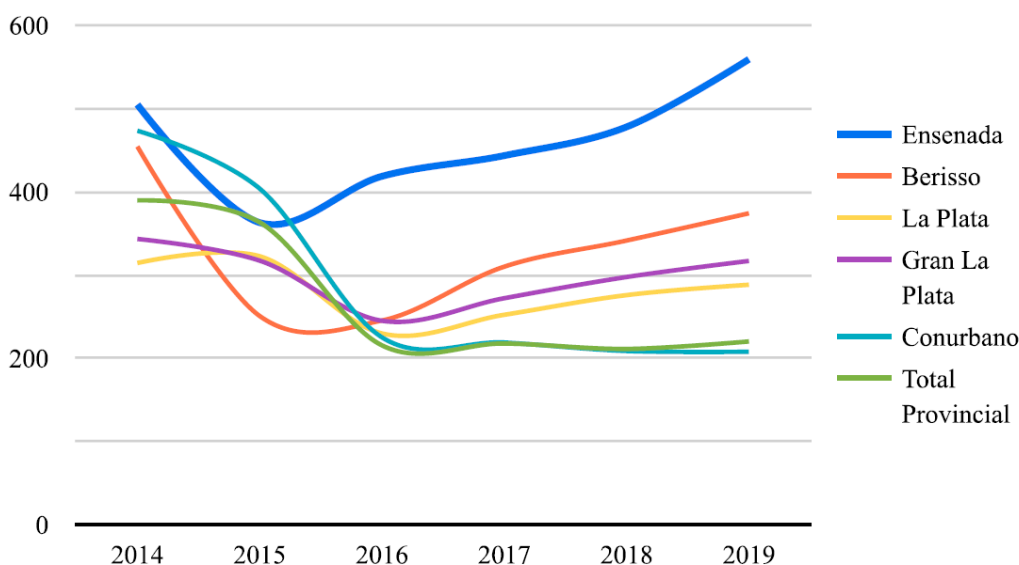


Fuente: Elaboración propia en base a datos del SNIC. Estimaciones poblacionales del INDEC.

El hallazgo más llamativo que arrojan estos datos es la posición de Ensenada, claramente por encima de la media provincial, del promedio del conurbano, e incluso de las ciudades vecinas, al menos en las primeras dos categorías. Es un resultado que, a priori, parece contradecir la percepción del territorio municipal como un lugar donde “no pasa nada”: para su reducida población, Ensenada se lleva una parte mayor de los delitos que el resto de los agrupamientos

presentados. Este resultado debe ser interpretado no obstante con precaución, ya que el uso de tasas cada 100.000 habitantes para comparar ciudades con poblaciones muy dispares, incluyendo a Ensenada que no se aleja de los 60.000, puede estar ocultando una distorsión en categorías delictivas que no suelen mantener una correlación lineal con el crecimiento poblacional<sup>23</sup>. En todo caso, nos sirve como un llamado de atención ante interpretaciones demasiado simplistas de lo que los y las ensenadenses perciben sobre la (in)seguridad de su ciudad. Otro elemento significativo es la tendencia al alza que muestran las tasas ensenadenses. Al menos en los últimos seis años, la evolución del delito parece haber sido más rápida que el crecimiento poblacional estimado. Ensenada muestra además niveles relativamente más bajos de delitos contra la propiedad, pero tasas de delitos contra las personas significativamente mayores al resto, con un fuerte despegue en torno al 2016. Esta evolución se registra en las distintas categorías delictivas que se computan como delitos contra las personas, tanto en los casos de existir dolo como en aquellas denominadas culposas. Con algunas variaciones, ambos tipos de lesiones presentan una curva ascendente que se despegue con claridad del resto de los distritos.

**Figura 6. Lesiones Dolosas**  
Tasas cada 100.000 hab, 2014-2019

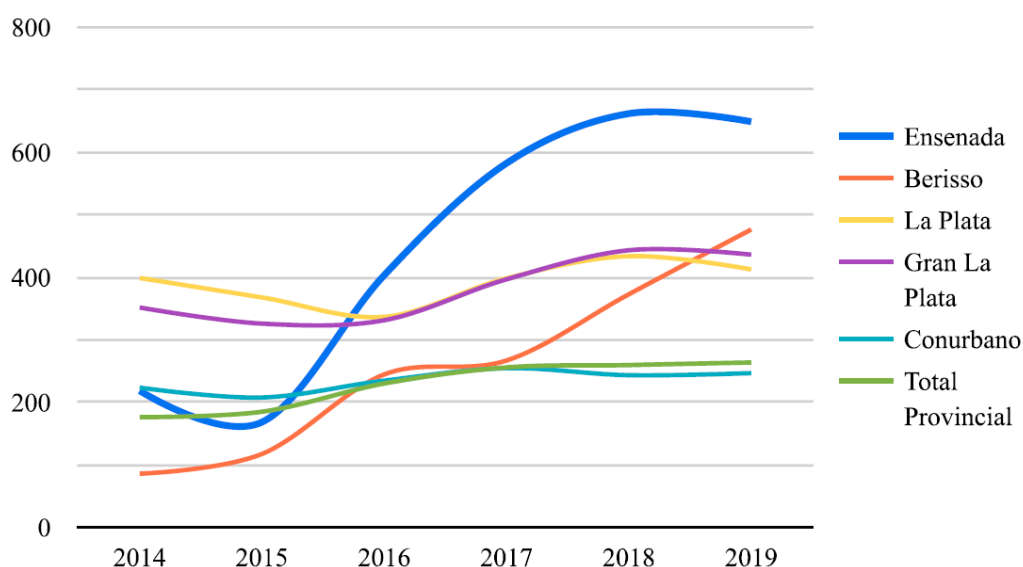


Fuente: Elaboración propia en base a datos del SNIC. Estimaciones poblacionales del INDEC.

<sup>23</sup> La comparación entre Ensenada, Berisso y La Plata se sostiene, en primer lugar, por criterios territoriales (conforman una misma mancha urbana) y por el peso que tienen estas jurisdicciones vecinas en el imaginario y las referencias con las que los y las trabajadoras del COM perciben su ciudad. Evidentemente, entre Ensenada y la capital provincial median profundas diferencias que dificultan la comparación, tanto por sus perfiles sociales, políticos y económicos como por el hecho de que muestran escalas poblacionales muy distintas. El vínculo con Berisso, en cambio, es mucho más cercano en trayectoria histórica y tamaño relativo. Los datos para el conurbano y el total provincial se incluyen a modo de referencia general.

**Figura 7. Lesiones y muertes en accidentes viales**

Tasas cada 100.000 hab, 2014-2019



Fuente: Elaboración propia en base a datos del SNIC. Estimaciones poblacionales del INDEC.

Podemos intentar un acercamiento algo diferente aprovechando también indicadores que presentan números anuales más bajos y son por lo tanto más sensibles a variaciones aleatorias. Es el caso, por ejemplo, de los homicidios dolosos (es decir, en los que mediaba una intención de matar) y los delitos sexuales. La Tabla 3 suaviza esta variabilidad comparando las tasas promedio anuales de víctimas de homicidios y delitos sexuales, según datos del SNIC, para el sexenio 2014-2019. De todas formas, la baja ocurrencia de estos delitos se expresa en intervalos de confianza del 95% cuyos valores se superponen ampliamente a los casos de Berisso y Ensenada, por lo que no es posible descartar que las diferencias observadas se deban al azar. Solo en delitos sexuales se aprecia una muy pequeña diferencia significativa, a favor de La Plata.

**Tabla 3. Tasas anuales por categoría delictiva, municipios del Gran La Plata (2014-2019)**

Municipio	Homicidios Dolosos		Delitos Sexuales	
	Total	Tasa cada 100.000 hab.*	Total	Tasa cada 100.000 hab.*
Ensenada	25	6,9 (4,5-10,2)	62	17,2 (13,2-22)
Berisso	25	4,4 (2,9-6,5)	63	11,2 (8,6-14,3)
La Plata	248	5,9 (5,2-6,7)	522	12,5 (11-13,1)

Fuente: Elaboración propia en base a datos del SNIC. Estimaciones poblacionales del INDEC.

\* Intervalos de confianza del 95% para una distribución de Poisson, obtenidos en:

<https://www.analyticscalculators.com/calculator.aspx?id=86>



Los datos presentados abren interrogantes sobre el fenómeno delictivo en Ensenada y la forma en que se lo percibe e interpreta. En primer lugar, confirman que el distrito presenta las tasas más altas para la mayoría de las categorías, a excepción de los delitos contra la propiedad. Como toda fuente policial, estos datos admiten una doble interpretación: son indicadores de la evolución del fenómeno delictivo, pero también del accionar policial. Lesiones dolosas y delitos sexuales son en este sentido especialmente interesantes, ya que dejan abiertas dos posibilidades: o bien se produce en la localidad más violencia interpersonal que en las ciudades vecinas, o bien interceden otros factores que afectan la proporción de lesiones que efectivamente son denunciadas y tienen un tratamiento policial. Ambas posibilidades cuentan con posibles explicaciones. Por un lado, como veremos en seguida, los y las operadoras afirman que Ensenada es un “pueblo grande” en el que “todos se conocen”. Mientras que robos y hurtos suelen ser delitos impersonales, lesiones y delitos sexuales son problemáticas cuyas víctimas son muchas veces agredidas por personas conocidas, provenientes de sus círculos más cercanos. El “pueblo grande” puede perfectamente ser escenario para este tipo de violencias interpersonales, aunque el marco de familiaridad evite en cierta medida que se las piense como parte del fenómeno de la inseguridad y afecten por tanto a la percepción de la ciudad como espacio seguro. El segundo elemento a considerar es la permeabilidad e incidencia que puedan tener en estos conflictos las fuerzas policiales, autoridades municipales y agentes judiciales, en tanto puntos de acceso al sistema penal. Al menos las autoridades municipales suelen asumir que los y las ensenadenses tienen un vínculo de confianza y cercanía con la policía, pero particularmente con la propia Secretaría de Seguridad.

Si nos centramos en los números absolutos, sin embargo, emerge otra interpretación tal vez más básica, pero no por ello menos relevante. En casi todas las categorías, La Plata se lleva un cómodo 80% de los casos registrados dentro del Gran La Plata. Aunque esto responde obviamente al tamaño y población de la capital provincial, puede que esta ponderación no surta necesariamente el mismo efecto en términos de circulación de la información sobre hechos delictivos en la región. Si consideramos la visibilidad mediática que adquieren los sucesos platenses y el hecho de que buena parte de los medios locales toman al Gran La Plata como escala de cobertura más cercana, no es de extrañar que los y las ensenadenses estén expuestos a una gran cantidad de noticias policiales de la capital, mayor incluso de la que pueden llegar a circular entre sus redes y vínculos estrictamente locales. Como muestran los datos sobre hechos graves y sumamente noticiables como homicidios y delitos sexuales, las altas tasas de Ensenada pueden verse opacadas por los números absolutos de La Plata, sedimentando formas de percibir ambos espacios urbanos.

Con sus limitaciones, los datos disponibles no parecen corroborar la imagen de tranquilidad que suele circular en el COM. En Ensenada sí “pasan cosas”, si las definimos al menos por las categorías que registra la propia policía. Lo mismo decía Magdalena, la encargada de la Ayudantía

Fiscal de Ensenada, refiriéndose a la cantidad de causas que tramitan: “[Berisso y Ensenada] no son pueblitos, son lugares con mucha población, si bien uno compara con la delincuencia de La Plata y no tiene comparación, pero también tenemos bastantes cosas” (Entrevista personal, 28 - 3 - 2019). Esto no quita que los hechos delictivos resulten pocos en comparación con las noticias que llegan de fuera, sean de La Plata o de otras partes del conurbano. Victoria, una de las trabajadoras de la Secretaría de Seguridad, utilizaba también esta comparación para describir la situación: “delitos delitos, más que no sea un robo, un robo en una casa, no se dan tantos en Ensenada, en comparación de lo que se ve en el Conurbano y en otros distritos, no es el conurbano Ensenada (...) En el conurbano están pasando cosas tremendas. Estamos lejos de eso, pero no quiere decir que no pasen y sucedan cosas” (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018).

En términos estadísticos, parecería que nuestros/as informantes le erran al identificar un lado peligroso de la “burbuja”. En todo caso, las estadísticas cumplen un lugar muy secundario en las formas en que los y las ensenadenses y sus vecinos/as trazan topografías del delito y del temor. La construcción de la avenida 122 como una frontera conflictiva es un caso paradigmático de ello, como evidencian los cruces entre Julio Garro, intendente de La Plata, y el gobierno de Mario Secco<sup>24</sup>. Según afirmó el dirigente de la Alianza Cambiemos al inaugurar un puesto de control policial en el límite con Ensenada, “la mayoría de los delincuentes protagonistas de los casos más resonantes ingresan a La Plata desde Berazategui y Ensenada”. Garro aclaró que él se basaba en el “mapa del delito”, por lo que se trataba de una “cuestión estadística” y no una “cuestión política” con los gobiernos peronistas de la región. La respuesta ensenadense no se hizo esperar: al día siguiente el municipio emitió un comunicado de prensa titulado “Garro está consumiendo algo que no le deja pensar bien” (en una polémica referencia a la “prensa adicta”), en el que Martín Slobodian, quien presidía el bloque de concejales oficialistas, denunciaba que “la postura de Garro no hace más que aceptar los altos niveles de inseguridad de La Plata frente a una ciudad más segura como Ensenada”<sup>25</sup>. Dos días después el concejo deliberante de Ensenada rechazó por unanimidad los dichos de Garro<sup>26</sup>, que respondió acusándolos de “no querer trabajar” y politizar la inseguridad más que en resolverla<sup>27</sup>. Ya como Secretario de Seguridad, Martín Slobodian nos daba la siguiente versión del conflicto:

---

<sup>24</sup> “Estalló una guerra entre La Plata y Ensenada por la inseguridad” *Infoplatense*, 6 de junio de 2017. Recuperado de: <http://www.infoplatense.com.ar/nota/2017-6-6-11-58-0-estallo-la-guerra-entre-la-plata-y-ensenada-por-la-inseguridad>

<sup>25</sup> “Garro está consumiendo algo que no lo deja pensar bien”. *Prensa Ensenada*, 6 de junio de 2017. Recuperado de: <https://www.ensenada.gov.ar/garro-esta-consumiendo-algo-que-no-lo-deja-pensar-bien/>

<sup>26</sup> “Unánime rechazo a las declaraciones de Garro”. *Prensa Ensenada*, 8 de Junio de 2017. <https://www.ensenada.gov.ar/unanime-rechazo-a-las-declaraciones-de-garro/>

<sup>27</sup> “Julio Garro, durísimo contra Secco y Mussi: ‘No quieren trabajar, quieren politizar’” *Realpolitik*, 7 de junio de 2017. Recuperado de: [https://realpolitik.com.ar/nota/25342/julio\\_garro\\_durisimo\\_contra\\_secco\\_y\\_mussi\\_amp\\_34\\_no\\_quieren\\_trabajar\\_quieren\\_politizar\\_amp\\_34](https://realpolitik.com.ar/nota/25342/julio_garro_durisimo_contra_secco_y_mussi_amp_34_no_quieren_trabajar_quieren_politizar_amp_34)

Si vos querés hacer una guerra política o mediática, tenés que ser un poco más inteligente para poder plantearla. Porque es verdad que, por ejemplo, hay pibes, sobre todo menores de edad, que están en el sector de El Dique, más cerca de La Plata que de Ensenada. Había un grupito de menores que robaba tanto en Ensenada como en La Plata, estamos hablando de cinco o seis pibes. Pero, en definitiva, no era todo el problema de inseguridad que tiene La Plata, estos 5 o 6 pibes, es mucho más grande. Pero además, cae en un error grosero Garro, porque si los pibes que son de Ensenada van a robar a La Plata es porque es más fácil robar en La Plata que en Ensenada. Es decir, la seguridad está funcionando mucho peor en La Plata que en Ensenada y eso es un problema de él [se ríe] no del municipio de Ensenada.

Martín Slobodian, Secretario de Seguridad (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018).

En este conflicto las estadísticas criminales ingresan de forma lateral, sin que ninguna de las partes intente probar sus acusaciones<sup>28</sup>. También se percibe una naturalización de la figura del “menor” sospechoso como principal problema de seguridad, de la mano de una asociación clásica entre crimen, juventud y pobreza. Según Slobodian, la problemática delictiva en Ensenada está dada por robos con menores de edad, “que tienen que ver, fundamentalmente, con la movilidad, con la cantidad de laburo que haya en la zona”, ya que “muchos pibes que se dedicaban a delinquir, al llegar a los 18, 19 o 20 años podían empezar a laburar, el laburo terminaba con el problema del delito”. Según su perspectiva es la falta de trabajo, particularmente por la crisis que atraviesa la UOCRA con el encarcelamiento del histórico dirigente “Pata Medina”, la que sienta las bases para una criminalidad amateur que busca simplemente formas de subsistencia<sup>29</sup>.

### *Una historia en cada esquina*

Con o sin estadísticas y “mapas del delito”, en el COM se reconocen zonas más peligrosas que otras. Por debajo de la escala municipal y sus tres localidades principales el territorio se subdivide en “barrios” con historias e idiosincrasias particulares<sup>30</sup>. Bajo la lente de una cámara y de alguien que la opera, cada uno de estos territorios se vuelve escenario de pequeñas escenas organizadas en torno a la (in)seguridad: en esa esquina se juntan los pibes, allí se pelean cuando hay partido, detrás de esta fachada venden droga, por acá pasan en moto cuando se escapan de la

---

<sup>28</sup> Esta dinámica tiene ya cierta historia en el Gran La Plata. Ver, por ejemplo: “Polémica: Las entradas y salidas de La Plata siguen siendo los puntos para atender en las políticas de seguridad”. *ImpulsoBaires*, 6 de Junio de 2017.

Recuperado de: <http://www.impulsobaires.com.ar/nota/252365>

<sup>29</sup> Juan Pablo Medina, ex dirigente de la Unión de Obreros de la Construcción de la República Argentina (UOCRA), fue acusado de corrupción y extorsión vinculadas al manejo de la obra pública nacional. Actualmente se encuentra preso, tras resistirse por un tiempo y amenazar con “prender fuego la provincia”. Recuperado de: <https://www.infobae.com/politica/2017/09/26/si-me-detienen-prendemos-fuego-la-provincia-advirtio-el-pata-medina-lider-de-la-uocra-de-la-plata/>

<sup>30</sup> Leticia, una operadora que vivió mucho tiempo en Ensenada, me explica que hay barrios “viejos” y “nuevos”. Los originales, según ella, son Ensenada, Cambaceres, el Barrio Chino, la Villa, las Cinco Esquinas, Mosconi y Campamento, y en Punta Lara el Molino, Rubencito, Boca cerrada y Piria. “Después vinieron los barrios edificados: ATEPAN, que es viejísimo, UOM... y eso de ponerle nombres, cada dos cuadras un nombre”. El Farol, Progreso, 25 de Mayo, Iro de Mayo, 5 de Mayo, OUM, Federal, la UOCRA, Belgrano, son los principales barrios “nuevos”, ubicados en las márgenes de Ensenada Centro y extendiéndose en dirección a La Plata. Vemos otra vez cómo los barrios directamente fronterizos con La Plata, como El Dique o Catella, no entran siquiera en la enumeración.

policía, ahí le pegaron un tiro a tal, etc. Los y las operadoras respondían a nuestras preguntas por las ubicaciones puntuales de cada cámara — ¿qué suele pasar, qué se puede ver desde acá? — pasando una a una las cámaras, eligiendo los mejores encuadres y contando sus historias y anécdotas.

Cada combinación entre cámaras y operadores/as produce relatos particulares. Una de las presentaciones más significativa fue la realizada por José en el monitor número 6, cuatro días antes de las declaraciones citadas de Julio Garro. José ronda los 30 años, trabaja en el COM desde su fundación y es reconocido como un operador excepcional por su capacidad para identificar personas y situaciones “sospechosas”. Veremos más adelante las complejidades que encierra esta habilidad que le ha valido a José el apodo de “jefe de calle” por su conocimiento del “bajo mundo”, según la expresión de sus compañeros/as de trabajo, con el que comparte gustos y consumos, pero también experiencias como la estigmatización o el hostigamiento policial. El puesto 6, por su parte, contaba en ese momento con cuatro cámaras fijas ubicadas en dos salitas sanitarias y un conjunto de seis cámaras “domo” que abarcan distintos barrios de Punta Lara, El Dique y Ensenada centro. A continuación, transcribimos sus relatos según quedaron registrados en nuestras notas de campo.

Me siento al lado de José y le pido que me muestre un poco su puesto. Él toma una por una cada cámara domo y las gira mostrando qué se puede ver, haciendo zoom en las esquinas donde se encuentran los y las pibas, las canchitas, donde pasó algún hecho en particular, los bomberos, las escuelas. En el monitor de la derecha tiene cuatro cámaras fijas, tres son de la unidad sanitaria de Catella y la otra es la de Malvinas, en el Barrio Federal. Yo arriesgo que seguro que ahí no pasa nada. Me dice José que en las tres de Catella no, porque filman adentro, pero la de Malvinas filma la entrada y capta parte de la vereda. Me dice que con esa filmaron un grupo que entró a robar a la noche, hace poco, con linterna y todo. Se subieron por los techos. José dice que mandaron un móvil, y me explica que el Barrio Federal está detrás del 5 de Mayo. En el monitor de la izquierda se visualizan siete cámaras domo, una no funciona. Cada cámara tiene un nombre que indica la dirección, ya sea una esquina, un edificio público o alguna otra referencia.

- “Saenz peña y bolivia”, queda en el barrio 1ro de Mayo. Es una cámara altísima, sobre un poste de 16 metros de altura, por lo que desde allí se pueden filmar un montón de barrios. “Con esta llegamos a ver el estadio único” dice José, pero aunque busca en el horizonte no logra captarlo. Mientras gira la cámara me relata lo que veo: “Se puede filmar el Barrio Federal, es el barrio de las casitas, el 5 de Mayo, 1ro de Mayo, el UOM”. Me muestra al lado de los edificios monoblock del UOM una esquina donde antes se juntaban “unos pibitos que andaban haciendo quilombo”. Escrito en aerosol en la pared se lee “La banda del Menor”. Más a la derecha me muestra una garita donde se suelen meter, “está todo cerrado pero hay una puerta por atrás y se meten”. Con la misma cámara me muestra la pared verde el centro de salud Malvinas, donde escribieron en aerosol “Muerte a los pitufos<sup>31</sup>”. “Por ahí se suben al tanque de agua, para joder” (...)

- “126 y 41” queda en Catella. José dice que ahora no pasa nada. Filma el barrio San José y me indica el predio de bomberos, la canchita de fútbol del club San José. “Antes robaban motos, tiraban piedras a los autos. Todos pibitos. Ahora está tranquilo. Por ahí dejaban abandonado algún auto. Al que pasaban lo robaban. En la esquina hay un coso de esos que

---

<sup>31</sup> “Pitufos” es la forma coloquial y burlona de referirse a las nuevas Policías Locales. El epíteto se basa en el uniforme original de esta fuerza que vestía pantalones y camperas de un brillante celeste claro, y una boina del mismo color.

mataron (se refiere a una casita con tejitas, tipo capillita, aunque con la cámara no se llega a ver lo que tiene adentro) hay una foto de un pibe que mataron, una vez escondieron un arma, salió en un diario. Desde esa esquina tiraron con un aire comprimido a la cámara una vez”. Me muestra una pintada en una chapa “Chucki presente” y dice “creo que era ese el pibe”.

- “Bossinga e Ingrassia”, es la entrada de Punta Lara. José me dice que se ven persecuciones de motos cuando vienen de Punta Lara. Al costado se ve Villa Tranquila y al fondo el barrio de la UOCRA, se llega a ver un pedazo de la calle. “Mucho no pasa” me explica. Yo le pregunto en general si Villa Tranquila era uno de los barrios nuevos. Otra operadora me responde, con tono de reproche “¡Villa Tranquila está desde siempre, Martín!”

- “Mosconi DN” (domo nuevo). Se ve la entrada a la destilería YPF. José me explica que antes había una canchita de fútbol pero ahora hay un estacionamiento, mientras hace zoom en un descampado con el pasto alto, cercado por alambre. A la derecha se ven los tanques de la destilería, la calle 43 y el barrio Mosconi con sus casitas. José me dice que “hay algunos tipo monoblocks” pero que no son viviendas sociales, “no son todas casas iguales”. Y agrega “un par de veces quisieron robar, pero lo de siempre: robo de motos”.

- “Saavedra y Maipú”. Está en Villa Tranquila. Se ven los edificios altos del barrio UOM a tres cuadras. José me muestra un punto del barrio en el que “le pegaron a la mina, que salió en el diario... pero no teníamos la cámara en ese momento”. Después hace zoom sobre una pared pintada y me dice que “hay un murallón de un pibe que se murió”. La imagen muestra escrito en letras estilo fileteado porteño “Tus amigos, los pibes de la esquina”. José dice que debajo, donde no se ve por el árbol, está dibujada “la cara del chango con una escalera que va al cielo y un escudo de Newell’s y de Cambaceres”. Después mueve la cámara mientras dice que también se ven “peleas, en el bar, se pelean entre ellos, es un bar medio turbio, entran y salen”. Hay dos y un pibe que se mete por una puertita, no hay nada que indique que allí funciona un bar. “Se ve el barrio Cohen también, atrás del UOM, al lado del barrio nuevo”.

- “124 y 44” filma la otra parte de El Dique. Javier, que está de supervisor, se suma a nuestra conversación y dice que mejor no me meta por ahí. José le responde “¡pero no es Catella! No pasa nada”. “Bueno, yo no me metería con la compu” insiste Javier. José me muestra desde esta cámara Catella y me aconseja “ahí si no te metas en bici, volvés sin la bici”. Me muestra una calle que hicieron donde antes había una casa de material, la tiraron abajo porque quedaba un pasillo para pasar caminando y lo usaban los pibes para perder a los policías en las persecuciones. Me muestra todo el campo que hay en la esquina, con árboles altos, y una escuela que no se llega a ver. “Para este lado nunca pasa nada” me señala, mostrando el barrio de casas bajas de material, mejor revocadas y pintadas, al lado del nuevo edificio de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (Nota de campo, 2 - 6 - 2017).

Esta breve enumeración habla tanto de lo que pasa en cada territorio como de las agencias ensambladas para poner al dispositivo que lo observa en funcionamiento. Al finalizar la ronda ambos bromeamos con que José podría hacer un mapa de Ensenada marcando todos estos pequeños hitos barriales, entrelazando instituciones públicas, canchitas y clubes, esquinas donde se juntan los y las jóvenes, pintadas y altares por los pibes que ya no están, escenarios de enfrentamientos, zonas donde roban, lugares donde supuestamente se vende droga, etc. Sería un mapa repleto de actores e historias en las que los ilegalismos y la represión policial ocupan un lugar importante, bastante más rico y complejo de lo que esperaríamos para un lugar en el que “no pasa nada”. Pero es, al mismo tiempo, el registro que puede hacer José, equipado con su trayectoria personal, tanto como con las cámaras fijas y domos del puesto 6. En los próximos capítulos veremos que la videovigilancia se nutre de agencias heterogéneas para conocer y controlar los territorios que quedan bajo su alcance.

Desde esta escala más pequeña, la imagen pacífica de Ensenada ya no resulta nada evidente: con cada combinación de operadores/as y cámaras emergen distintas cartografías de delitos, incivildades y formas atemorizantes (o estigmatizadas) de habitar el espacio público. En el COM circula también una explicación posible a la convivencia aparentemente paradójica entre ambas percepciones. Lorena, una operadora de unos 40 años, me explicaba en mi tercer visita a la sala de monitoreo que “lo que pasa es que acá es como la casa del Gran Hermano Ensenada, todos nos matamos, pero todos nos hablamos”. No es la falta de conflicto o de ilegalismos, sino este conocimiento mutuo que permite hasta cierto punto gestionarlos y resolverlos, lo que marca la diferencia entre una Ensenada tranquila y el exterior más peligroso. En sus presentaciones de los territorios vigilados, los y las operadoras recurren tanto a las imágenes de la videovigilancia como a un conocimiento basado en experiencias propias y ajenas, relatos oficiales y rumores de barrio, que circulan dentro y fuera del COM. Como veremos en los siguientes capítulos, las relaciones y conocimientos que generan se vuelven piezas cruciales del ensamblado de agenciamientos que permite la vigilancia en una ciudad relativamente pequeña en la que “todos se conocen”.

### **Territorios protegidos: nuevas políticas de seguridad municipal**

La Secretaría de Seguridad y Justicia fue creada en el año 2009 a cargo de la doctora Susana González, como enlace institucional entre las fuerzas provinciales y la ciudad. El intendente de la ciudad ha entregado a las fuerzas de seguridad, 22 móviles y 9 motos para brindar el servicio de seguridad, como así mismo la provisión de combustible, insumos y remodelación de las dependencias policiales. Tienen a cargo proveer los insumos, necesidades básicas del servicio policial, y diagramar de manera conjunta con dicha fuerza la estrategia de seguridad de la ciudad de Ensenada, solicitada por el señor intendente municipal (...) Se encuentran a cargo de dicha Secretaría la Jefatura Distrital Comando de Patrullas, la delegación de la Policía científica, la delegación de Tráfico de Drogas Ilícitas y la delegación de investigaciones, como así mismo, la Policía de Prevención Local.

Comunicado oficial leído durante el desfile cívico militar en memoria de un nuevo aniversario de la fundación de Ensenada (Nota de campo, 5 - 5 - 2017).

La afirmación de Ensenada como una ciudad segura se apoya finalmente en otro componente crucial: las políticas municipales de seguridad. Lejos de escapar a la construcción en las últimas décadas de la inseguridad como problema público de primer orden (Kessler, 2009) la administración de Secco ha seguido los pasos de gran parte de sus pares en la provincia de Buenos Aires, optando por tomar cartas en asuntos tradicionalmente delegados en los gobiernos provinciales (Sozzo, 2009). Desde la creación de una Secretaría de Seguridad y Justicia a principios el municipio ha mantenido una importante inversión en la materia, así como un rol activo en la demanda de mayor atención por parte de las autoridades provinciales. Según los y las trabajadoras de la Secretaría, esta inversión ha logrado sus frutos y la tranquilidad de hoy contrasta con un

pasado reciente mucho más conflictivo, por lo que en Ensenada “no pasa nada” hace relativamente poco. En su relato, el cambio coincide con los hitos generales del discurso triunfalista de “Ensenada Va”. Pero no se trata sólo de una explicación estructural de las causas del delito: se reconoce la eficacia de un fuerte despliegue policial, junto con la videovigilancia, apuntado específicamente a desarticular las bandas de delincuentes que operan en los distintos barrios populares.

En realidad, la seguridad es una obligación de la provincia de Buenos Aires, el ministerio de seguridad es quien tiene a cargo la seguridad, los policías son empleados de la provincia de Buenos Aires desde el ministerio. Pero, los reclamos siempre llegan al municipio, entonces existió la necesidad de la creación de esta Secretaría de Seguridad, fundamentalmente por el COM, a partir de ahí un montón de cosas que vienen después.

Martín Slobodian, Secretario de Seguridad (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018).

El patrón seguido por Ensenada se parece al de la mayoría de sus pares bonaerenses: sin contar con fondos ni con jurisdicción para la creación de policías propias, la inversión municipal en seguridad se concentra el apoyo edilicio, financiero y operativo a la policía bonaerense, y en políticas de “prevención situacional” basadas en mejoras en la iluminación, acondicionamiento de los espacios públicos y videovigilancia (Sozzo, 2009). Como mencionamos en la introducción, el primer impulso lo dio el PIPC, que encargaba al municipio la apertura de un COM desde el cual coordinar las distintas políticas en la región. El programa tenía un fuerte énfasis en tecnologías de comunicación y “cámaras de seguridad” (Galvani, Ríos y Cañaverl, 2015).

El relato del propio municipio, tal como figura en su página web, ubica la adhesión al Plan como momento fundante de su intervención en la materia<sup>32</sup>. La nueva Secretaría se encargaría de coordinar dependencias municipales ya existentes, como Defensa Civil, Bomberos, Tránsito y la Línea de Emergencias 107, junto con las Comisarías 1º, 2º y 3º que conformaban la Jefatura Distrital de Ensenada, así como el recientemente creado “Centro de Operaciones Municipales”. Con el tiempo y respondiendo a los pedidos del gobierno local se irían incorporando más dependencias policiales, como la Comisaría de la Mujer y la Familia, la Delegación de Tráfico de Drogas Ilícitas, el Comando Preventivo de Patrullas y hasta un Grupo de Infantería. En el plano judicial, además de la Casa de la Justicia que ofrece asesoramiento gratuito a los y las vecinas, se abre en 2010 una Ayudantía Fiscal por medio de un convenio entre el municipio y el poder judicial provincial. Esta dependencia tiene la función de actuar como extensión de las distintas fiscalías asentadas en la cabecera del Departamento Judicial de La Plata, dando una mayor presencia local a una institución provincial que hasta entonces actuaba únicamente por intermedio de la policía.

La creación de una Secretaría de Seguridad no inicia la preocupación municipal en la materia, pero si le da un nuevo alcance. Según el actual secretario, la seguridad es una preocupación

---

<sup>32</sup> “Secretaría”. *Municipio de Ensenada*. Recuperado de: [www.ensenada.gov.ar/seguridad/secretaria/](http://www.ensenada.gov.ar/seguridad/secretaria/)

constante de los vecinos, por eso es necesario que haya un funcionario municipal “de rango” que pueda atender sus problemas y funcionar como un articulador entre lo que pretende el municipio y la policía. Para Slobodian esto es clave porque la gente tiene confianza en el gobierno local, conoce a sus funcionarios, los ven en sus mismos barrios; esta confianza asegura que se animen a contar y denunciar cosas que evitarían incluir en una denuncia policial, por miedo a que se divulgue y sufran represalias. El principal recurso municipal, nos dice, es esta presencia territorial y la información que permite levantar, y su tarea es justamente garantizar esta mediación con las fuerzas de seguridad ya que “el rol del secretario es articulador, no es un jefe de la policía”.

### *El Centro de Operaciones Municipales*

La creación del COM le permitió al gobierno local ofrecer algo totalmente nuevo en el campo del control del delito: un sistema de videovigilancia de escala urbana y una “sala de control” capaz de articular un amplio arco de agencias estatales en la gestión de todo tipo de emergencias. Según el propio municipio, el primer paso consistió en la creación de un “mapa del delito” que fue “elaborado en conjunto con la policía distrital y los ciudadanos, donde se evaluaron los puntos más conflictivos de la jurisdicción, y las zonas de concentración ciudadana como las plazas, bares, etc”, cubriendo además los accesos a la ciudad y las zonas industriales más relevantes. Una vez establecidos los puntos de ubicación, la instalación siguió dos etapas. Las primeras cámaras utilizaban “canopy”, un sistema de comunicación radial punto a punto, para lo que el municipio construyó una gran antena, “la torre”, capaz de concentrar y enviar información hasta la sala de monitoreo del COM. Esta primer inversión permitió la compra de 42 cámaras fijas y 18 “domos”, capaces de girar 360° y hacer zoom óptico de hasta 800 metros. Futuras inversiones del municipio apuntaron a la compra de otras 40 cámaras domo y el reemplazo de la interfaz inalámbrica con una extensa red de fibra óptica que cubre hoy en día a casi toda la ciudad. Entre el 2018 y el 2019 una tercer gran licitación permitió la compra de cincuenta cámaras más.

Me acuerdo que una vez vinieron los dueños de Axis, que son las cámaras que nosotros compramos que son de Suecia, nosotros fuimos caso de éxito en Motorola con el tema de las cámaras y ellos decidieron venir a la Argentina y venir a nuestro municipio. Se quedaron perplejos porque había un pasaje de ese programa de GPS<sup>33</sup> que se llamaba Los Rompecámaras, y ellos miraban con una... no podían creer todas las tomas que teníamos nosotros de chicos tirando piedras o balines con gomera. Me acuerdo que teníamos una imagen donde le pegan un tiro a la cámara y la cámara no solamente ve eso, sino que se aloja en el protector que tiene la cámara y ellos no podían entender, porque claro, esto en Suecia es imposible que pase. Y acá parecíamos todos malvivientes.

Susana González, ex secretaria de Seguridad (Entrevista personal, 18 - 12 - 2019)

---

<sup>33</sup> GPS fue un programa periodístico emitido entre el 2008 y el 2012 por el canal América TV.



La novedad de la videovigilancia no llegó a Ensenada sin despertar algunas discusiones y resistencias. Lautaro, el director del COM desde su creación hasta principios del 2019, recuerda que junto con un importante temporal que destruyó varios equipos en abril del 2012, las razones principales por las que se hizo una segunda compra de cámaras fueron las pérdidas ocasionadas por el vandalismo. A pesar de ser cámaras marca Axis, “la mejor del mercado, lejos”, “antivandálicas” por su construcción de acrílico y aluminio reforzado, los piedrazos y disparos de los y las vecinas lograron destruir un número considerable de dispositivos. Lautaro se queja de que en un principio la mitad de las cámaras no duraban ni un mes sin necesitar reparaciones. También él lo explica diciendo que en “esa época estaba todo más *heavy*, ahora está todo más *light* acá en Ensenada”. Como ejemplo cita los conflictos entre bandas del barrio 5 de Mayo y el Federal, aunque luego aclara “en esa época, apenas se pusieron las cámaras, todo el mundo estaba empeinado en ir y destruirlas, era lo primero que hacían” (Entrevista personal, 1 - 6 - 2018). La solución, nos cuenta, fue elevar la altura de las cámaras con postes nuevos de 16 metros. De esta forma “es mucho más difícil llegar con un piedrazo a 16 metros de altura, o apuntar con un arma a 16 metros de altura, así que se solucionó”. La otra solución fue un bloqueo digital de parte de la visión de una cámara en respuesta a un pedido formal de una vecina que no quería que le filmaran el patio.

Al mismo tiempo, Lautaro recuerda que “todos querían una cámara en su casa” y las expectativas que se generaban iban mucho más allá de las capacidades reales de los dispositivos. Según él, el problema es que “la gente ve mucho las series de Estados Unidos, se piensa que lo de CSI [por la serie televisiva “Crime Scene Investigation”] es todo real”. Esto genera la idea de que si estaba la cámara “se tiene que ver”, la imagen tiene que ser lo suficientemente nítida para captar rostros o patentes de vehículos, inclusive estando a cientos de metros de distancia. Esto no siempre es posible: si no se hizo zoom en el momento no hay mucho que hacer a posteriori, ya que se trata de imágenes digitales que “cuando la amplió, amplió esos píxeles y se va a ver igual de feo que se veía a 100 metros o peor”. Además, las cámaras domo pueden ser direccionadas, pero esto no evita que tengan puntos ciegos, ya que siempre se le está dando la espalda a parte de la zona bajo cobertura. Estos malos entendidos ocurrían también con policías que pedían “ampliaciones de rostro” e identificaciones imposibles. Lautaro concluye, de todos modos, que la gente estaba contenta, y sólo se preocuparon quienes tenían algo que ocultar: “el chorro sí estaba re caliente, obviamente, pero la gente no, la gente lo aceptó bastante bien”.

La reposición de cámaras permitió además incrementar la proporción de domos, en un principio “un bien de lujo” que, según me decía Lautaro en abril del 2017, podía llegar a costar entre 120.000 y 140.000 pesos por equipo instalado (entre 7.000 y 8.000 dólares al cambio de aquel momento). Este costo se iría reduciendo fuertemente con el crecimiento del mercado y la mayor competencia, por lo que para mediados del 2020 las cámaras Axis se podían conseguir por poco

más de 4000 dólares y las de Hikvision, una marca “china, pero muy buena” según Lautaro, valían 1350 dólares las domo, y 350 dólares las fijas. El número total de cámaras rondó, durante todo el período de nuestro trabajo de campo, entre las 100 y las 150 cámaras: para noviembre del 2020 había 131 operativas, de las cuales 53 eran fijas y 78 domos, y solo 4 mantenían conexión inalámbrica por fuera de la red fibra óptica. Si bien los datos sobre cantidad de equipos operativos son difíciles de obtener y comparar entre distintas jurisdicciones, Ensenada parece estar muy bien posicionada con respecto a sus vecinas. Según se deducía de las presentaciones realizadas por los encargados de las áreas de seguridad de los tres municipios en un evento organizado en el 2017 por el Banco Interamericano de Desarrollo y una serie de inversionistas y empresarios coreanos<sup>34</sup>, a pesar de contar con solo el 10% de la población de La Plata, las casi 100 cámaras de video de Ensenada en ese momento se acercaban bastante a los 120 dispositivos operativos de la ciudad capital, y sus 50 kilómetros de fibra óptica duplicaban las cifras alcanzadas por su par platense. Esta disparidad podría haberse disipado si creemos en los slogans de campaña en los que el intendente Julio Garro decía tener 1000 cámaras en funcionamiento y 50 kilómetros de fibra instalada, aunque esto no quita que el desarrollo ensenadense haya sido muy llamativo. Como veremos en el siguiente capítulo, también creció el personal afectado a la Secretaría, trayendo nuevos desafíos para organizar la tarea de vigilar las nuevas cámaras, llegando actualmente a 45 personas entre las distintas guardias.

### *Municipios y Policías*

La otra forma en que el municipio expresó su compromiso con la seguridad fue a través del apoyo financiero y operativo a las fuerzas policiales. La Secretaría de Seguridad y Justicia garantiza elementos básicos para el funcionamiento de las tres comisarías, desde resmas de papel y combustible para los patrulleros hasta reparaciones y compra de vehículos, instalación de GPS, mantenimiento de los edificios, equipamiento informático y de comunicaciones. El vínculo con todas las dependencias policiales de la región es constante, ya que en muchos casos la apertura de fue un logro de reclamos municipales y acuerdos logrados con los gobiernos provinciales. Fue el caso de la Comisaría de la Mujer y la Familia, la Policía Científica y la delegación de la División de Drogas Ilícitas, en las que el municipio se encargó de brindar edificios y condiciones de funcionamiento. Esta variedad de organizaciones policiales relativamente autónomas implica una compleja fragmentación entre líneas de mando que responden a distintas “superintendencias” dentro de la Policía Bonaerense. Su articulación es una de las principales tareas de Slobodian, un desafío que implica “tener acá al jefe del distrito con los comisarios, por un lado, al jefe del comando de patrullas y al jefe de la local, por otro lado; son tres jefes distintos”.

---

<sup>34</sup> “Smart City Technical Project Design For Great La Plata, Argentina” La Plata, 15 al 17 de noviembre de 2017

Nosotros, en un primer momento, no estábamos de acuerdo con la creación de las policías locales, porque siempre entendimos que la responsabilidad sobre la seguridad es de la provincia de Buenos Aires y que la policía tenía que ser provincial. Y entendimos, en aquel momento, que el estado provincial estaba pateando la pelota afuera de la cancha y tirándonos una responsabilidad a los municipios que no la teníamos. Con el correr del tiempo y con la creación de las policías en todos lados, accedimos a firmar el convenio y, la verdad, es que hoy tenemos que decir que los resultados que nos trae la creación de la Policía Local y la tarea que desarrollan ellos es muy buena y nos ha servido mucho.

Martín Slobodian, Secretario de Seguridad (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018).

La llegada de la Policía Local fue un salto importante para el despliegue de una estrategia policial del propio municipio. Su creación estuvo desde un principio atravesada por disputas entre los distintos actores estatales por quién debía responsabilizarse política y financieramente de las políticas de seguridad. Si bien las policías locales de Buenos Aires siguen dependiendo orgánicamente de la bonaerense, con su adhesión el municipio podía por fin superar su papel de mero financiador para ocupar un rol más activo en la definición de un enfoque y una estrategia de policiamiento. “La Local” es una fuerza de proximidad y su fuerte es el patrullaje preventivo. Aunque cuenta con una base operativa, no tiene comisarías propias y no puede por tanto tomar denuncias. Su atractivo radica en la posibilidad de incrementar la presencia policial en las zonas céntricas y comerciales, tener más efectivos en la calles, reforzar el patrullaje y realizar operativos de control vehicular o en eventos masivos. A cambio de inversiones en equipos y recursos operativos, el municipio podía influir en la reclutación y la formación de estos agentes.

El año 2016 marca un cambio en la evolución reciente del campo del control del delito en Ensenada. Si entre el 2009 y el 2016 la tendencia fue hacia la complejización de actores y dispositivos interviniendo en el territorio, como resultado de inversiones del municipio y acuerdos con los gobiernos nacionales y provinciales, el nuevo escenario post elecciones implicó un cambio de dirección radical. El municipio pasó de hacer reclamos esporádicos de mayor presencia policial a una denuncia constante del sesgo del gobierno provincial de Vidal en favor de los municipios de su mismo signo político, particularmente La Plata, y en contra de los gobiernos opositores. Las quejas se concentran en la asignación de recursos: van desde la falta de armas, chalecos y combustible hasta la necesidad urgente de incorporar patrulleros para poder cubrir las cuadrículas. Como explicaba Victoria, trabajadora de la Secretaría de Seguridad, el municipio no podía “quedarse de brazos cruzados” si la provincia no bajaba los recursos, porque “se prende fuego la ciudad”, por lo que fue el intendente quien le “puso el pecho” y se hizo cargo de los gastos (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018). Aunque no se mencione en el discurso oficial, vimos que estadísticamente el 2016 coincide con un preocupante incremento en algunos indicadores delictivos de violencia interpersonal. En este mismo año se declara la emergencia en seguridad habilitando al municipio a

comprar con fondos propios los recursos necesarios para el funcionamiento policial<sup>35</sup>. La provincia, por su parte, intentó evitar el uso de los nuevos patrulleros alegando errores en el ploteo oficial.

La situación se tensó aún más con la disolución de la Jefatura Departamental que compartían Berisso y Ensenada, creada por el ministro Casal en el 2015. Susana González, primer secretaria de Seguridad y Justicia de Ensenada hasta su renuncia para ejercer el cargo de diputada provincial a fines del 2017, denunciaba entonces el abandono provincial que ponía en jaque toda posible estrategia de policiamiento por falta de personal policial<sup>36</sup>. Slobodian nos explicó luego que haber dejado de ser parte de la “departamental” de La Plata había sido en su momento un paso importante, porque hasta entonces habían estado expuestos a la reasignación permanente de efectivos fuera del municipio. “Marchas, recitales, cualquier actividad importante que demande mayor cantidad de policías, nos sacaban a nosotros para poder llevarlos allá”, recuerda, “incluso a los comisarios, que pasaban a atender en una cancha de fútbol en La Plata”. “En realidad, es el cuento de la sábana corta, si la tirás mucho para abajo te queda el cogote al aire y si te tapas el cogote te quedan los pies al aire”. El conflicto genera fuertes declaraciones mediáticas de ambas partes, incluyendo una denuncia de los concejales de Cambiemos por supuestas irregularidades en las licitaciones municipales para la compra de cámaras y el tendido de fibra óptica<sup>37</sup>.

Finalmente, es importante recuperar que la relación entre presencia policial y la tranquilidad de Ensenada tampoco es lineal. Los y las operadoras suelen criticar el exceso de celo que muestran en ocasiones “los pitufos” a la hora de las identificaciones, requisas y controles vehiculares. Desde el egreso de la primera camada en el 2015 se han incorporado 200 efectivos a la policía local. Uno de los efectos inmediatos es la saturación de efectivos que terminan buscando algún objetivo para controlar. Los controles vehiculares, particularmente de motos, son un caso paradigmático: se montan sobre los accesos a Ensenada Centro, generando rispideces que terminan frecuentemente en fugas y persecuciones. Según discutían tanto operadores/as como policías luego de presenciar una de estas escenas, muchas veces quien escapa no lo hace porque haya robado algo, sino simplemente porque no tiene los papeles en regla, le falta el seguro u olvidó su licencia. El policía de turno agregaba que hay que tener mucho cuidado de que no se caigan cuando los perseguís, porque si no “te acusan a vos”. Frente a esto Edgardo, uno de los operadores de mayor edad en el COM, se preguntaba en voz alta “¿y para qué los persiguen? ¿Ya lo saben estos chicos?”. Cecilia responde desde su escritorio “porque están al pedo, si no pasa nada, se aburren y salen a parar motos”.

---

<sup>35</sup> “ENSENADA DECLARÓ LA EMERGENCIA EN SEGURIDAD”, Prensa Ensenada. Recuperado de: <https://www.ensenada.gov.ar/ensenada-declaro-la-emergencia-en-seguridad/>

<sup>36</sup> “La Provincia no se hace cargo de la Seguridad”. *Prensa de Ensenada*, 8 de septiembre de 2017. Recuperado de: <https://www.ensenada.gov.ar/la-provincia-no-se-hace-cargo-de-la-seguridad/>

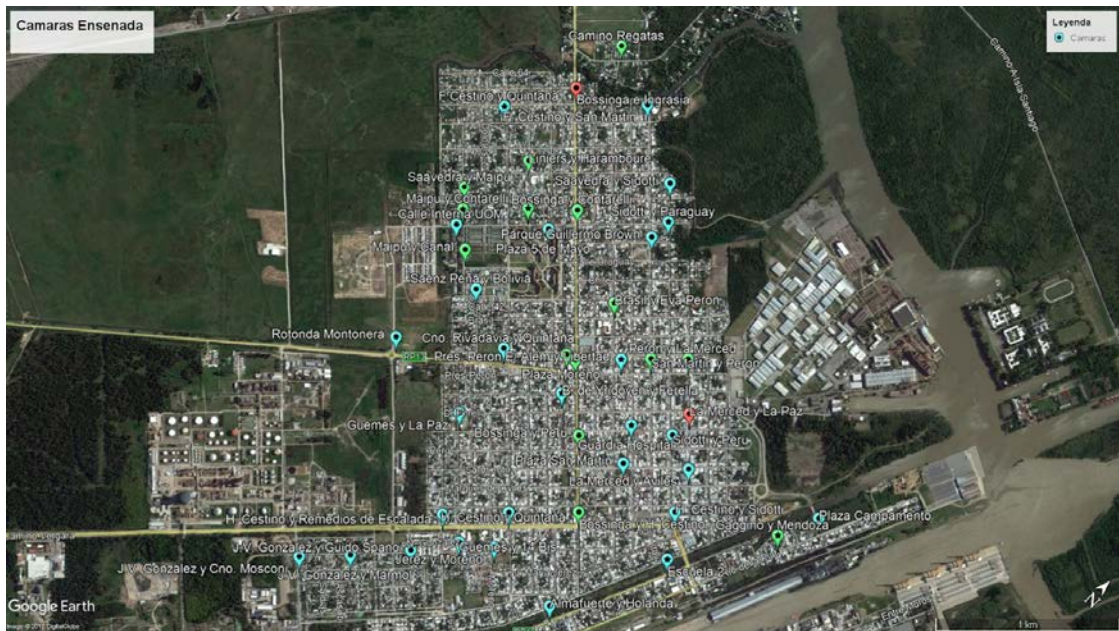
<sup>37</sup> “Dos concejales elevaron denuncia penal contra el intendente de Ensenada”. *Primera Página*, 29 de noviembre de 2017. Recuperado de: <https://primerapagina.info/2017/11/29/dos-concejales-elevaron-denuncia-penal-contra-el-intendente-de-ensenada/>

### *Ubicaciones, alcances y puntos ciegos*

Desde la perspectiva de quienes conforman el COM, Ensenada es un espacio relativamente seguro, marcado por fronteras claras con el exterior, aunque reconocen también distinciones y bordes internos. Las políticas de seguridad municipales, de las que ellos/as son una pieza clave, deberían actuar reforzando esta tranquilidad o ayudando al menos a gestionar los posibles conflictos que emerjan en su interior. ¿Cómo aporta la videovigilancia a la seguridad de Ensenada? Como suele pasar con este tipo de políticas de “cuasi prevención situacional-ambiental” (Sozzo, 2014), el papel del diagnóstico y la evaluación queda desdibujado frente a un uso más laxo de indicadores de éxito, centrados generalmente en “casos resueltos” en que se captan “hechos en el acto” (Cardoso, 2012). No hay en el COM una respuesta sencilla a la pregunta sobre si sirve la videovigilancia, pero podemos recuperar algunos vínculos reales e imaginados entre videovigilancia y seguridad.

Casi todos/as mis entrevistadas resaltaban la idea de que, si se las articula correctamente con las fuerzas policiales y el sistema penal en su conjunto, las cámaras son una herramienta útil para regular el uso de ciertos lugares, proteger espacios y brindar una rápida respuesta en la gestión de conflictos. Esta visión positiva se relaciona, en primer lugar, con la cobertura lograda por el sistema. Más allá de las pocas cámaras fijas ubicadas en edificios y dependencias municipales, la gran mayoría de los dispositivos son “domos” capaces de girar y hacer zoom. Las siguientes imágenes, presentadas en un encuentro con inversionistas extranjeros en el 2017, muestran que aunque las cámaras se distribuyen sobre buena parte del territorio municipal, hay una concentración mayor en “Ensenada centro” y en los principales accesos y avenidas. Quedan en cambio fuera de alcance los amplios predios industriales, la mayoría de las zonas rurales, el puerto y la isla Monte Santiago. El intervalo de 5 o 6 cuadras entre dispositivos ubicados sobre una misma calle responde aproximadamente al alcance del zoom (nótese, por ejemplo, la distribución en la avenida 122, los caminos “Rivadavia” y “Vergara”, y la avenida Bossinga en Punta Lara).

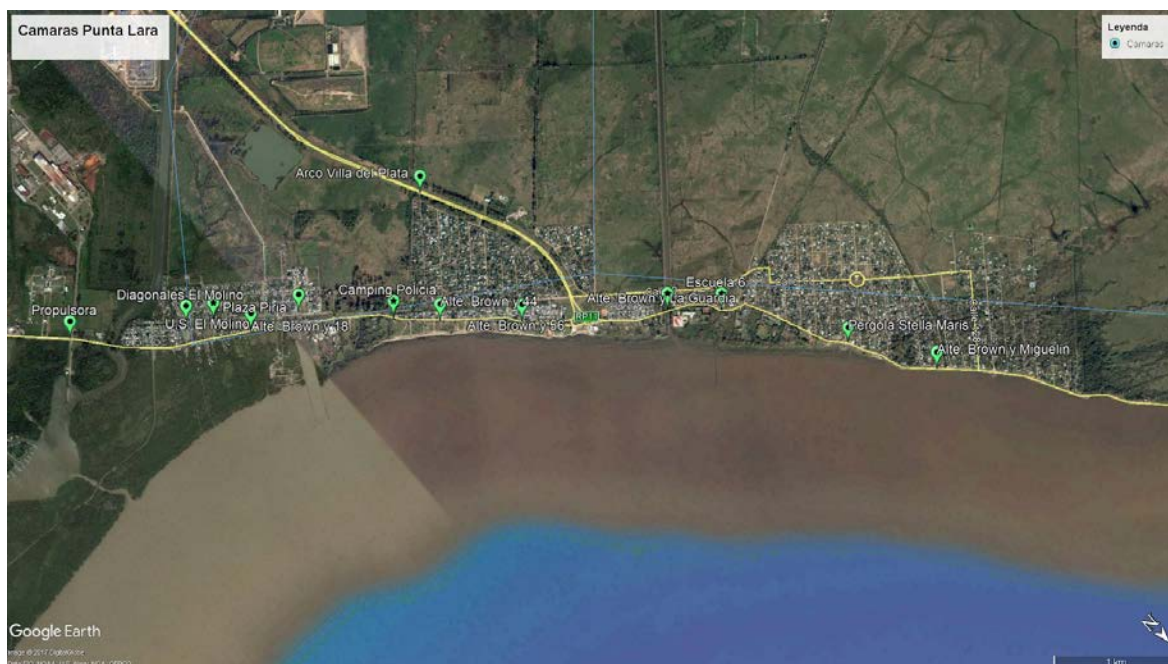
## Localización de las cámaras de Monitoreo. Ensenada, El Dique y Punta Lara.



“Cámaras Ensenada”



“Cámaras dique”



“Cámaras Punta Lara”

Fuente: Presentación del Municipio de Ensenada en “Smart City Technical Project Design For Great La Plata, Argentina”, La Plata, noviembre de 2017

Lo logrado es suficiente, al menos, para construir una sensación constante de actualidad: una mirada rápida por las distintas pantallas del COM permite hacerse una idea bastante aproximada de lo que sucede en la vía pública. En el capítulo 3 nos detendremos en el rol mediador de otros puntos ciegos del sistema, como pueden ser árboles, carteles y construcciones que reducen la visibilidad. La idea de una cobertura generalizada, sobre la que se monta esta confianza en la capacidad del COM para hacer “su aporte”, no debe limitar sin embargo otras posibles formas de interpretar los datos sobre la localización y capacidad de las cámaras. Por un lado, existen de hecho espacios más “protegidos” (o vigilados) que otros. Dado el elemento relacional de toda construcción espacial, esto implica que la cobertura desigual afecta tanto a los espacios “privilegiados” como a aquellos que quedan fuera: las zonas relegadas no solo no se benefician, sino que pasan inmediatamente a ser “menos seguras”. Decíamos en la introducción que la videovigilancia se naturaliza al punto de pasar por un servicio público más, un derecho sujeto a reclamo ciudadano (Graham, 2002). Los y las operadoras de cámara sugieren que algo así sucede en El Dique y la Isla Santiago.

Por otro lado, la videovigilancia porta consigo una definición de la inseguridad en términos de delito callejero que imprime otros puntos ciegos a las políticas de seguridad municipales y al campo más general del control del delito. El mismo régimen de luz que da una visibilidad exacerbada a ciertos ámbitos puede relegar a otros espacios a la oscuridad, también, desestimando las amenazas que allí se despliegan, como en los delitos de guante blanco y la violencia de género que se realiza fuera del espacio público. Además, como analizaremos más adelante, las propias

imágenes de vigilancia cargan con un peso que oculta sus sesgos y se impone sobre otras formas de construir relatos sobre la realidad urbana. En una ciudad videovigilada, lo que suceda fuera de la cobertura de las cámaras es, paradójicamente, más difícil de ver y de probar que antes.

### **Producir una ciudad tranquila**

Yo pregunto “¿este tipo de persecuciones suelen pasar?” Cecilia, la supervisora, me repite que no, que “acá no pasa nada”. Pero Agustina, la policía de turno, me hace un gesto como de que no está de acuerdo, mientras Cecilia atiende un teléfono, y me dice que “sí pasan cosas, depende el horario. Yo trabajaba de noche, como chofer de patrulla.. y obvio que era distinto” (Nota de campo, 26 - 4 - 2017).

En su clásico texto introductorio al método etnográfico, Rosana Guber afirma que la descripción, elemento distintivo de las ciencias sociales, puede pensarse como una comprensión “que se ocupa de lo que ocurrió desde la perspectiva de sus agentes (el ‘cómo es’ para ellos)” (Guber, 2011:16). Comenzamos nuestra presentación de Ensenada con una afirmación de Cecilia, “acá no pasa nada”, como invitación a investigar en sus propios términos las formas en que se declina el problema de la inseguridad en dicho contexto y las respuestas políticas que encuentra. Este capítulo se propuso explorar esta afirmación en tres direcciones — como punto de llegada de procesos históricos en los que se lee la construcción y disputa en torno a distintas “amenazas” y la evaluación positiva de la etapa actual de la ciudad; como resultado de una forma de entender al territorio en sus dinámicas y fronteras en comparación con el resto del Gran La Plata; y finalmente como un fin a alcanzar por parte de políticas urbanas que son, también, políticas de seguridad. En cada uno de estos ejes encontramos precisiones que parecen al mismo tiempo contradecir, reforzar y reformular esta idea. A fin de cuentas, no se trata de comprobar o refutar la idea de una Ensenada “tranquila” con indicadores “objetivos”, sino de seguirle los pasos para identificar los sedimentos históricos, territorialidades y discursos que en ella se articulan. Si para ello emprendemos un rodeo por fuentes secundarias, lo entendemos como un modo de incorporar matices que permitan una mejor descripción de cómo es Ensenada, y en particular el COM, “para aquellos/as” que lo habitan.

En primer lugar, nuestra reconstrucción histórica muestra una Ensenada escenario de conflictos, peligros y amenazas, en el que la sedimentación de distintas problemáticas de seguridad y respuestas estatales ha dejando huellas profundas. Como señala Michel Misse para el caso de Río de Janeiro, debemos entender fenómenos como el peligro, la violencia y el crimen desde su construcción social, mediada por discursos, agencias y prácticas capaces de “incriminar” a ciertos sectores de la población, señalarlos como peligrosos, criminalizar sus conductas, sus formas de ser, los barrios donde viven (Misse, 2012). Hablar de una construcción no implica postular un proceso



meramente simbólico o nominal: la criminalización es un proceso material, práctico, que puede tener hondas repercusiones en las vidas de las personas y sus relaciones sociales (Becker, 2009a). Los cambios en los imaginarios sobre el delito, el miedo y la policía se apoyan en una densa trama de transformaciones urbanas, tecnológicas y discursivas, suponiendo nuevos desafíos para los dispositivos securitarios y su rol en el gobierno de la ciudad (Caimari, 2012).

Si tomamos la construcción de imaginarios y prácticas en torno al peligro y la seguridad desde el punto de vista del estado, podemos bosquejar en Ensenada tres grandes períodos sucesivos en los que las “amenazas” previas y sus formas de conjurarlas no desaparecen, sino que se desplazan y transforman. En primer lugar, durante la etapa fundacional la localidad era percibida como un buen puerto natural, lugar privilegiado para la carga y descarga de bienes y personas, y por lo tanto susceptible de convertirse en escenario del contrabando y la agresión de potencias extranjeras. Hoy en día la costa sigue demandando un importante esfuerzo de vigilancia y control, pero ya no por el contrabando, sino por los amplios contingentes de bañistas que llegan cada verano a Punta Lara. Una segunda etapa se abre con el sostenido desarrollo industrial de la región y la conformación de una nutrida clase trabajadora que llevaría al interés por administrar el conflicto laboral, tomando rápidamente claras connotaciones represivas, antiperonistas y antiobreras. La Armada se monta sobre un legado de presencia militar para constituirse como el principal protagonista de esta tarea represiva. Aunque la privatización de YPF, la reducción del Astillero y el retrainamiento de algunos establecimientos industriales trajo un retroceso, Ensenada mantiene un importante perfil obrero y una intensa vida sindical que actualiza por momentos antiguas formas de vigilancia y represión, bajo modalidades significativamente menos cruentas que las del terrorismo de estado. La tercer y última etapa se inicia con las reestructuraciones propias del retorno a la democracia. Por un lado, el desplazamiento del lugar central de la Armada y la adopción a nivel institucional de un discurso que condena la represión, enaltece los derechos humanos y recupera las perspectivas políticas de los y las militantes detenidas desaparecidas. Por el otro, la irrupción de una nueva fuente de amenazas aglutinadas en torno al problema de la “inseguridad”, fruto del delito callejero perpetrado por los jóvenes de los barrios, y su adopción como eje de la política municipal.

“Ensenada Va”, de la mano de Mario, hacia un nuevo esplendor. Esta idea se construye por oposición a los momentos oscuros de la historia local (dictaduras, represiones, cierre de fábricas, privatizaciones, corrupción) y se hace visible en una intensa política urbana centrada en la “recuperación” del espacio público, el desarrollo de infraestructura estatal y la creación de empleo, financiada por recursos que provienen en buena medida de la pujante actividad industrial en la región. La videovigilancia, así como el resto de las políticas municipales de seguridad, no pueden separarse de esta política más amplia de intervención del espacio urbano y de los actores y narrativas que organizan. Para el municipio la seguridad y la vigilancia son una forma más de crear

ciudad, o en sus propios términos, “recuperarla” para los y las vecinas. Aunque la seguridad sigue siendo una incumbencia provincial dominada por un tratamiento policial, el Municipio de Ensenada ha iniciado hace una década un camino de mayor involucramiento en la definición de las problemáticas y políticas de seguridad. El COM es reflejo y motor de este proceso.

La problemática de la seguridad en Ensenada se apoya en un imaginario geográfico que se resume en la idea de una “burbuja” segura, o al menos “más segura” en comparación con las amenazas que aquejan al resto del Gran La Plata y del conurbano. Esta unicidad se construye sobre operaciones como negar el flujo costero, afirmar la existencia de “cuatro accesos” y adoptar una definición del territorio acotada a Ensenada Centro. Esta percepción se ve desafiada en dos frentes: la homogeneidad del territorio y su supuesta “tranquilidad”. Aún con las salvedades mencionadas respecto a su valor comparativo, las estadísticas delictivas muestran valores llamativamente altos para Ensenada, en particular respecto a la violencia interpersonal, y apenas por debajo a sus vecinas en lo que respecta a delitos contra la propiedad. En términos absolutos, obviamente, si pasan “menos cosas” que en La Plata, y esto puede estar gravitando en la circulación de noticias y en el modo en que sedimentan percepciones urbanas. En todo caso, las estadísticas no parecen cumplir un rol muy directo ni en la percepción del espacio ni en el discurso público y político sobre el tema.

Por otro lado, al aprovechar las cámaras para mirar más de cerca al espacio urbano a través de los ojos de los y las operadoras, encontramos una gran diversidad de historias en las que ilegalismos, incivildades y conflictos cumplen un papel protagónico. Sobre estos eventos no hay estadística, por lo que dependemos de recomendaciones y anécdotas para reconstruir sus topografías del miedo, la seguridad y la vigilancia. A medida que nos alejamos del código penal se van abriendo nuevas lógicas con las que el COM orienta su mirada y encuadra situaciones en función de su peligrosidad o amenaza, pero guiado también por preocupaciones y hasta por mero entretenimiento. Ahondaremos en estas direcciones en los dos últimos capítulos de esta tesis.

Si en Ensenada “no pasa nada” es, en parte, por el despliegue estatal de políticas urbanas y de seguridad con las que se busca producir, mantener y reparar esta supuesta “tranquilidad”. Esto implica relatos y narrativas, pero también un despliegue material, y el COM con sus cámaras y operadores/as es una parte integral de este proceso. Como en todo proceso histórico de articulación entre fuentes de amenaza y dispositivos que intentan conjurarla, los problemas y las soluciones a la inseguridad guardan vínculos estrechos y productivos. La videovigilancia no viene simplemente a “aportar” una solución técnica, neutral, a la lucha contra el delito o al despliegue de una política urbana. Los elementos que inserta en la trama de actores, prácticas y dispositivos del campo del control del delito son capaces de redefinir el propio problema e incidir en las acciones que se orientan a resolverlo. Esta inquietud por pensar en términos más amplios el impacto de la videovigilancia en Ensenada nos acompañará durante todo el recorrido de la tesis, marcando las

formas de producir ciudad que se ponen en juego incluso cuando “no pasa nada” desde el punto de vista de una agenda securitaria.

Finalmente, como muestra la cita con la que abrimos este último apartado, el sistema no puede ni intenta cubrirlo todo y existen otras facetas del problema a las que no se accede por medio de cámaras. Que en el COM “no pase nada” habla también de sus propias rutinas de trabajo, los procesos de producción de “eventos relevantes” y la forma en que los experimentan los y las trabajadoras. Puede que las “cosas que pasan” en Ensenada — y en el COM en particular — no se encuadren necesariamente en el tipo de eventos a los que se suele asociar el tratamiento mediático de la inseguridad. El punto estará en ver cómo se organiza el sistema de vigilancia en tanto dispositivo de “detección”, o mejor dicho producción, de situaciones que vigilar, eventos que registrar, espacios que proteger, conductas que gobernar, peligros que prevenir. En lo que sigue analizaremos lo que implica vigilar cuando “no pasa nada”, comenzando por el próximo capítulo en el que se aborda justamente la dimensión rutinaria del trabajo en la sala de monitoreo.

## CAPÍTULO 2

### RUTINAS Y ENSAMBLES DEL MONITOREO

#### **Vigilancias cotidianas**

Esto significa que, aunque no todos tienen que ser estudiosos de estudios de vigilancia, que no importa lo que se estudie, es muy probable que se descubra que hay cosas de vital importancia en su campo de estudio que están relacionadas con los nuevos desarrollos en la vigilancia (Haggerty, “Vigilar y Castigar Hoy”, Conferencia en el IIGG, UBA, 5 - 8 - 2019).

¿Por dónde empezar una etnografía sobre videovigilancia? En una conferencia en la Universidad de Buenos Aires, Kevin Haggerty cerró su exposición explicando a la audiencia de estudiantes e investigadores/as que, sin importar cuál fuera nuestro tema específico, seguramente todos/as tendríamos que lidiar con alguna forma de vigilancia. Más allá de expresar la importancia que para todo experto tiene su propia agenda de investigación, hoy en día existen sólidos argumentos para sostener la opinión del profesor. Como se repite en las primeras frases de casi toda publicación académica sobre el tema, la expansión e intensificación de la vigilancia es un fenómeno de escala mundial, capaz de afectar los más recónditos aspectos de la vida económica, política, social y cultural de nuestras sociedades. Esto abre paso a múltiples posibilidades de abordaje. Partimos aquí de una premisa: la (video)vigilancia puede (y debe) ser entendida como realización práctica y situada. Aún cuando la vigilancia esté presente “en todos lados”, esto no quita que algunos dispositivos tengan una expresión material concentrada, con espacios y tiempos específicos, de equipos técnicos y personas dedicadas a ponerlos en marcha. La vigilancia no está simplemente ahí, ni es un efecto automático de tal o cual dispositivo de gobierno: requiere un esfuerzo de asociación y producción activa.

Esta premisa nos llevó a adoptar a la “sala de monitoreo”, lugar en el que imágenes y operadores/as se encuentran, como espacio privilegiado de observación. En este capítulo presentaremos una primera descripción analítica del día a día en el COM. Comenzaremos describiendo las rutinas de vigilancia desde su organización espacial y temporal. Este primer marco servirá como base para explorar algunos aspectos claves del “monitoreo”, nombre que adquiere la vigilancia llevada adelante por los y las operadoras de cámara. Reconocer el monitoreo como un trabajo nos permite resaltar el juego entre habilitaciones y responsabilidades de quienes lo realizan, las habilidades y aprendizajes en juego, las dificultades que enfrentan y las formas de control y disciplinamiento a las que están sujetos/as. Con esta primera presentación iniciamos un recorrido que intentará abrir la “caja negra” del COM para reconocer las distintas agencias implicadas, sus

articulaciones y puntos de tensión, que luego continuará profundizando en las mediaciones “no humanas” (capítulo 3) y en los y las trabajadoras de la vigilancia (capítulo 4). La consideración sobre los objetivos y lógicas de vigilancia de los dispositivos “ya ensamblados” quedará reservada para los últimos dos capítulos de esta tesis.

Existen muchas herramientas conceptuales con las que abordar el estudio empírico de la videovigilancia, pero ninguna ocupa un lugar de referencia tan fuerte como el análisis foucaultiano del panoptismo. Si nos centramos en los elementos visuales de esta tecnología de gobierno y la comparamos con el crecimiento exponencial de la videovigilancia, podemos fácilmente notar un paralelismo sugerente: las cámaras estarían facilitando la creación de un panóptico más sutil y poderoso, capaz de abarcar la totalidad del espacio urbano. La creación del COM supondría entonces un refuerzo al entramado de tecnologías de gobierno operando en territorio ensenadense, fortaleciendo la presión por disciplinar a la población, normalizarla, volverla más dócil y productiva. Como dijimos en la introducción, esto da forma a un debate clásico, aún vigente, sobre su pertinencia como marco interpretativo para comprender los desarrollos contemporáneos. ¿Es la sala de monitoreo una nueva versión — expandida, potenciada — de la torre de observación central que caracterizaba los diseños arquitectónicos de Bentham? ¿En qué medida el COM aporta a la difusión de lógicas de disciplinamiento panópticas, y en qué puntos se distancia de este esquema, adoptando otras formas de articular la mirada, el poder y el control? Quienes alertan sobre las interpretaciones panópticas de la videovigilancia señalan tres ejes en los que lidiamos hoy en día con un fenómeno nuevo: su carácter descentralizado o “distribuido”, su capacidad (e interés) para identificar y corregir individuos, y la validez de la asociación entre visión y dominación. Retomaremos estas tres discusiones al final del capítulo a la luz de nuestra descripción de las rutinas del monitoreo. El contrapunto que arroja un resultado matizado: el COM es “centro” de una “vigilancia distribuida”, se orienta al gobierno del espacio público y produce conductas (más que personas) normales, incluyendo entre sus objetos de vigilancia a los y las propias operadoras.

## **El Centro de Operaciones Municipales**

Lo que me interesa, entre todos esos emplazamientos, son algunos de ellos que tienen la curiosa propiedad de estar en relación con todos los demás emplazamientos, pero de tal modo que suspenden, neutralizan o invierten el conjunto de las relaciones que, a través suyo, se encuentran designadas, reflejadas o pensadas (Foucault, 1999:434).

En una conferencia titulada “Espacios diferentes” Michel Foucault expone la noción de “heterotopía” para describir aquellos lugares que actúan como un espejo del resto de los espacios, reenviando a ellos y al mismo tiempo trastocando su referencia (Foucault, 1999). Según el autor,

entre sus características se encuentra la capacidad de yuxtaponer ubicaciones y tiempos incompatibles, construyendo órdenes alternativos que operan como una ilusión que denuncia al espacio real, pero también como compensación frente a las faltas de la realidad. El COM es un ejemplo de un espacio heterotópico en su sentido más literal: en él se juntan imágenes de toda la ciudad para formar un mosaico con retazos provenientes de momentos y lugares distintos. Este encuentro se logra mediante una particular arquitectura que organiza cuerpos, imágenes, miradas.

El primer rasgo a destacar de esta arquitectura son los límites que establece con el exterior. Aunque la sigla “COM” suele hacer referencia al sistema de videovigilancia en su conjunto, una vez dentro del Palacio Municipal se convierte en el nombre específico de una sala en particular: un espacio relativamente nuevo, creado en el 2016 para expandir el sistema que hasta entonces operaba en el “Centro Cultural Vieja Estación”. Una puerta doble separa al COM del resto de los espacios que conforman la secretaría. El uso de ladrillos translúcidos y ventanas esmeriladas le da una agradable luminosidad, aunque no transparencia: la luz lo atraviesa sin dejar pasar miradas ajenas, oculto en un primer piso tras dos puertas que suelen permanecer cerradas. La aislación es también sonora, por lo que el resto de la Secretaría no escucha lo que sucede en la sala. Si a esto sumamos el uso intensivo de la calefacción o el aire acondicionado, el resultado es un conjunto de marcas que le dan al espacio una atmósfera propia, protegida, confortable, de cierta intimidad.

Este diseño no llamaría la atención si no fuera por el fuerte contraste con otros sistemas de videovigilancia, como el de la ciudad de La Plata. Según analizamos en un estudio previo, la sala se encontraba allí rodeada de grandes ventanales que daban directamente a la vereda, convirtiendo a los y las operadoras en un elemento de exhibición, una vidriera más entre los negocios del centro comercial (Urtasun, 2016a). Al mencionarle esta diferencia en una de nuestras primeras visitas, el director del COM nos respondió haciendo una distinción entre eficacia y marketing: “nosotros no mostramos nada, eso es estética pero no tiene que ver con que sirva. Los pingos se ven en la cancha, el sentido se lo das cuando solucionás quilombos. Es una responsabilidad, tiene que estar, nosotros no tomamos la seguridad para hacer política” (Entrevista personal, 26 de abril de 2017). Tener a los y las operadoras en la vidriera es para Lautaro meramente una estrategia publicitaria, aunque el COM también publicita a su sistema con fotos como las siguientes, en las que se presenta a la sala de monitoreo bajo una estética moderna de eficiencia e innovación.

Figura 1. La sala de monitoreo del COM



Fuentes: Página web del municipio, “Secretaría de Seguridad y Justicia”<sup>38</sup>.



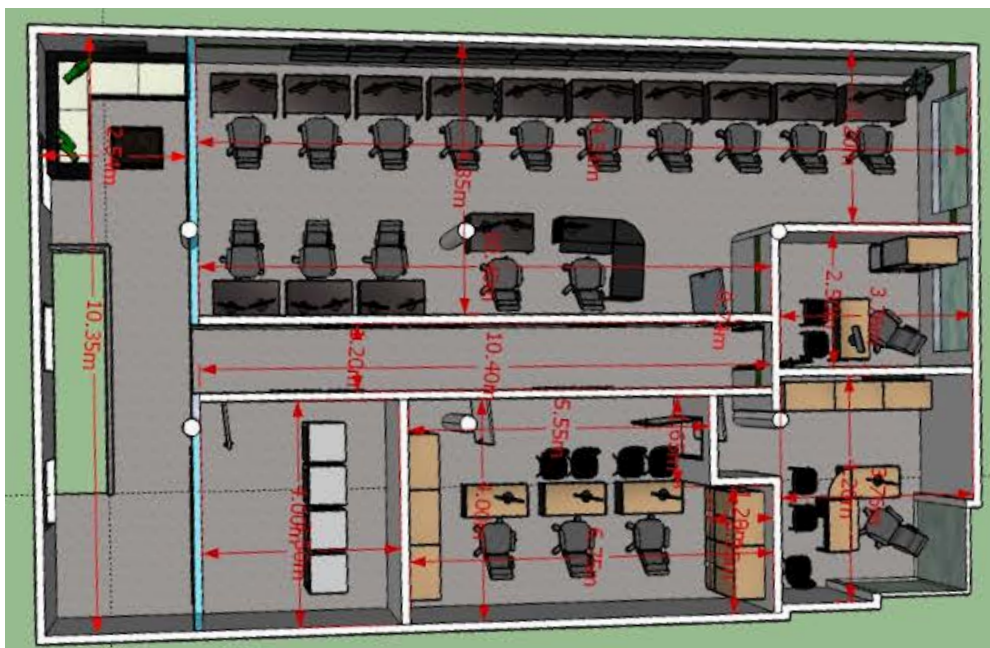
Fuente: Prensa Ensenada, “16 años de crecimiento” (publicación en Facebook, 5 - 6 - 2019).

El siguiente rasgo que sobresale es la disposición espacial de muebles, personas y pantallas.

<sup>38</sup> Recuperado de: <https://www.ensenada.gov.ar/secretaria-de-seguridad-y-justicia/>

El objetivo primordial — el encuentro entre imágenes y operadores/as — se logra a través de una serie de “monitores”, puestos individuales de vigilancia conformados por una computadora con dos pantallas, montada sobre un escritorio, frente a un sillón giratorio, con un/a operadora asignada. La disposición actual de los “monitores” es el resultado de una cuidadosa planificación que incorporó los seis años de experiencia previa antes de la mudanza al nuevo espacio. El entonces director del COM nos contaba que todo el diseño interior del espacio fue pensado en función de facilitar el trabajo de los y las operadoras, evitar las distracciones y mantener ciertos vínculos jerárquicos necesarios para realizar la tarea. Según su perspectiva, la mudanza en el 2016 fue la oportunidad para resolver uno de los mayores problemas de funcionamiento del sistema: la distracción de la tarea de monitoreo, producida en parte por la libertad de movimiento de los y las operadoras y la facilidad para conversar. La solución fue alterar la disposición de los “monitores”, reemplazando el semicírculo original por un nuevo diseño lineal, e incorporar tabiques entre escritorios para evitar el contacto directo y la conversación. Mientras nos explicaba este punto, Lautaro nos mostró el siguiente esquema, diseñado por él mismo, que orientó los planos para construir la nueva secretaría. Aunque no todas las dimensiones se materializaron exactamente como en el esquema y por el momento sólo funcionan ocho “monitores” ubicados en fila contra la pared más larga, la sala de monitoreo y el resto de los espacios siguen el diseño con bastante fidelidad.

### Vista del la nueva Secretaría de Seguridad y Justicia



Fuente: Lautaro, exdirector del COM (comunicación privada, 26 - 4 - 2017).

El plano muestra la ubicación y tamaño de los cuatro tipos de espacios que conforman la secretaría. En primer lugar, el COM en sentido estricto, con los escritorios del supervisor, del



policía, y las filas de “monitores” contiguos, ocupando casi el mismo espacio que todas las otras dependencias de la secretaría. Luego, los espacios dedicados a la gestión administrativa y política. Se trata de oficinas comunes, mucho más parecidas al resto de los espacios que componen el palacio municipal: computadoras, escritorios, impresoras, armarios con papeles y carpetas, algunas sillas para posibles visitas. Vinculando estos espacios, dos pasillos, uno externo que conecta con el resto del edificio municipal, y uno interno a la secretaría. Ambos tienen algunas funciones además de ser lugares de paso: el primero, con sus plantas y sillones cubriendo la esquina, funciona como un exterior a la propia secretaría, donde los y las trabajadoras pueden “salir” para descansar, utilizar sus celulares o fumar; el segundo cumple también la función de almacenamiento, ya sea de muebles, bidones de agua potable, cámaras, luces u otros aparatos electrónicos, aunque también está marcado por una pequeña galería de fotos de los y las egresadas de la policía local.

Finalmente, detrás de la primera puerta se encuentra el “cuarto de los servidores”. Allí se agrupan los principales componentes técnicos del sistema: los servidores propiamente dichos, compuestos de poderosos procesadores que reciben, analizan y redistribuyen las imágenes de las cámaras, así como las órdenes que producen los y las operadoras desde el cuarto de al lado; las interfaces que permiten traducir los datos digitales de señales eléctricas a códigos de luces láser que viajan por fibra óptica; los conjuntos de discos rígidos llamados “storages” en los que se almacenan y sobrescriben continuamente todos los datos producidos; los equipos encargados de estabilizar la tensión y brindar un abastecimiento de energía en caso de un corte de luz. Aunque están presentes en todos los espacios, aquí la presencia de elementos “no humanos” se hace mucho más evidente: es un lugar exclusivo para ellos, donde priman sus requerimientos. Aquí no hay sillas, mesas ni ventanas, un sistema de refrigeración independiente asegura que ninguno de los componentes se caliente más de la cuenta, y hasta caminar puede resultar una tarea compleja si se quiere evitar pisar los manojos de cables que corren por el piso. Como bromeaba el director del COM en una entrevista, el corazón informático del sistema es tan importante que dispone del doble de espacio que su propia oficina. Desde el punto de vista del procesamiento y almacenamiento de la información, este es el verdadero centro de la red: aquí tienen su origen y su fin todos los enlaces, sean los paquetes de datos que se llegan desde cada cámara o las órdenes que envían los y las operadoras, es aquí es donde se guardan las imágenes captadas y donde se encuentra la capacidad operativa para ponerlas a disposición de los potenciales usuarios. Frente a estas funciones, la sala de monitoreo es un mero anexo, una interfaz necesaria para que los componentes humanos del sistema puedan visualizar y manipular el flujo de datos. Como toda caja negra, el funcionamiento del sistema se da por descontado y la puerta del cuarto de servidores permanece cerrada con llave, con la excepción de las esporádicas intervenciones para realizar reparaciones o mantenimiento.

### *Habitar la sala de monitoreo*

En tanto centro de un sistema de videovigilancia, el COM se organiza en función de una cuidadosa distribución de visibilidades con la que se pretende ocultar y aislar del exterior a la tarea de monitoreo, pero al mismo tiempo hacerla visible y gobernable. Si observamos fotos y diagramas podemos fácilmente adivinar una estructura que limita las miradas de los y las operadoras a lo que muestran sus monitores, restringiendo la mirada de conjunto a quien supervisa. El o la supervisora está a cargo de la operación del COM y es responsable por el desempeño del conjunto del grupo. Su escritorio en forma de L le permite una visión privilegiada: desde allí se pueden observar fácilmente las imágenes de cada “monitor” y la conducta de cada operador/a, superando la compartimentación que producen los tabiques negros. Se encuentra así en la cima de una pirámide de mediadores que modulan el flujo de imágenes que produce el sistema.

Esta estructura piramidal encuentra algunas excepciones. La distancia entre el escritorio del o la supervisora y cada monitor puede dificultar la comprensión de imágenes demasiado pequeñas, y en ocasiones se requiere la atención conjunta de toda la sala para discernir los eventos en proceso. Las cinco grandes pantallas que coronan la pared principal cumplen la función de permitir un acceso colectivo a las imágenes, involucrando al grupo en su conjunto en la tarea puntal de observación. Allí se despliegan en vivo una selección de cámaras relevantes, o se reproducen grabaciones antiguas, según lo disponga quien supervisa; el tamaño de estas pantallas permite que las imágenes se visualicen desde cualquier punto de la sala. La práctica de “subir” una cámara para compartirla con el resto de la sala supone una primera selección en el mar de imágenes producidas, sea por tratarse de una situación relevante en términos securitarios o de riesgo, porque se quiere comentar algo o simplemente hacer un chiste.

El escritorio del o la supervisora tiene además otra característica: concentra distintas formas de registro, gestión y comunicación entre el COM y el exterior. En primer lugar, allí se encuentra una computadora que permite visualizar cualquier cámara, acceder a las imágenes grabadas en los últimos 30 días y al registro histórico de videos “exportados”, aquellos que se sacan del sistema para su almacenamiento por tiempo indefinido. Todo pedido externo de imágenes termina con un DVD grabado en dicha computadora, o con un comentario en lapicera sobre el respectivo “oficio” en el que se explica la causa de la falta de material. En segundo lugar, allí se encuentra el teléfono fijo que responde a las llamadas del sistema municipal de emergencia de salud, junto con un registro digital de los hechos registrados y las medidas adoptadas. Además, existe un segundo teléfono que se utiliza para comunicaciones cotidianas al COM, como pueden ser llamadas de funcionarios/as municipales, consultas de vecinos/as o pedidos de envío de comida. Una serie de registros digitales y en papel completan las actividades de supervisión de cada turno: el libro de actas donde se anotan los principales eventos, las personas presentes y los horarios de entrada y

salida; cuadernos de “seguimiento” donde se escriben los pormenores de algunos sitios bajo especial vigilancia; ventanas del sistema en las que se cargan datos de cada cámara y su estado operativo; planillas en las que quedan asentadas las horas extras disponibles y quién las cubre. La gestión de la información que entra, sale y se registra marca un ritmo de actividad constante.

Al lado se encuentra el escritorio del o la radioperadora policial, cuya función es actuar de enlace entre las fuerzas policiales y el COM. Cuenta para ello con dos estaciones de radio distintas: una sintoniza la “capa interna del 911”, utilizada por la policía bonaerense para comunicarse entre móviles, comisarías y el Comando de Patrullas, la otra está conectada a la frecuencia que utiliza la Policía Local para los mismos fines de coordinación y dirección operativa. Aunque ahondaremos en los pormenores del trabajo policial de “modulación” en el capítulo 4, vale resaltar que ambas radios suponen un ingreso constante de información que debe ser procesada en el momento para orientar el trabajo de monitoreo. Si con sus ventanas opacas y puertas cerradas el COM se encuentra relativamente aislado del exterior, también se muestra hiperconectado a través de una multitud de corrientes simultáneas de información altamente codificada. Pantallas, teléfonos, radios y planillas operan como superficie para la superposición de retazos de realidad, en una composición compleja que puede resultar completamente indescifrable para un/a observadora externa.

La sala de monitoreo opera entonces como un núcleo en el que se concentran distintos flujos de información que luego será procesada, registrada y utilizada para la toma de decisiones y la intervención en los territorios vigilados. Para ello se organiza jerárquicamente por medio de un juego de relaciones entre ver y ser visto, fruto de una particular disposición espacial de cuerpos, muebles y equipos electrónicos, así como también normativas, disposiciones y vínculos. Sin embargo, cualquier visita que dedique cierto tiempo a observar cómo se trabaja efectivamente en el COM podrá acceder a otra serie de aspectos que marcan su funcionamiento cotidiano, desdibujando o complejizando esta caracterización. La sala es también un espacio habitado, y esto da margen para una serie de variaciones más allá del diseño arquitectónico original. La conformación de grupos y las largas jornadas de trabajo permiten que operadores/as, supervisores/as y policías se traten con relativa confianza, habilitando formas no previstas de uso del espacio. Las sillas con ruedas pueden fácilmente ser aprovechadas para superar la barrera de los tabiques y hablar con los y las compañeras, los “monitores” pueden ser escenario de todo tipo de consumo de alimentos e intercambio de objetos, en el espacio sonoro suelen convivir música y la radio policial, las cámaras y pantallas se utilizan en ocasiones para fines que se alejan de los objetivos institucionales.

Estas consideraciones nos llevan a resaltar rasgos que hacen del COM un espacio compartido de trabajo y convivencia, similar a casi cualquier otra oficina municipal. La sala cuenta con pavas, dispenser, heladeras y microondas, una mesa redonda y varias sillas, todos estos elementos utilizados por el personal de la Secretaría tanto como por algunos/as agentes de la Policía

Local que descansan aquí durante sus jornadas como “caminantes”. La sala tiene además una serie de marcas identitarias. La radio comparte el mueble con una pequeña estatua de la Virgen Nuestra Señora de la Merced, patrona de Ensenada, que según uno de los supervisores tiene una banda presidencial en recuerdo de una mítica visita del presidente Juan Domingo Perón. La pared hace las veces de cartelera: una foto en blanco y negro de Mario Secco y Cristina Fernández de Kirchner, una lista de cámaras divididas por zonas, comunicados del STME informando cambios en la cartilla médica, promociones turísticas, nuevas disposiciones salariales y descuentos, actos políticos, incluso iniciativas solidarias de los y las propias operadoras (una rifa para una compañera a la que se le quemó la casa, una alcancía para dejar aportes para comprarle un regalo a un compañero que acaba de ser padre, etc). Como veremos, en el COM hay lugares y tiempos para amistades y vínculos que tensionan, desestructuran y reorganizan el diagrama de relaciones de poder.

### Tiempos de una vigilancia sin fin

**SERVICIOS MUNICIPALES**  
**LUNES 8 Y MARTES**  
**9 DE JULIO**

**CEMENTERIO:** 8 A 12HS. (ADMINISTRACIÓN)  
 8 A 17HS. (VISITAS)

**RECOLECCIÓN DE RESIDUOS:** SERVICIO NORMAL

**EMERGENCIAS 107:** ATENCIÓN LAS 24HS. **CENTRO OPERATIVO DE MONITOREO:** ATENCIÓN LAS 24HS.

**SALUD:** GUARDIA EN LAS UNIDADES SANITARIAS  
 El Molino / 184 / Mosconi

MUNICIPALIDAD DE EISENADA  
 GESTIÓN MARIO SECCO

PRENSA EISENADA

#### △ SERVICIOS MUNICIPALES EL 8 Y 9 DE JULIO

Desde la Municipalidad de Ensenada se informa cómo será el funcionamiento de los servicios durante el feriado del lunes 8 y martes 9 de julio en el marco del Día de la Independencia Argentina ...

... RECOLECCIÓN DE RESIDUOS: normal de 7 a 15hs.

⊕ CEMENTERIO MUNICIPAL: 8 a 12hs. (Administración) // 8 a 17hs. (Visitas)

CENTRO OPERATIVO DE MONITOREO: atención las 24hs.

☎ LÍNEA 107: atención las 24hs.

▶ UNIDADES SANITARIAS DE GUARDIA: El Molino // 184 // Mosconi

Fuente: Facebook de Prensa Ensenada (Recuperado el 5 de julio de 2019).

Además de un espacio propio, la vigilancia tiene una forma característica de organizar el tiempo. Al igual que otras tareas desempeñadas por policías, bomberos/as, recolectores de basura y personal de las instituciones de salud, se entiende que el “monitoreo” debe ser una actividad continua, un servicio ininterrumpido disponible las veinticuatro horas del día, el año entero. Sus cámaras extienden la mirada no sólo en una dimensión espacial, sino temporal: pueden filmar al mismo tiempo cientos de puntos de la ciudad, permitiendo el monitoreo en vivo y la recuperación posterior de las imágenes que quedan registradas. Para que esta extensión sea efectiva no alcanza simplemente con instalar las cámaras y dejarlas funcionando: alguien debe “monitorearlas”, ejercer una atención activa que interprete las imágenes producidas y oriente la mirada. Como se aprecia en

la propaganda difundida por la prensa municipal, el COM es un lugar donde personas miran pantallas y brindan “atención” las 24 horas. Aquí se origina uno de los principales fundamentos de la organización del trabajo vigilante: las cámaras no pueden quedar desatendidas, alguien tiene que estar siempre del otro lado de la pantalla. Sostener este ensamblaje continuo entre agencias distribuidas entre humanos y no humanos es la función y el desafío del COM.

La lente inexpresiva de una cámara domo puede generar una sensación de vigilancia constante, y este es ciertamente uno de los efectos a los que aspira el uso de este tipo de artefactos. Pero al igual que en el análisis foucaultiano de la arquitectura panóptica, detrás de su mediación tecnológica existe meramente una posibilidad, y nunca una certeza, de encontrar alguien efectivamente monitoreando. La discontinuidad en el monitoreo es, de hecho, irremediable: nadie puede ver las catorce cámaras que conforman un “monitor” al mismo tiempo, ni de forma ininterrumpida. El cansancio, el aburrimiento y la pérdida de atención, así como la necesidad de desatender todo lo demás para seguir con cuidado los eventos en curso cuando se detecta que está “pasando algo”, impiden el cumplimiento del imperativo de una vigilancia continua. El COM debe entonces administrar sus recursos para lidiar con una contradicción fundante entre la producción de imágenes y su capacidad efectiva de monitorearlas, algo característico de la videovigilancia (Norris, 2003; Smith, 2004; Cardoso, 2014).

Desde el punto de vista de sus trabajadores/as, este imperativo y los intentos de acercársele se reflejan en toda la organización del trabajo, comenzando por la “guardia”. Cada grupo está conformado por un o una supervisora y sus operadores/as (cuyo número ha ido creciendo con el tiempo, hasta llegar a ocho), que se encargan del monitoreo durante un período determinado de tiempo. Si un “monitor” es la unidad mínima de vigilancia, una “guardia” designa al conjunto mínimo de personas necesario para el funcionamiento general del sistema, así como también el tiempo en el que están a cargo de operar el sistema. La forma en que se ensamblan estos grupos y las temporalidades que los rigen han variado mucho desde la fundación del COM, al punto de convertirse en una rica área de experimentación, negociación y conflicto. Las resistencias y obstáculos que enfrenta la pretensión de un monitoreo constante se sedimentan en una abigarrada trama de disposiciones, normativas y herramientas de (auto)control. Seguiremos las ramificaciones que adquiere la gestión del tiempo de vigilancia enfocándonos en sus dos puntos principales de tensión: el balance entre monitoreo y descanso, y la conformación de grupos.

### *Los ritmos*

José se levanta de su silla, la supervisora le dice “¿a dónde vas?” y él responde “a mis diez”. Cecilia, la supervisora, lo increpa “¿vos sabés que si yo quiero no tenés más tus diez?”. Mientras se va de la sala, José le responde “¿Cómo? ¡Es el derecho del trabajador!” (Nota de campo, 15 - 12 - 2017).

La primera estructura temporal que salta a la vista observando el monitoreo en el COM es la recurrente pausa de “los diez”. Por cada hora, los y las operadoras cuentan con diez minutos de descanso, en los que se les incita a levantarse de la silla y salir de la sala. Como me explicaba Edgardo, estas breves pausas se dan de forma escalonada, logrando así que nunca haya más de un monitor desatendido. En teoría, las cámaras del puesto que queda vacante se reparten entre el resto de los y las operadoras, o son cubiertas por quien esté supervisando. En la práctica esto raramente ocurre, ya que supondría ocupar buena parte del tiempo de trabajo en una resignación constante de cámaras entre los distintos monitores, para luego “devolverlas”, algo que requiere de una serie de pasos de configuración del software del sistema. Por lo tanto, esta cobertura generalmente sólo se da si alguna cámara está captando en vivo algún evento relevante, lo que supone un riesgo real de dejar pasar algo sin que nadie lo detecte. Como el sistema sigue registrando todo, aún cuando el o la operadora esté “en sus diez”, esta interrupción de la vigilancia genera problemas tanto en la gestión de eventos en el momento como en la posterior rendición de cuentas. La peor situación es cuando se les “escapa” algo que pasó efectivamente bajo el área de cobertura de las cámaras: aquí el imperativo de la vigilancia constante vuelve en forma de responsabilidad individual.

Cecilia me muestra un video de un choque reciente. Se ve cómo un colectivo 275 viene por la calle Bossinga, desde Punta Lara, y dobla en la esquina de una estación de servicio en el centro de Ensenada. El colectivo sale casi completamente de plano, pero no termina de doblar, se detiene y el paragolpes trasero se ve quieto en el extremo derecho superior de la imagen. El tráfico que viene por la calle está detenido. La cámara no se mueve, por lo que no capta el movimiento alrededor del colectivo. Cecilia me explica que hasta que escuchan por radio no vieron el accidente, porque la operadora “estaba en sus diez”. Unos minutos después la cámara enfoca, ahora sí, a todo el colectivo detenido a medio doblar, hay bastante gente alrededor, una mujer tirada en el piso y un policía que la asiste (Nota de campo, 30 - 5 - 2017).

Por más riesgos que traiga, la pausa de “los diez” es una forma de paliar el aburrimiento y el cansancio del trabajo de monitoreo, y se la entiende como una medida necesaria para mantener la atención y sobrellevar las largas jornadas de trabajo. Se supone que sirve, en primer lugar, para descansar la vista, mejorar la postura, ir al baño y fumar en el pasillo. Como decía un poco en broma José, los y las operadoras reivindican esta pausa como un derecho y se avisan entre sí si alguna se está olvidando de tomarse su descanso. La gran mayoría utiliza este tiempo para revisar el celular, que deben dejar nuevamente en la mesa del o la supervisora cuando vuelven a su monitor, aunque a veces encuentran la forma de escaparse también para hacer compras en el kiosko cercano, sacar turnos en la clínica, dinero del cajero o algún otro tipo de trámite en el centro de la ciudad. Los acuerdos sobre qué se puede hacer o no durante “los diez” son un tema recurrente de negociación con las autoridades de la secretaría: se les pide que sean puntuales y que salgan de la

sala de monitoreo, como una forma de proteger la imagen de trabajo que debe dar este espacio frente a posibles miradas externas. Más allá de las directivas que bajen desde la secretaría, en el día a día la regulación de la duración y el uso del tiempo de descanso queda a cargo de quien supervisa y de los y las propias operadoras. Prima entonces la vigilancia horizontal entre compañeros/as: quienes se demoren o no den aviso al siguiente que ya le toca su descanso reciben comentarios, críticas y burlas. Las resistencias surgen incluso cuando quien intenta aplicar los criterios es quien supervisa, detentando su jerarquía sobre el resto de la guardia.

Javier le dice a Gladis “¿vos monitoreás sin manos?”. Gladis responde que está en sus diez. Tiene su campera puesta como una mantita, con los brazos adentro. Javier le dice que vaya afuera en sus diez, ella responde que no está con el celular, él le repite que no importa, que vaya afuera. Gladis dice que no joda porque se siente mal. Javier insiste: “es así, no es joda”. Gladis: “qué pesado.. bueno, monitoreo entonces para que no me jodas”. Javier repite que se tome sus diez, pero afuera. Gladis se queda donde está y mueve las cámaras (Nota de campo, 9 - 5 - 2018).

Los descansos programados tienen la función de volver más productivo el resto del tiempo de monitoreo: por cada pausa hay 50 minutos en los que se espera una atención activa. A las fronteras construidas entre el adentro y el afuera de la sala se le suma la obligación de descansar afuera, enfatizando la tarea de monitoreo. Sin embargo, la limitación de los paneles se ve contrarrestada por otra característica del mobiliario: las ruedas con las que cuentan los sillones utilizados para monitorear. El efecto es una restricción a medias que se supera fácilmente empujando los sillones para atrás para conversar, compartir mates o comida, pelearse o hacer chistes. A veces los sillones terminan usándose para desplazarse por toda la sala, o alguno/a se descalza y apoya los pies en el escritorio. Nuevamente, es tarea de quien supervisa intentar mantener estas infracciones en un margen tolerable, algo que varía según la exposición de la guardia a las miradas de las autoridades de la secretaría. Generalmente en los horarios nocturnos se percibe una mayor relajación con respecto al uso del espacio, la conversación y la postura corporal.

El monitoreo transcurre al compás de este juego repetido de trabajo y descanso, pero el cansancio, el aburrimiento y la ansiedad se acumulan. Cuanto más se acerca la hora de cambio de guardia estos sentimientos se vuelven más explícitos: todos/as comienzan a hablar de lo que van a hacer cuando salgan, con quién se van a ver o qué van a cocinar, y es común escuchar entre suspiros “¡ya son las cinco!”, “falta poco”, “se termina”, “solo media horita más”, “ya estamos respirando la libertad”. El inicio y el cierre de cada guardia se ve acompañado además por una serie de actividades burocráticas, a cargo de quien supervisa: se registra quién está presente en la sala, qué cámaras funcionan y cuáles no, los hechos relevantes sucedidos y el estado del sistema al cerrar la guardia. A pocos minutos del cambio de guardia cada operador/a se encarga de dejar su puesto de

trabajo en condiciones: tirar la basura, pasar lustramuebles sobre el escritorio y ordenar los objetos personales. Finalmente, para cuando llega la hora del cambio de guardia todos/as están más que listos para dejar su puesto, apenas un breve saludo general y ya están fuera del municipio.

### *Las jornadas*

Le pregunto a Martina cómo se organiza con el nuevo horario, de 12 horas por 36 de descanso. Me dice que ella llega a su casa y se va a dormir, tipo 7 u 8 de la mañana. Se levanta a las 11:30, lleva a su hija a la escuela, y después intenta no dormir para estar cansada a la noche y poder acostarse a la medianoche. Al otro día, antes de volver a entrar a trabajar, se duerme una siesta desde las 14 a las 16 más o menos, porque si no no aguanta. Me dice que casi todos hacen lo mismo, porque todos tienen “bendiciones”, menos Mauricio, que duerme todo el día. Mauricio responde “negativo dormir todo el día, tengo muchas actividades” y Martina se ríe (Nota de campo, 20 - 5 - 2019).

La alternancia entre monitoreo y descanso organiza también las jornadas laborales. Desde su inauguración en el 2010 los esquemas de guardias y horarios han pasado por múltiples transformaciones: dos días de 12 horas por dos francos, cuatro turnos fijos de 6 horas por un franco, y el regreso reciente de las 12 horas separadas por 36 de franco. Como se puede apreciar, el imperativo de monitoreo constante se resuelve con horarios de trabajo bastante inusuales, lo que supone grandes desafíos para organizar la vida por fuera del COM. El relato de Martina es un caso típico: mucho tiempo de trabajo, pocas horas de sueño y corridas para cubrir las tareas de cuidado que supone tener una familia con niños/as pequeños/as. Como suelen decir los y las operadoras con más trayectoria, la mayoría pasa más tiempo en el COM que con su familia.

Cada distribución da una composición y configuración particular a las guardias. El segundo esquema duró desde el 2013 hasta mediados del 2018, y era el que regía cuando comenzamos nuestra investigación: se formaban cinco grupos, cuatro con horarios fijos y uno rotativo que iba cubriendo los francos del resto, trabajando 6 horas por 36 de descanso. Aunque este formato se mantuvo cinco años, presentaba dos puntos de conflicto constantes: el horario nocturno y las guardias rotativas. En ambos casos, las dificultades para organizar el resto de la vida cotidiana desembocaban en repetidos pedidos de pase a los horarios de mañana, estableciendo una jerarquía en la que los y las nuevas entraban en estos grupos y debían ir ganándose el privilegio de moverse a los horarios más codiciados, el “derecho de piso”, como explicaba Victoria (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018). El último cambio llegó a mediados del 2018: se volvió a las 12 horas, formando cuatro grupos con horarios fijos y francos intercalados. Se resuelve así el problema del turno rotativo, a la vez que se expande el tiempo total de trabajo de 40 a 48 horas, respondiendo a un acuerdo entre el intendente y el sindicato de empleados municipales. El cambio fue objeto de debate entre operadores/as, generando peleas entre dos bandos enfrentados. La primera opción había sido



jornadas de 8 horas, con cuatro días de trabajo por uno de franco. Pero en algún momento apareció la opción de concentrar aún más las horas, alimentada por la esperanza de poder organizarse para tener cada quince días los sábados o domingos libres. Algunos/as consideraron que volver a las 12 horas era un retroceso que vulneraba sus derechos laborales e intentaron que el sindicato interviniera, pero la idea ya había ganado fuerza y cuando finalmente se intentó una solución “democrática” al conflicto ganó por mayoría la jornada de 12 horas.

Martina dice que al menos esta vez pudieron elegir. Ella había estado ya cuando se intentó el primer esquema de 12 horas, en ese momento eran dos jornadas por tres días libres. Dice que estaba bueno, pero “después el pasaje a las 6 horas se hizo de un día para el otro, vino la jefa y nos dijo que desde ahora iba a ser así. Fue durísimo. Eso fue porque alguien se fue a quejar, pero no nos preguntaron ni nada”. Según ella esta vez el nuevo secretario se manejó mejor, lo puso a decisión de todos y decidió la mayoría (Nota de campo, 20 - 5 - 2019).

Por más acuerdo que haya sobre la conveniencia de una jornada concentrada, en la práctica la vida extralaboral exige de la mayoría constantes excepciones al horario laboral. Carpetas médicas, licencias por maternidad, eventos familiares, militancia, turnos con especialistas, casamientos y lunas de miel... los y las operadoras intentan acomodar todo el resto de su vida fuera del horario del COM, pero muchas veces se les hace imposible. Una parte importante del trabajo de las empleadas de la secretaría es la organización de estas ausencias programadas, a través de un sistema de aviso de faltas y reparto de horas extra entre el resto. Se supone que son los y las propias operadoras las que deberían encontrarse un reemplazo en caso de tener que faltar, pero no siempre sucede. La gestión de estos enroques se da a través de “planillas” que circulan en cada guardia: un cuaderno para anotar los días que necesitan faltar, una hojita para anotarse en alguna de las horas extras disponibles. Los beneficios de hacer horas extras pueden computarse como “compensación” por horas de trabajo en el horario normal, o cobrarse como un adicional al sueldo base. Como se recuerda cada vez que pasan las planillas, existen una serie de reglas para limitar la flexibilización de los horarios laborales: no se pueden tomar extras si se tiene licencia o si están de vacaciones, faltar o llegar tarde a una hora extra cuenta igual que un día normal para incentivos como el bono de presentismo, los domingos “valen doble” a la hora de compensar, hay una cantidad máxima de excepciones por mes, etc. En diciembre se suma, además, la obligación de cerrar el año sin deudas por compensar, y las negociaciones en torno a los días de vacaciones y al reparto de las horas extras adicionales que se generan en enero y febrero.

Cecilia me explica por qué se saltea los francos: necesita ir al médico y podría pedirse una carpeta, pero perdería el plus de presentismo. Lo pusieron porque antes faltaban todo el tiempo, y era complicado porque no conseguían quién haga los reemplazos. Le pregunto si era

mucho en comparación al total que cobran, me dice que no: “antes era más importante, pero ahora con mil pesos no hacés nada” (Nota de campo, 12 - 5 - 2017).

Planillas, cuadernos, libros de actas, descuentos, máquinas para marcar ingreso que registran la huella digital, mensajes por whatsapp. Así como el mobiliario de la sala intenta forzar la atención sobre las pantallas, existe toda una cadena de dispositivos de inscripción y control que cargan materialmente el imperativo de cumplir con el horario de trabajo. Aún así, la aplicación de las sanciones no es automática y existe un margen de flexibilidad frente a situaciones puntuales, aunque el incumplimiento repetido puede terminar, en ocasiones, en un despido.

José le dice a Javier, el supervisor, que la llame a Noelia para que venga, porque después se queja. Edgardo, que está sentado al lado, se queja e inicia la siguiente conversación:

Edgardo: No sé cómo hace para llegar los 365 días del año tarde.

Gladis: Igual a mi, te digo la verdad, jamás me descontaron.

Edgardo: A Noelia si.

Javier: El plus y las horas.

José: Si, pero ella llegaba una hora tarde. Fue como castigo.

Javier: Es una boluda. La pasearon por todos los turnos, ¡llega tarde en todas!

José: Le sacaron el plus, el presentismo, y le descontaron de las horas tarde. Se lo hicieron como castigo, sino llego todos los días una hora más tarde. Es para que escarmiente.

Edgardo: Es una pelotuda, no lo puedo entender. ¡Tiene dos hijas, Martín! (se gira en su silla para mirarme mientras me lo dice) (Nota de campo, 20 - 10 - 2017).

Poco tiempo después de que se diera esta conversación, Noelia había sido oficialmente despedida; todavía aparece cada tanto por el COM para saludar y para vender viandas en el horario del almuerzo. Como repiten sus compañeros de trabajo, las sanciones que terminarían con este despido responden a un descuido excepcional por parte de la operadora, sirviendo a la vez como un ejemplo disciplinador para el conjunto de los y las trabajadoras del COM. Generalmente la negociación en torno a los horarios y tiempos de trabajo se da bajo un tono mucho menos punitivo que acepta cierta flexibilidad y consideración de situaciones personales, sustentándose en la idea de que, en última instancia, “somos todos compañeros”. Como nos explicaba con un tono aleccionador la que era entonces encargada de gestionar el personal de la secretaría, “al secretario le interesa mucho que sean compañeros, que no falten a último momento, o sin avisar, porque es una actitud de falta de compañerismo: la supervisora queda sobrecargada y los compañeros se pierden la oportunidad de hacer horas extras” (Esther, Nota de campo, 15 - 1 - 2017).

### *Las guardias*

La organización de las guardias cumple también un papel clave en los vínculos personales que se generan, lo que repercute en el clima de trabajo. Además de operadores/as descansadas y motivadas, se necesita un grupo que “funcione”, por lo que la decisión de dónde ubicar a cada

operador/a se vuelve un tema complejo que requiere un fino trabajo de gestión de vínculos personales, jerarquías, incompatibilidades, premios y castigos. Una parte importante del trabajo de “las chicas de la secretaría”, como las llaman el resto de los y las trabajadoras del COM, se centra en gestionar estos vínculos con el objetivo de evitar las peleas entre compañeros/as y la formación de guardias “problemáticas”. La estabilidad que adquieren las guardias da lugar a que se forme un sentido de pertenencia para con el grupo, alimentado a su vez por una constante comparación y competencia con el resto. Las reputaciones y acusaciones cruzadas son de lo más variadas: hay turnos peleadores, turnos divertidos, turnos que trabajan bien o mal, turnos en los que se cuidan entre sí y otros en los que falta compañerismo.

Todas estas adjetivaciones se vuelven especialmente relevantes ante la presencia de miradas externas al grupo, sea por parte de las autoridades de la Secretaría (los jefes), por visitas de otras autoridades y referentes (policías, funcionarios municipales o judiciales, etc.) o incluso por un observador externo, presumiblemente neutral y sin mucha autoridad, como es mi caso en tanto investigador. En el primer caso, lo que interesa es mostrar un grupo serio, que trabaja y cumple con las expectativas. La siguiente conversación con una supervisora se da mientras caminamos por el centro de Ensenada rumbo a su casa, donde íbamos a hacer una entrevista. Martín Slobodian acababa de asumir como nuevo secretario de seguridad, luego de que Susana González dejara el cargo para ejercer como diputada provincial. El enojo de Cecilia muestra la presión que supone supervisar una guardia: ella está a cargo y los problemas que surjan son su responsabilidad.

Cecilia se queja de que ella se fue y que cuando volvió era todo un quilombo. Me cuenta que justo fue la primer semana con Martín y resulta que su turno, que en general funciona muy bien, se había vuelto un despiole. “Norma se peleó con Leticia, mal, se re putearon”. Yo pregunto por qué se pelearon, siendo que parecen llevarse bien. “¡Por las extras!” me dice Ceci con fastidio, mientras seguimos caminando juntos por La Merced, “y entraron a gritarse mal, yo no me di cuenta de que Martín estaba en la puerta mirando, se empezaron a mandar con críticas de que esto, que lo otro, a Martín. No me querían aceptar que yo las había puesto una en cada punta para que no se pelearan, me empezaron a bardear a mi. Y ahí Martín les dijo que la que mandaba era yo, o cualquier supervisor, y corta la bocha. Después me dijo “el tema es que son muchas mujeres, tantas minas.. es un puterío. Yo le fui a hablar después, me quería matar, pero me dijo que no me preocupe, que todos habían dejado re buenas referencias de mi, así que no me preocupe”. Yo comento con ironía la idea de que el problema fueran las mujeres, pero Ceci dice que es un poco verdad (Nota de campo, 15 - 12 - 2017).

La exposición al control por parte de las autoridades de la secretaría varía según el horario de cada guardia: quienes están a la mañana comparten buena parte del horario de oficina con “los jefes”, mientras que quienes trabajan de tarde y de noche se encuentran más solos/as y libres de una inspección constante. Sobre estas asociaciones entre diurno-control y nocturno-libertad se construyen múltiples lecturas y comparaciones. Las guardias de la noche, por ejemplo, son

conocidas por ser menos rígidas y más divertidas: hay más chistes, música, cargadas. Varias veces me dijeron que tenía que venir de noche porque “te hacés el día” o “te morís de risa”. Las operadoras de la mañana tienen, sin embargo, otra lectura del por qué de esta división.

La operadora dice que les dicen que son el peor turno porque dicen todo, no se guardan nada. “Y eso no les gusta, por eso nos pusieron en el turno de la mañana, cuando está toda la oficina, para tenernos cortitas”. Se ríe mientras remata con un ejemplo “¿quién dijo que no teníamos agua, quién se quejó? Nosotros” (Nota de campo, 1 - 12 - 2017).

Al mismo tiempo, la mañana es objeto de deseo de la mayoría, por ser el horario más cómodo para organizar sus vidas fuera del COM. Acceder a la mañana es todo un privilegio que se gana a base de antigüedad y buenas referencias. Quienes ingresan lo hacen, casi siempre, en horarios nocturnos, y deben cumplir cierto tiempo allí como una forma de ganarse el piso antes de poder pedir un cambio de horario. Para quienes no gozan de este privilegio, pasarse a la mañana es una fantasía recurrente. Haciendo uso de la libertad para bromear cuando no tienen a nadie cerca, Mabel y Rocío hablaban del futuro secretario de seguridad expresando sus deseos.

Mabel pregunta “¿Será que le dieron el alta ya a Susana?”. Rocío, al lado, le retruca “a mi el que me importa es Martín. ¡Susana ya se va! ¿Será que se levantó bien? ¿Será que almorzó?” Mabel se suma, con tono cómplice “Si, le voy a cocinar. Así le entrás a los hombres, los comprás así. Paso a la mañana con Martín” (Nota de campo, 1 - 12 - 2017).

La organización temporal del trabajo cotidiano en el COM presenta entonces una marcada contradicción entre la pretensión de una vigilancia continua y la imposibilidad de llevarla efectivamente a cabo. En el capítulo 5 continuaremos el análisis de las temporalidades que conviven en la tarea de monitoreo, desde las que se basan en una atención flotante al constante flujo de imágenes sobre el presente, hasta la búsqueda retrospectiva de registros pasados o la detección de posibles peligros, con fines preventivos. Por lo pronto, lo expuesto alcanza para apreciar el delicado trabajo de distribución, diferenciación y jerarquización del tiempo que se cristaliza en las rutinas de vigilancia: guardias, descansos, jornadas laborales y francos son piezas importantes del ensamblado del dispositivo. Nuevamente se aprecia el carácter heterotópico de la videovigilancia encuentra su equivalente a nivel temporal. Si con sus cámaras y pantallas el COM opera sobre el espacio concentrando en un mosaico de imágenes distintos fragmentos lejanos de la ciudad, su cuidadosa organización del tiempo le permite también enfrentar al eterno fluir de los acontecimientos, domesticarlo, interrumpirlo, gestionarlo, volverlo productivo.

## Rutinas de monitoreo

Como se desprende de esta primera descripción de los espacios y tiempos de la vigilancia, el principal significante que organiza el funcionamiento del sistema es el “monitoreo”. La sala, los puestos, las máquinas y el trabajo, hasta el propio “centro” son descriptos como abocados al “monitoreo”. De hecho el término vigilancia, que utilizamos ampliamente para describir y analizar al COM, parece estar cuidadosamente excluido de las formas oficiales en las que se nombra el trabajo realizado por los y las operadoras. No es que no se utilice, ya que en ciertos contextos los y las operadoras se refieren a lo que hacen con las cámaras como “vigilar”: a una casa, a un grupo de jóvenes, a un familiar o conocido. Pero en el discurso público esta noción desaparece, para ser reemplazada por un término más técnico, protegido de posibles connotaciones negativas. El monitoreo, además, aporta un nombre específico a lo que realizan por contraposición al uso extendido de la noción de “vigilancia” para nombrar un amplio abanico de prácticas típicas del campo del control del delito, particularmente en lo que respecta al trabajo policial. De hecho, trabajadores/as y funcionarios/as de la Secretaría de Seguridad comparten el uso común en las fuerzas de seguridad, según el cual un “vigilante” o “vigi” es sinónimo de agente policial. Los y las operadoras no son “vigilantes”, su tarea es monitorear el sistema y operar el grupo de cámaras que cada quien tiene a cargo.

### *Mover las cámaras*

Cecilia le transmite al resto de su guardia la charla que todos/as las supervisoras acaban de tener con el nuevo Secretario de Seguridad: “Martín dijo que él quiere que las cámaras se muevan. Que la responsabilidad es de nosotros cinco, y el sumario también, no va llamar a ningún operador. Si se envía tres horas de oficio y no se movió, se hace un sumario. Pasó hace poco, dos horas seguidas mirando al piso. Me llegan a hacer un sumario y los mato. Eso va a fiscalía, no puede estar quieta la cámara, o en patrulla<sup>39</sup>” (Nota de campo, 28 - 4 - 2017).

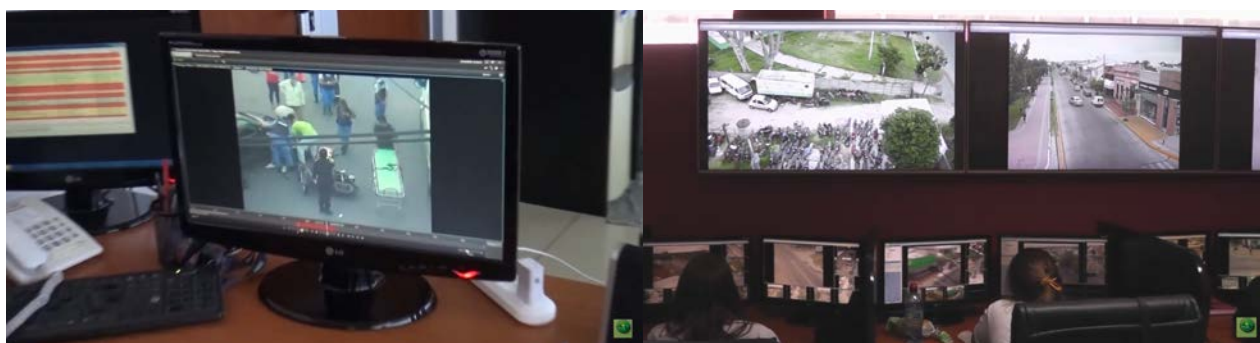
¿Qué es entonces monitorear? En primer lugar, no se trata de una mera observación pasiva de lo que muestran las pantallas, sino del despliegue de una atención activa. Las cámaras no se miran, se “operan”: al poder controlar aspectos como el zoom o la dirección a la que apunta el lente, la figura de operador/a se desplaza del lugar de espectador/a hacia el de productor/a de imágenes de vigilancia. Esto queda claramente graficado en el imperativo constante de “mover las cámaras”. Todos/as las supervisoras formulan este pedido explícitamente en algún momento de la guardia, y en ocasiones se vuelve un latiguillo casi automatizado, objeto de peleas y reproches. Como transmitía Cecilia en la cita anterior, el principal punto a controlar es que las cámaras no se queden

---

<sup>39</sup> En el sistema de videovigilancia, una “patrulla” refiere a la automatización del movimiento de las cámaras en función de una serie de encuadres previamente configurados. Abordaremos las implicancias del uso de patrullas en el capítulo 3.

quietas. Pueden no captar nada relevante, tener mala resolución o estar apuntando justo para otro lado; lo que no puede pasar es que estén dos horas filmando el piso.

Este mandato de movimiento se vincula directamente con la forma en que se transmite a la tarea de monitoreo las presiones externas a las que se encuentra sujeto el COM, particularmente cuando policías, fiscales, aseguradoras u otros actores institucionales tramitan pedidos formales de entrega de imágenes. El recorrido que haga cada cámara quedará registrado junto con las imágenes que produce, por un lapso de al menos 30 días, que puede extenderse indefinidamente en caso de que se capte algo que se considere relevante y digno de ser “exportado”. La tarea del o la operadora deja así una huella duradera, una inscripción de su propia agencia y por lo tanto, de decisiones de las cuales deberá hacerse responsable. En palabras de Susana González, ex secretaria de seguridad del municipio, las decisiones que tome cada operador/a “quedan registradas, quedan sus dedos” (Entrevista personal, 18 - 12 - 2019). A través suyo cristalizan rastros de la agencia — y por lo tanto, la responsabilidad — de cada uno de los eslabones de la cadena de mando y control, pasando por los y las supervisoras hasta llegar al secretario o, según las circunstancias, al propio intendente. Todos/as en el COM se encuentran bajo la amenaza de que se conozca algún hecho relevante a posteriori en el cual la cámara no estaba filmando, algo que de hecho ocurre sistemáticamente. “Mover las cámaras” del COM es crucial, porque de no hacerlo el propio sistema expone a sus responsables a una acusación de inoperancia capaz de alcanzar al municipio en su conjunto.



Fuentes: “Accionar en seguridad con inversión municipal” (Prensa Ensenada, 3 - 7 - 2019, izquierda) y “Cámaras de seguridad” (Prensa Ensenada, 14 - 1 - 2019, derecha).

Ahora bien, si la acción de monitorear no es solo “mirar las cámaras”, tampoco se agota en moverlas. Al igual que con el análisis de las contradicciones temporales propias de una vigilancia continua, la “operación” de (todas) las cámaras es de hecho una imposibilidad práctica. Las dos imágenes presentadas, capturas de pantalla de videos con los que el municipio promociona su sistema de videovigilancia, nos permiten percibir el nivel de saturación de imágenes que reina en la sala de monitoreo. La foto de la derecha registra el mosaico de ventanas simultáneas que organizan el fluir de imágenes en cada “monitor”, junto con las grandes pantallas que dominan la pared. La

imagen de la izquierda muestra, por su parte, el funcionamiento del sistema cuando se lo utiliza para rebobinar las imágenes de una cámara en particular. Cada una de las ventanitas de la primera foto puede a su vez manipularse para que muestre imágenes en vivo o imágenes antiguas, cambiando a voluntad la velocidad y el sentido de la reproducción. En conjunto, esto supone una enorme paleta de posibilidades, entre las cuales los y las operadoras deberán optar, sabiendo que luego se les puede exigir que se responsabilicen por los resultados obtenidos. ¿Cómo lidiar con esta superabundancia de imágenes que nunca paran de llegar, que no se pueden realmente monitorear y siguen además disponibles por un buen tiempo para su revisión posterior? ¿Cómo elegir qué hay que ver, qué cámaras mover, y cómo?

Las respuestas a estos desafíos toman la forma de criterios de selección, clasificación y jerarquización de la información visual que se proyecta en las pantallas. Como analizaremos en los capítulos 5 y 6, existe una serie de lógicas que orientan la vigilancia hacia distintos objetivos y situaciones, dentro y fuera del discurso institucional. Pero también hay distinciones más básicas en el nivel de relevancia de cada cámara, comenzando por la división que se da entre las “fijas” y las “domo”. Como señalamos en el capítulo anterior, las primeras suelen utilizarse para filmar espacios cerrados como estacionamientos, galpones, centros de salud y otras dependencias municipales, mientras que en plazas, calles y espacios abiertos se instalan cámaras domo capaces de girar 180° verticales y 360° horizontales. Las cámaras fijas reúnen por lo tanto dos condiciones que las vuelven menos atractivas: filman espacios en los que hay menos movimiento de personas y vehículos, y prácticamente no registran la actividad de monitoreo de quien las opera. Si tenemos en cuenta que la capacidad de movimiento está directamente relacionada con la responsabilización sobre el factor humano del sistema, no es de extrañar que las cámaras fijas despierten relativamente menos atención. Como veremos en el capítulo 5, algunas de las lógicas con las que se construyen situaciones y objetos de vigilancia tienden al cuidado patrimonial, y aquí las cámaras fijas funcionan como registro para dilucidar eventos a posteriori. Más allá de este uso retrospectivo, son muy pocas las situaciones en que las cámaras fijas cumplen un papel protagónico en los seguimientos en vivo, con la notable excepción de la entrada a la guardia del hospital municipal.

Edgardo me dice que las cámaras que más mira son las que tienen algo de movimiento “porque si no pasa nada, si hay un auto cada cinco minutos, no podés encontrar nada. ¿Qué vas a filmar, el patio de una casa? Ahí tampoco pasa nada. La de 122 y 32 siempre tiene mucho movimiento por la subida de la autopista. En algunos horarios en particular. Hoy que es viernes la gente tal vez aprovecha y va a Buenos Aires en auto. El resto de los días tal vez va en micro, pero el viernes va en auto y a esta hora se llena” (Nota de campo, 28 - 4 - 2017).

Aún cuando tengan posibilidad de movimiento, existen combinaciones de lugares y horarios que según los y las operadoras tienen probabilidades tan bajas de que algo suceda que casi no vale

la pena molestarse. Es interesante señalar que lo que Edgardo busca con su cámara los viernes al atardecer es el movimiento de autos hacia la autopista, un fenómeno que, como él mismo remarca, se ha vuelto bastante predecible y no reviste ninguna relevancia securitaria en particular. Pero es, al menos, un movimiento, hay algo en qué entretener la mirada, en la esperanza de captar algún indicio que llame la atención. Lo mismo me decía de una cámara sobre la costanera de Punta Lara: “es muy buena porque todo el mundo va a pescar, siempre hay gente, hay mucho movimiento”. De todas formas, todas las domo se tienen que “mover” en algún momento, por lo que la mayoría de los y las operadoras van intercalando rondas más o menos superficiales por todas las cámaras con la exploración más detenida de aquellas que captan alguna escenas más interesante. Como la mayoría de las cámaras se ubican en esquinas entre dos o más calles, una ronda suele incluir el acercamiento en cada una de las direcciones en las que el espacio abierto permite llegar más lejos. Antes de pasar a la siguiente ventana, con un rápido movimiento sobrevuelan personas, animales y vehículos, a veces se detiene en algún rostro o una patente, una silueta caminando, para luego continuar. La cámara deberá luego esperar varios minutos hasta que vuelva su turno en la ronda general.

### *Habilidades y aprendizajes*

Hasta aquí el llamado a “mover las cámaras” era una forma de incentivar una atención flotante y una actitud constante de búsqueda de indicios que puedan indicar alguna situación relevante. Pero cuando efectivamente se está frente a dicha situación, sea fruto de la búsqueda o de una alerta externa que llegue por radio, por teléfono o algún otro medio, la prioridad pasa a ser lograr un registro lo más completo posible de la escena y sus protagonistas. Esto requiere de cierta habilidad específica en el uso del software del sistema, así como en la combinación de interpretación rápida de los acontecimientos y reacción por medio del mouse o del teclado. Las persecuciones son en este sentido uno de los desafíos más complejos: las motos que intentan evadir los controles vehiculares zigzaguean entre los autos, despistando a policías, agentes de tránsito y operadores/as de cámara por igual. Es por ello que Guido, un joven operador que ronda los veinticinco, se pavoneaba al mostrarnos una persecución que había grabado recientemente: según él, la clave “es la muñeca”. Como veremos en el capítulo 3, estas capacidades se despliegan dentro de los márgenes de respuesta disponibles, ya que por distintas razones suele haber cámaras que se resisten a obedecer a las órdenes del COM, devolviendo imágenes trabadas, borrosas o moviéndose por su propia cuenta. “Tener muñeca” es entonces abrirse paso entre todas estas mediaciones y reaccionar con precisión ante un imprevisto.

La expresión puede haber sido una exageración de Guido, pero forma efectivamente parte de algunos conocimientos y habilidades que los y las operadoras deben aprender para desempeñar correctamente su función. El COM no cuenta con una capacitación formal para el monitoreo, por lo



que el aprendizaje se da en la práctica y a través de indicaciones de quien supervisa y del resto de los y las compañeras de trabajo. Más allá del manejo del mouse, los y las operadoras resaltan la importancia de conocer las cámaras asignadas, saber dónde están ubicadas y qué se puede ver con cada una de ellas, así como las relaciones con el resto de las ubicaciones cubiertas por el sistema. Un/a operadora experimentada debe poder localizar los eventos que ingresan por teléfono o radio, identificar qué cámaras pueden llegar a cubrir la zona, hacer un rápido movimiento que permita detectar en la imagen indicadores de alarma (como sirenas de policía o la concentración de personas) y confirmar si se puede o no hacer un seguimiento visual. La experiencia también se luce cuando no hay una alerta específica, a través de la distinción entre eventos normales y situaciones que requieren un mayor escrutinio. La evaluación del humo es un ejemplo típico: ¿se trata de un incendio, una quema de hojas, un vecino haciendo un asado, una nube de lluvia especialmente oscura...? Cuándo plantear o no dudas respecto a una imagen es también un aprendizaje práctico: en una guardia tranquila una columna de humo puede tornarse fácilmente tema de interés y debate general, pero quedará rápidamente desestimada si se está lidiando alguna situación más urgente.

Como salta a la vista, una buena parte de las habilidades de monitoreo descansan en la capacidad de distinguir entre lo “normal” y lo sospechoso en cada contexto particular. Para ello hace falta un amplio conocimiento de la ciudad, o al menos de los barrios que cada quien vigila, incluyendo la rápida codificación de las direcciones en términos de calles y alturas. Según dicen, es algo que muchos/as aprenden a través del monitoreo, ya que antes se ubicaban por referencias como “a tres cuadras de la panadería” o “una cuadra de tal plaza”. A su vez, tienen que distinguir entre personas y prácticas habituales de cierto espacio público, y quienes son de alguna forma externos y por lo tanto dignos de una mayor atención. En el capítulo 4 abordaremos el rol pedagógico que cumple la presencia policial en la sala, y en el capítulo 6 nos adentraremos en cómo buena parte de este conocimiento se produce fuera del COM y depende de los vínculos que construyen por el hecho de ser ensenadenses y frecuentar distintos espacios de la ciudad. Pero ciertamente esta experiencia se acumula también a partir del propia tarea de monitoreo.

Cecilia me cuenta del “enanito”<sup>40</sup>. Era un nene, ahora tiene como catorce años, de la villa de El Dique. Me muestra con una cámara el lugar, se ven los techos de chapas aseguradas por un par de piedras y los callejones. “Esto se supone que es la vereda, pero ves que es como su patio. Y eso es una especie de parrilla que tienen”. Mientras pasea la cámara por sobre todo el lugar, filmando tanto el espacio público como el interior de la propiedad. Se ve cómo se acerca a una mujer y a varios nenes, mientras Cecilia me cuenta: “antes esta cámara la rompían todo el tiempo, no duraba nada, después se acostumbraron. Este que te digo, el enanito, lo conocemos por verlo en la cámara. Es de la familia. Robaba motos, estaba desfigurado, hacía cualquiera. ¿José, como le dicen a este lugar?” José responde “el culo, porque le pasa una zanja por el medio”. Después me muestra una plaza, con otra cámara,

---

<sup>40</sup> El seudónimo también fue alterado para evitar la identificación del sujeto aludido.

cerca del lugar. Le digo que la conozco, que estuve en bici por ahí. Cecilia comenta que “es linda, pero yo no iría, no a esta hora”. José afirma “a ninguna hora podés ir”, y Edgardo agrega que “tenés que ir armado hasta los dientes, con 15 puñaladas de ventaja. Ahí sí, ahí te aceptan”. Ambos se ríen (Nota de campo, 28 - 4 - 2017).

El fragmento anterior muestra cómo se construyen “normalidades” muy distintas según el lugar bajo vigilancia, en una mezcla entre experiencias personales, rumores y lecturas de indicios a través de las propias imágenes. Esta acumulación permite interpretar lo que capta la cámara y filtrar las situaciones que vale la pena reportar, en función de lo que se pueda efectivamente lograr a través de una intervención policial. Monitorear repetidamente una parte de la ciudad permite además reconocer personas y actividades que se repiten, como un efecto secundario de la propia observación e independientemente de que el conocimiento generado responda a alguna hipótesis de conflicto o necesidad de control. Cecilia, por ejemplo, había encontrado que con la cámara “cementerio” se veía un vecino que pasaba todos los días, siempre con la misma remera blanca. “Un asco”, afirmó disgustada, mientras José bromeaba que “tal vez es como Los Simpson”. Solo la observación constante y la atención flotante sobre un espacio relativamente restringido pueden permitir detectar este tipo de regularidades.

La operadora nueva busca en sus cámaras, tiene la de Bossinga y Perón. Martina la ayuda, se nota que no tiene mucha idea de cómo rebobinar, duda en qué sentido es para atrás, para adelante. Martina le muestra cómo poner un horario y saltar directo. Se ven algunas motos, pero ninguna es negra, con casco y con la cilindrada que el policía había indicado (Nota de campo, 2 - 7 - 2018).

Finalmente, es fundamental un buen manejo del software, algo que resulta especialmente relevante cuando se requieren maniobras más allá de la operación de cámaras en vivo. Algunas de las lógicas de vigilancia se organizan de forma retrospectiva: hay que ir a buscar en las imágenes almacenadas para encontrar indicios de ciertos eventos que no fueron registrados en vivo. Cuando hay un “oficio” de por medio, es decir, un pedido formal proveniente de instancias policiales o judiciales, se “exporta” de forma más o menos mecánica las imágenes producidas por la cámara más cercana a la dirección solicitada, en el horario consignado. El análisis de estos materiales será responsabilidad de quien los solicite, y no del COM. Pero en otras situaciones se generan pedidos más urgentes que requieren de los y las operadoras una indagación activa en el archivo del sistema, buscando personalmente algún dato que esclarezca el pasado inmediato y oriente las acciones a seguir. Como demuestra la atención con que Martina ayuda a su nueva compañera, la interfaz que permite revisar imágenes pasadas es algo menos intuitiva que la operación en vivo, y requiere de habilidades específicas en el manejo no ya del ángulo y el zoom, sino del tiempo y la velocidad. Los y las operadoras suelen reconocer el mérito de quienes “son buenos” rebobinando, sea por su

agilidad para ubicar el momento correcto o por su sagacidad para captar detalles que no se apreciaron mientras sucedían: vehículos que pasan o se detienen, intercambios entre personas, etc. El rebobinado sirve también para volver a ver con más detalle algo que acaba de suceder, precisar descripciones de vehículos o personas y definir sus trayectorias (de dónde venía, por dónde se fue).

### *Tedio, cansancio y aguante*

Lorena dice que el trabajo está bueno, que “lo que pasa es que a veces no pasa nada, y eso es un embole”. Julieta, que está al lado, la mira y le dice en un tono lleno de ironía: “¿está bueno? ¿cómo podés decir eso? Si, es bárbaro, yo con el mousse tengo toda la potencia, es mi mejor amigo” (Nota de campo, 11 - 4 - 2018).

Podemos describir la tarea de monitoreo como una práctica que supone el despliegue de ciertas habilidades y conocimientos, que requiere de un aprendizaje y demanda a veces una gran atención. Pero si escuchamos y observamos a los y las operadoras, el principal rasgo que destacan de la tarea es que es al mismo tiempo agotadora y aburrida. Las expresiones de desahogo abundan en la sala de monitoreo. El detonador puede ser una apreciación sobre lo linda que está la tarde afuera, el sol que entra por una ventana, el plan de alguno/a que les recuerda las cosas que quieren hacer cuando salgan, una queja por algún dolor físico... Cualquier tipo de comentario por el estilo abre repetidas conversaciones en las que comparten el deseo común de que la guardia acabe, y a veces la esperanza de que el monitoreo en sí acabe. Algunas, como Lorena, añoran las vacaciones: “yo necesito un año de vacaciones, por lo menos”. Otros, como Edgardo, se lamentan no haberse ido antes, y estar ahora atado al monitoreo hasta cumplir la edad de jubilarse.

Edgardo dice que monitorear “es un trabajo tedioso”. Leticia dice “nosotros le decimos hacer horas culo. No es que te salen llagas, pero te agota”, y remata “yo me quiero ir”. Edgardo acota que él tendría que haberse ido antes, y Leticia le dice que tendría que haber aprovechado cuando estaba en el sindicato. Edgardo concluye “igual ya no me falta mucho, ya me jubilo, ya está” (Nota de campo, 24 - 11 - 2017).

Describir al monitoreo como “horas culo” es una forma de remarcar el carácter físico de la tarea. Aunque me explicaban que “no te salen llagas”, los y las operadoras están efectivamente expuestos a largas horas de trabajo en posturas incómodas, teniendo que forzar la vista y la atención. Quejarse de alguna dolencia es una más de las rutinas de la sala: hay quien se queja de las piernas, de la cola, de la espalda, de las manos, de la cabeza, de la vista, del codo. Marcar en voz alta cuánto falta para que termine la guardia también es una práctica repetida que genera peleas y acusaciones del resto, funcionando en parte como entretenimiento para pasar el rato. A veces el mismo aburrimiento se expresa en un silencio y un adormecimiento general. En otras ocasiones

lleva a expresar anhelos de que “pase algo”, aunque sea algo terrible, como muestran las operadoras que sostienen en tono de broma el siguiente intercambio.

Cecilia: A ver Martín, hacé que pase algo en mi último día.

Investigador: ¡Que explote!

Cecilia: Moni dale, hacé lo tuyo.

Mónica: Quiero que haya un accidente.

Cecilia: Y que se vea.

Mónica: Que vuele una cabeza y me manche de sangre la cámara.

Cecilia: ¿En dónde?

Mónica: Ahí en Bossinga y Perón. Ahí se ve seguro.

José: Un narco, que se caguen a tiros.

Mónica: No, un accidente mejor.

Nora: ¡Accidentes no!

(Nota de campo, 27 - 3 - 2018).

Incluso ampliando las definiciones oficiales de lo que podría considerarse importante hacia aquellas situaciones que pueden ser graciosas o revestir algún interés personal, buena parte del tiempo la vigilancia se encuentra con imágenes rutinarias, repetitivas, inconexas e irrelevantes. Como se ha señalado en buena parte de la bibliografía enfocada en el trabajo en salas de monitoreo, el “factor aburrimiento” gravita con fuerza por sobre quienes observan las cámaras (Norris y Armstrong, 1999; Smith, 2004; Firmino y Trevisan, 2012), al punto que muchas veces es un desafío no quedarse dormido. Al parecer, en los distintos contextos en los que se han realizado estudios etnográficos se encuentra un mismo malestar creado por una combinación de recluimiento físico, impotencia y falta de eventos dignos de intervención. El hecho de poder observar cómo el resto se pasea por el espacio público, muchas veces con visibles fines de ocio, entretenimiento o consumo en las plazas, la costanera o los negocios del centro comercial, no hace más que empeorar la situación y reforzar la distancia percibida entre lo que les gustaría estar haciendo y su trabajo.

Guido: Se nota que está cansada la banda.

Gladis: Ya es la última.

Guido: No, que yo mañana tengo que venir.

Gladis: Ya estoy cansada.

Guido: A mí se me pasa volando la hora en mi casa.

Martina (supervisora): Y acá no pasa más.

Gladis: Es como que cuando estoy acá quiero volver a casa, pero cuando me voy a casa tengo ganas de volver a trabajar.

Marcos (policía): La gata flora.

Gladis: Si, no se qué onda.

(Nota de campo, 4 - 7 - 2018).

Con todo, la experiencia cotidiana de monitorear nunca se reduce al cansancio y al aburrimiento: los y las operadoras tienen una relación más compleja y ambigua con su espacio de

trabajo. Aunque las quejas sean moneda corriente, tampoco es inusual escuchar comentarios como el de Gladis, o que la sala reciba visitas de compañeros/as que están de franco o eximidos/as por alguna otra razón de trabajar ese día. El COM es un espacio en el cual se construyen vínculos personales de compañerismo, lo que de hecho constituye una de las principales estrategias para escapar de una atmósfera por momentos asfixiante. Estos lazos se alimentan de pequeños obsequios, ayudas mutuas, consejos, fantasías compartidas, quejas y complicidades, pero también de bromas, peleas y disputas. La sociabilidad en la sala de monitoreo suele ser intensa, sin importar la guardia o el momento del día. Dado el tiempo que pasan juntos, la comida es otro aglutinante con el que se busca pasar el tiempo y generar lazos como grupo. La organización de la alimentación durante el tiempo de trabajo es una constante en la sala de monitoreo, desde mates y golosinas hasta almuerzos o cenas para toda la guardia que se planifican para alguna fecha especial. Comiendo juntos/as, escuchando música, intercambiando consejos o discutiendo sobre los más variados temas se sobrelleva el paso del tiempo cuando “no pasa nada”. Que surja esta sociabilidad es en cierto sentido inevitable, como reflexionaba Liliana.

Les cuento que estuve escribiendo una parte de la tesis en la que hablo sobre que en Ensenada, a diferencia de La Plata, conocen mucho más a la gente que ven en las cámaras.  
Lorena: Lo que pasa es que acá es como la casa del Gran Hermano Ensenada, todos nos matamos, pero todos nos hablamos.

Investigador: ¡Y ustedes son las cámaras!

Lorena: Claro, acá todos se ven, todos se conocen. Igual es re tranquilo. ¿O no, Lili?

Liliana: Para mí hay de todo tipo de gente, si vos tenés claro tu camino y te enfocás en eso, vas haciendo la tuya. Pero imaginate que con todas las horas que estoy acá, doce horas, es mi segundo hogar. Estoy más acá que con mi hija y mi familia. Son mi familia.

Lorena: Somos una familia, pasamos fiestas juntos, todo.

(Nota de campo, 7 - 7 - 2017).

Aunque en nuestras observaciones la sociabilidad dentro de la sala de monitoreo se mantuvo, las más de las veces, en un tono jocoso y divertido, en las entrevistas el “puterío” y la falta de compañerismo aparecen identificados como problemas graves. La competencia individual y entre grupos por ver quién consigue los horarios más cómodos predispone a malentendidos y acusaciones cruzadas. Aunque puedan parecer anecdóticas, estas dificultades insumen de hecho una buena cantidad de energía y una parte importante del trabajo de supervisión y control sobre cómo se realiza el monitoreo. Los y las operadoras son una “familia”, según las operadoras, lo que no debe confundirse con un grupo de amigos/as. Ante la pregunta, varios/as contestaron que en realidad en el COM no tenían amigos/as, o eran las menos. La delgada línea entre un chiste y una ofensa, entre los momentos en los que se pueden ignorar ciertas reglas y aquellos en los que hay que ponerse serios, genera constantes conflictos que pueden escalar hasta convertirse en trabas para el “correcto” funcionamiento de la tarea de monitoreo. Aunque se limite al espacio laboral, comparten de hecho

una intensa convivencia con personas que no pueden escoger, bajo la presión de una mirada externa. En este sentido, la idea del “Gran Hermano” es elocuente como metáfora ya no del sistema de videovigilancia en general, sino de los vínculos que se generan dentro de la sala de monitoreo. A diferencia de otros casos (Firmino y Trevisan, 2012; Urtasun, 2016a), el COM no tiene por el momento cámaras que filmen a los y las operadoras, aunque hubo un tiempo en el que se utilizaron y existe el rumor (y la amenaza) de que podrían volverse a instalar. Como veremos, la sala de monitoreo es escenario también para sutiles formas de control y disciplinamiento.

### *Presiones, resistencias, jerarquías*

La rutina de monitoreo está atravesada entonces por una serie de tensiones intrínsecas: entre la cantidad de imágenes que se producen y la capacidad efectiva de observarlas, entre la cobertura potencial de las cámaras y los recortes que seleccionan los y las operadoras, entre las cantidades masivas de datos que ingresan al sistema y la relativa pobreza interpretativa de la información que brindan sobre lo que está sucediendo, entre la expectativa de encontrar algo relevante y la realidad de largas jornadas sin que nada suceda, entre la actitud alerta que se espera de quienes operan y el aburrimiento o el cansancio en el que se sumerge el grupo luego de algunas horas de trabajo. A todas estas tensiones debemos sumar la exposición política y mediática que tiene cualquier agencia involucrada en el control del delito y el gobierno de la seguridad. No sorprende entonces que la videovigilancia se realice bajo una constante presión que genera conflictos y resistencias.

Estudios previos coinciden en señalar que los sistemas de videovigilancia operan a través de toda una gama de medidas orientadas a encauzar el trabajo y mantener la atención sobre las imágenes de las cámaras. Aunque actualmente el COM de Ensenada no llegue a la paradójica situación de instalar cámaras internas que vigilan a quienes vigilan, si se aplican una variedad de métodos para conseguir el mismo objetivo que podemos distinguir en tres conjuntos diferentes aunque totalmente entrelazados: elementos materiales, espaciales o técnicos que le imprimen cierto ritmo al monitoreo; normativas y disposiciones que regulan el vínculo laboral, y una cadena jerárquica de mando que se expresa en la figura del/a supervisora, el policía y el resto de las autoridades de la secretaría. El primer grupo es el que se aprecia más rápidamente: la disposición de los monitores, los tabiques que los separan, los sistemas biométricos para marcar la entrada y los libros de actas son formas evidentes de facilitar el control sobre los y las operadoras. Aunque menos visibles, la trama de disposiciones y normativas regulan también el trabajo, marcando quién puede tomarse vacaciones o hacer horas extras, qué tolerancia hay a la impuntualidad, qué se puede hacer o no durante la pausa de “los diez”, etc. Obviamente, la condición salarial representa una forma poderosa de disciplinamiento, como muestra la quita del plus por presentismo a Noelia “para que escarmiente”. En el capítulo 4 profundizaremos el análisis de las condiciones laborales en el COM.

La sala de monitoreo está entonces cargada material y simbólicamente por elementos que intentan conducir la conducta de los y las operadoras hacia un uso productivo del tiempo de trabajo. Pero la presión no se limita al efecto de estas disposiciones estáticas, ya que incorpora también una actualización constante de la cadena jerárquica de mando que se expresa en la figura del/a supervisor/a. Como le decía Cecilia a su guardia luego de la reunión con “los jefes”, ella como supervisor/a es responsable por el desempeño de todos/as, por lo que debe ejercer las funciones de control y dirección que considere necesarias. Informalmente, es también la encargada de negociar los límites, las excepciones y adaptaciones de estas mismas normas. Si hay un aspecto del trabajo con el que todos/as coinciden es que ser supervisor/a no es una tarea fácil, ya que requiere de un balance complejo entre autoridad y cercanía con el resto de sus compañeros/as. Esta posición intermedia entre “jefes” y “compañeros” vuelve al trabajo de supervisión difícil e incómodo.

Mientras caminamos Cecilia me dice que se enojó recién porque a ella Martín le pone todas las tareas, toda la presión, y cuando ella le transmite al resto se le cagan de risa, y entonces se enoja. Parece que Javier se le rió de alguna cosa, yo no me di cuenta. Dice que esas cosas la recalientan. Me dice que Martín está queriendo hacer las cosas a su manera, quiere controlar todo, que todo se haga bien, está más estricto. “Es hasta que se acomode igual, no?”, comento yo. Cecilia dice que no es que Susana no fuera estricta, pero ellos ya tenían una forma de trabajar, tenían mucha libertad. Ahora Martín quiere controlar todo, tal vez les cae a las dos de la mañana de pronto, a ver cómo viene (Nota de campo, 15 - 12 - 2017).

La presión sobre la supervisión es explícita y se traduce en la sensación de exposición frente al nuevo jefe, que “quiere controlar todo”. Para llevar adelante las indicaciones que plantea Martín necesita que el resto de la guardia la escuche y se amolde a las nuevas reglas. Para su enojo, los y las operadoras suelen tomarse con bastante libertad los posibles señalamientos sobre cómo deberían llevar adelante su trabajo, desplazando las órdenes hacia el terreno de las bromas, las acusaciones cruzadas y los reclamos. Como veremos en el capítulo 4, la cercanía entre operadores/as y supervisores/as, la poca diferencia salarial o de calificación, tienden a licuar parte de la autoridad del rol, abriendo un amplio espacio para la negociación y las pequeñas resistencias. Los márgenes tolerados se pueden apreciar especialmente bien respecto al imperativo estructurante de observar y mover las cámaras, es decir, el corazón de la tarea de monitoreo. La escena siguiente se puede considerar una constante del trabajo cotidiano en el COM.

Jonathan no parece muy concentrado en sus monitores, los mira un momento y habla con el resto, canturrea “ese palo que te amasa, que te afofa, que te aplasta, vos lo usás para matar” y usa los dedos para golpear el escritorio y acompañarse, haciendo un ritmo de tambores. Cecilia le dice “Jony...”. Después me cuenta que supuestamente “viene toda la comitiva” con el intendente de visita al municipio, en el marco de los festejos por un nuevo aniversario de la autonomía municipal.

Jonathan: Viene el Carlos, el Mario ese.

Magdalena: Carlos Menem (se ríe).

Cecilia: Sí y viene con unos ministros, el Sabatella (mientras, ordena los celulares en la mesa, los alinea).

Investigador: Vos decime Ceci, si necesitás yo me escondo.

Cecilia: No, no. Vos no te preocupes.

Mabel (mirándome): ¿Vos anotás todo? Guarda con lo que ponés, ¡mirá que te voy a buscar!

Cecilia: Chisstttt

Jonathan: ¿Tenemos una lechuza de coordinadora?

Cecilia no contesta. Paz se toma sus diez, se levanta y le dice a Cecilia mientras la abraza “¡qué linda que estás Ceci!”. Ella le responde “chupamedias” y se ríe. Un momento después Jonathan se levanta de su puesto, y Cecilia le increpa “¿Jonathan para qué paseas?”. Él le responde “Uh, parecés mi abuela. 80 años renegando. Va, no sé si 80, ponele que los primeros 20 no y el resto sí. Siempre todo mal”. Se acerca y le da un beso en la cabeza. Cecilia lo mira, no dice nada y mantiene su expresión seria (Nota de campo, 4 - 5 - 2017).

Entre Cecilia y sus operadores/as media una relación laboral en la que se supone que deberían obedecer las órdenes de la supervisora, pero sus vínculos no se agotan allí. Paz y Jonathan la tratan, por momentos, como a una madre que los regaña, haciéndole caso en la medida en que ella demuestra un cierto nivel de enojo. Javier, por su parte, establecía una comparación de su rol de supervisor con el de la docencia, quejándose de que por culpa de José los y las operadoras se levantaban de sus puestos, diciéndole que “es como el chavo” porque le “descontrola la clase”. Las metáforas de familia y escuela indican un componente afectivo de la autoridad que se explicita constantemente en el COM, modulando las normas y su aplicación. Que haya alguien efectivamente viendo lo que sucede del otro lado de la cámara depende, en parte, del resultado de todas estas formas de relacionarse y organizar el trabajo.

## Esto no es un panóptico

Tendo em vista a crescente penetração das tecnologias de vigilância no cotidiano e a retórica da segurança e do terror após o 11 de setembro de 2001, inúmeros autores têm identificado uma ampliação do dispositivo panóptico nas sociedades atuais (Gandy, 1993; Poster, 1990). Ainda que elementos importantes deste dispositivo persistam e mesmo se ampliem, supor que se trata simplesmente de uma intensificação implica perder de vista algo essencial: as mudanças mais importantes se passam não tanto na intensidade da vigilância, mas no seu modo de funcionamento, que se encontra em muitos aspectos bastante distanciado do modelo panóptico (Bruno, 2013:25)<sup>41</sup>.

---

<sup>41</sup> “Teniendo en cuenta la creciente penetración de las tecnologías de vigilancias en el cotidiano y la retórica de seguridad y terror luego del 11 de septiembre del 2001, innumerables autores han identificado en las sociedades actuales una una ampliación del dispositivo panóptico (Gandy, 1993; Poster, 1990). Aún cuando hay elementos importantes de este dispositivo que persisten y continúan siendo aplicados, suponer que se trata simplemente de una intensificación implica perder de vista algo esencial: los cambios más importantes no pasan tanto por la intensidad de la vigilancia, sino por su modo de funcionamiento que se encuentra en muchos aspectos bastante distanciado del modelo panóptico” (traducción personal).



En este capítulo hicimos una primera presentación de las rutinas de monitoreo, atendiendo a su organización espacio-temporal y las prácticas que las caracterizan. Los siguientes capítulos se mantendrán en este nivel de análisis, profundizando en distintas dimensiones con una mayor densidad empírica. Sin embargo, los hallazgos expuestos hasta aquí nos permiten ubicar al COM en el panorama de debates que atraviesan los estudios sobre videovigilancia. Y para ello, como dijimos, la comparación con el panóptico resulta particularmente significativa.

Se ha vuelto un lugar común pensar a la videovigilancia en referencia a la metáfora panóptica con la que Michel Foucault expuso, de modo tan brillante, el funcionamiento de las tecnologías de poder características de las sociedades disciplinarias (Foucault, 2008). Majid Yar identifica tres formas de vincularse con esta asociación: quienes la aceptan como plenamente vigente para pensar la vigilancia contemporánea, quienes la rechazan de plano alegando profundas transformaciones propias del pasaje de las sociedades disciplinarias a las sociedades de control, y quienes finalmente se proponen retener el concepto alertando sobre la necesidad de revisar algunas de sus limitaciones empíricas (Yar, 2003). Como señala Fernanda Bruno, el primer grupo tiende a reducir el crecimiento de la vigilancia a una “intensificación” del panoptismo, perdiendo de vista las profundas transformaciones en su modo de funcionamiento (Bruno, 2013). Los y las autoras con quienes reconstruimos este debate oscilan entre el segundo y el tercer grupo. Sintetizamos sus planteos en torno a tres ejes: la cuestión de la centralidad o distribución, la vigencia de sus fines correctivos, y la asociación “escopofóbica” entre mirada, poder y dominación.

El uso del panoptismo como marco interpretativo para comprender la videovigilancia contemporánea ha despertado también una serie de críticas en las que se señalan diferencias significativas entre la organización y funcionamiento de ambos tipos de lógicas de poder. Según Majid Yar, la literatura sobre la que se apoya este debate se puede organizar en torno a tres formas de abordar el vínculo entre videovigilancia y panoptismo: quienes defienden que el análisis del poder panóptico puede extenderse desde el confinamiento en ciertas instituciones al espacio público (con algunas salvedades de grado respecto a los casos empíricos); quienes señalan sus connotaciones correctivas y normalizadoras, advirtiendo que ya no describen correctamente los dispositivos y lógicas de poder propias de las sociedades “post disciplinarias” o de “control”; y finalmente quienes retienen el concepto, sometiéndolo a una extensión y revisión para que se ajuste a la nueva situación y opere en todo caso como un tipo ideal (Yar, 2003). Además, como el propio Yar señala, numerosos estudios han reclamado también una mayor atención a las formas empíricas que adopta la videovigilancia y a la necesidad de un trabajo de conceptualización que amplíe la visión y le haga justicia a otros aspectos relevantes del fenómeno. Es partiendo de este interés por las formas situadas que adopta la vigilancia que introducimos un diálogo abierto entre el panoptismo y las rutinas del COM.

## ¿Centralizado?

La construcción de los centros requiere que se traigan elementos desde muy lejos (para que los centros puedan ejercer su dominio a distancia) *sin* que se queden en ellos de forma definitiva (para impedir que se inunden). Esta paradoja se resuelve ideando inscripciones que, simultáneamente, retengan lo máximo y lo mínimo posible, aumentando su movilidad, su estabilidad o su combinabilidad. Este término medio entre lo presente y lo ausente es lo que a menudo se llama información (Latour, 1992:230).

Una primera tensión se da respecto al grado de centralización de la vigilancia, y al subsiguiente papel del COM como centro. Kevin Haggerty y Richard Ericson señalaban hace dos décadas que la expansión acelerada de la vigilancia no debe interpretarse bajo el modelo de una crítica a un poder único, central y autoritario: los nuevos dispositivos se componen de múltiples elementos con mayor o menor grado de coherencia y articulación, formando “ensamblajes de vigilancia” (*surveillant assemblages*) (Haggerty y Ericson, 2000). Con este concepto llamaban la atención sobre las nuevas formas rizomáticas del poder sostenido en la articulación de dispositivos de captura, circulación y procesamiento de información. En el mismo sentido Bruno busca captar las transformaciones involucradas en lo que ella llama una “vigilancia distribuida”. Según la autora, toda vigilancia supone una observación orientada a recoger información y producir conocimiento en pos de conducir conductas y gobernarlas a través de algún tipo de intervención, aunque este principio común adopta distintas formas históricas (Bruno, 2013:18). Frente a la tendencia moderna de organizar la vigilancia en torno a instituciones o estructuras centrales, sea bajo una matriz “disciplinaria” o “del espectáculo”, la vigilancia contemporánea no se concentra en un único lugar ni responde a un único objetivo. De hecho, ni siquiera se mantiene en los confines de la acción estatal, ya que permea todo tipo de interacciones y formas de comunicación, desde las formas clásicas de control del delito hasta las finanzas o el entretenimiento. La heterogeneidad reina también entre los elementos que participan de la observación, registro y gobierno de las conductas, conformando redes que no están exentas de contradicciones, ambigüedades y fallas.

La propuesta de una “vigilancia distribuida” pretende dar cuenta de un amplio espectro de fenómenos que van desde la videovigilancia del espacio público al funcionamiento de las redes sociales y el seguimiento de nuestra actividad en internet. En este esquema, el COM no parece alejarse demasiado del panoptismo clásico. Sus cámaras expanden efectivamente la capacidad de unos pocos de observar a muchos, bajo una modalidad que permite “ver sin ser visto”. Son por tanto una evolución sofisticada del sencillo juego de persianas, ventanas y transparencias que proponía el diseño arquitectónico panóptico, ampliando el efecto original de interiorización de una mirada vigilante que está siempre presente, aunque nunca confirmada. ¿Habrà alguien del otro lado de la lente? ¿Qué efectos tiene hacer algo desviado o fuera de lo normal frente a una cámara? ¿Qué es lo

que pueden ver, y que se considera normal? Como los internos de las instituciones disciplinares, los transeúntes de las calles de Ensenada ya no pueden responder estas preguntas con certeza, y deben vivir por lo tanto gestionando una nueva fuente de incertidumbre. Si tenemos en cuenta que el COM es un dispositivo fundamentalmente estatal cuya justificación se apoya en nociones de seguridad y control del delito, la distancia para con los esquemas panópticos no parece ser tan importante. Como bien señalan Wilkinson y Lippert en su evaluación crítica del concepto de “ensamblaje de vigilancia”, la identificación de formas rizomáticas de poder no debe llevarnos a suponer una “nivelación” de jerarquías que vaya a desdibujar las asimetrías y desigualdades respecto a la exposición y uso de la vigilancia (Wilkinson y Lippert, 2011). En términos de estos autores, el COM no es un mero eslabón más de un ensamblado horizontal, sino un espacio privilegiado que opera como “centro de apropiación” de los distintos flujos de información.

De hecho, el COM responde plenamente a la caracterización latouriana de un “centro”: su funcionamiento se apoya en una tensión constante entre presencia y ausencia por medio de la cual se capturan realidades distantes y se las reduce a inscripciones que la reemplazan para volverlas más estables, móviles, maleables, gobernables. En el corazón de su funcionamiento cotidiano está la recolección de datos y su transmisión hasta la sala de monitoreo, donde un equipo híbrido conformado por humanos y “no humanos” (computadoras, servidores, softwares, normativas, etc.) se articulan para producir información e interpretarla para intervenir en el gobierno del espacio urbano. La topología de esta red se muestra claramente como una serie de radios que se unen en un punto nodal donde se procesan los datos y se toman las decisiones. Este reconocimiento nos llevó a privilegiar la sala de monitoreo como espacio para observar y comprender el funcionamiento del sistema en su conjunto. Esta opción metodológica de comenzar por el “centro” no debe confundirse, sin embargo, con una prioridad ontológica. ¿En qué medida la vigilancia se gobierna en y desde la sala de monitoreo? ¿Es realmente el COM el centro de la red, qué otros nodos intervienen en su funcionamiento? Estas preguntas apuntan a una serie de descentramientos necesarios a la hora de pensar qué es la vigilancia, dónde se realiza y quién la ejerce. Como veremos en los próximos capítulos, la agencia en los “ensamblajes de vigilancia” se encuentra efectivamente “distribuida” entre distintos actantes: la ejercen los y las operadoras, pero también las cámaras de video, los cables de fibra óptica que transportan las imágenes, los servidores que las procesan y almacenan, las autoridades que las regulan, las instituciones que las utilizan, los y las transeúntes que las resisten.

## *¿Correctivo?*

The panopticon is then far more than an architectural form of visualization. It is also the social, political, and technical infrastructure that renders visualization meaningful for the basis of disciplinary social control (Norris, 2003:251)<sup>42</sup>.

El segundo punto en debate refiere al carácter disciplinario de la videovigilancia. Como señala Clive Norris, los dispositivos de vigilancia no se reducen a los diseños arquitectónicos o tecnológicos con los que se producen ciertos regímenes de visibilidad. Es por ello que el crecimiento exponencial de las “cámaras de seguridad” en espacios públicos trae sin dudas un incremento en el alcance de la vigilancia, pero no necesariamente una intensificación de sus capacidades panópticas (Norris, 2003). Para que la disciplina funcione no alcanza con que los sujetos queden capturados por dispositivos de visualización: deben además poder ser identificados para que la información producida se acumule y utilice con algún tipo de fin correctivo. El afán disciplinador conjuga entonces exclusión e inclusión: se confina a ciertos individuos para que, mediante una intervención dosificada del poder normalizador de la vigilancia interiorizada, puedan reincorporarse productivamente al conjunto de la población, volver mejores. La videovigilancia contemporánea está lejos de ello, señala Norris, en buena medida porque no puede identificar a quienes caen bajo su zona de alcance. El registro impersonal del movimiento urbano no construye necesariamente bases de datos con informaciones personales, ni presta servicio a formas de intervención correctivas: más bien muestra una propensión a focalizarse en ciertos sujetos y conductas para excluirlas o desplazarlas de los espacios protegidos. En tanto dispositivos orientados a por el ethos de la prevención situacional - ambiental, el producto ideal de este tipo de tecnologías de gobierno no es una población de individuos “normales”, sino la producción de espacios en los que imperen los comportamientos “normales”. Más que afectar al ser de las personas o llegar al “alma”, como analizaba Foucault, la videovigilancia busca impactar en las apariencias, las formas visibles de desacato a la norma o los peligros evidentes que puedan suponer ciertas conductas para la gestión del espacio público, sea por su carácter delictivo, su capacidad para generar “desorden” o interrumpir los procesos de acumulación del capital.

El COM no parece escapar a este desplazamiento en las lógicas de vigilancia y su vínculo con el espacio público. Ahora bien, ¿en qué medida la cercanía espacial y cultural entre vigilantes y vigilados/as no da lugar a un (re)conocimiento que habilite la identificación? Norris encuentra que en aquellos casos en los que la distancia se hace más evidente, como en ciudades más grandes o cuando un mismo centro de monitoreo se encarga de las imágenes producidas en distintas

---

<sup>42</sup> “El panóptico es mucho más que una forma arquitectónica de visualización. Es también la infraestructura social, política y técnica que vuelve significativa a esta visualización sobre la base de un control social disciplinario.” (traducción personal).

localidades, las posibilidades de reconocimiento se reducen significativamente, vulnerando uno de los recursos primordiales con los que los y las operadoras cuentan para interpretar lo que ven (Norris, 2003). Basado en estudios empíricos en ciudades anglosajonas a principios de la década del 2000, el autor concluía que la situación puede experimentar un profundo cambio a partir de la digitalización y las posibilidades que abren los algoritmos de reconocimiento facial. Hillie Koskela compartía entonces esta misma apreciación: mientras los sistemas de vigilancia anteriores se dedicaban a observar al público como una masa anónima, estas nuevas tecnologías logran reconocer rostros y emparejarlos con nuestros “dobles digitales”, incrementando exponencialmente su poder panóptico (Koskela, 2003). El caso de Ensenada, como veremos a continuación, muestra un desarrollo contrario: la digitalización no trajo la radicalización de la impersonalidad y el reemplazo de la cercanía por algoritmos de reconocimiento, sino por el contrario una hibridación en la que se apela ampliamente a las redes de los y las operadoras como fuentes clave de información sobre quiénes aparecen en pantalla, cuáles son sus trayectorias, relaciones e intenciones, qué riesgo representan y cómo se debería intervenir.

La distancia entre videovigilancia y poder panóptico se vuelve aún más clara cuando se considera no solo lo que el sistema muestra, sino lo que oculta. Como indica Yar, la base del poder panóptico no está en la visibilidad, sino en la “visibilidad de la visibilidad”, en la conciencia de los y las vigiladas de que son objeto de una mirada constante, aún cuando inverificable (Yar, 2003). Sin otras herramientas de corrección propias de los dispositivos panópticos clásicos, los efectos disciplinadores, normalizadores y preventivos de la videovigilancia dependen de la consciencia que el público tenga de su existencia. Y no se trata de una mera consideración general, cognitiva, sino una forma práctica de percibir y transitar la ciudad, algo que no solemos hacer mientras transitamos por el espacio público y desarrollamos nuestras actividades cotidianas (Yar, 2003:264). Aunque en un primer momento se le dio una amplia difusión a la nueva política de seguridad municipal, Ensenada ha optado por no publicar la ubicación de las cámaras ni señalarlas con carteles en la vía pública. Entre la maraña de cables y postes que sostienen las redes de electricidad, teléfono e internet, buena parte de las cámaras logran fácilmente pasar desapercibidas. Esto es así incluso para quienes tienen pleno conocimiento de la existencia y funcionamiento del COM: los y las propias operadoras afirman que es muy difícil recordar dónde están las cámaras, cuáles funcionan y cuáles no, y muy raramente circulan pensando en la posibilidad de que algún/a colega esté observando. En el capítulo 5 profundizaremos sobre las distintas temporalidades que caracterizan a las prácticas de vigilancia en el COM, y el sentido y alcance que tiene el enfoque “preventivo”.

## *¿Dominante?*

Hence, within the conception of Panoptic power, vision becomes synonymous with domination, and this “economy of vision” becomes synonymous with modern life. Of course, by adopting a Nietzschean conception of power as inherently productive, Foucault seeks to eschew the distinction between autonomy and heteronomy, thereby foregoing the idea that power represses or dominates. However, despite this commitment to viewing the gaze as ontologically “positive” in analytical terms, he nonetheless judges it, in normative terms, as a form of imposed control (Yar, 2003:260)<sup>43</sup>.

Existe, finalmente, un último eje en el que se ha puesto en discusión la utilidad de la metáfora panóptica para la videovigilancia contemporánea: el vínculo a veces mecánico que se establece entre visión y poder. Yar recupera de Martin Jay el señalamiento de una tradición “anti ocular”, “escopofóbica”, de larga data en el pensamiento francés, de la que Foucault también es un exponente (Yar, 2003). A pesar de que se reconocen los efectos ontológicamente “positivos” de la mirada como dispositivo de saber/poder que construye subjetividades, Yar lee entre líneas un juicio normativo que asocia la visión con una herramienta perniciosa, diabólica, cuyo efecto es siempre el control y la dominación. Se niega así la posibilidad de algún tipo de norma que no sea mera imposición, achatando al mismo tiempo la compleja y polivalente naturaleza de nuestras experiencias con la mirada y el poder. Hille Koskela realiza en este sentido una crítica incisiva, mostrando situaciones en las que la visibilidad da poder y el exhibicionismo puede ser leído como una forma de empoderamiento (Koskela, 2004). Gavin Smith ofrece argumentos semejantes pero en la dirección contraria: si ser visto no es necesariamente estar sujetado, poder mirar tampoco implica necesariamente un empoderamiento (Smith, 2004; 2007; 2012). Retomaremos algunos efectos del carácter opresivo, frustrante y hasta traumático de la experiencia de monitoreo en el capítulo 6.

Nuestros propios hallazgos parecen apuntar en esta segunda dirección. Monitorear es sin dudas un trabajo aburrido, físicamente desgastante y emocionalmente alienante; de ello son testigo las recurrentes quejas y lamentos de los y las operadoras. Una vez en funcionamiento, las cámaras producen un torrente constante de imágenes insignificantes, frente a las que se construye un contradictorio mandato de vigilancia permanente. Los y las operadoras se ven forzadas a responder como pueden, a veces a actuar “como si”, moviendo al menos las cámaras, bajo la amenaza de que serán responsables en caso de que el registro final delate una falta de cuidado en su trabajo. Como ya analizamos en otros acercamientos etnográficos a sistemas de videovigilancia, algunos aspectos disciplinarios del panóptico sí pueden identificarse en este punto, pero vueltos hacia adentro del

---

<sup>43</sup> “Por lo tanto, dentro de la concepción panóptica del poder, la visión se vuelve un sinónimo de dominación, y su ‘economía de la visión’ un sinónimo de la vida moderna. Por supuesto, al adoptar la concepción nietzscheana del poder como inherentemente productivo, Foucault intenta evitar la distinción entre autonomía y heteronomía, absteniéndose de afirmar que el poder reprime o domina. Sin embargo, a pesar de su compromiso con la concepción de la mirada como ontológicamente ‘positiva’ en términos analíticos, la juzga efectivamente en términos normativos, como una forma de control impuesto” (traducción personal).

propio dispositivo y bajo la forma de medidas de registro y control sobre los y las trabajadoras (Urtasun, 2016a). Hoy en día el COM no llega a extremos como la instalación de cámaras dentro de la sala de monitoreo, pero esta idea sigue en el imaginario.

### *En el centro de la red*

La vigilancia contemporánea es un fenómeno cada vez más amplio y complejo, visible en todo tipo de ámbitos y relaciones sociales, tal como nos recordaba el profesor Haggerty al comienzo de este capítulo. Optamos por centrar nuestro interés analítico y nuestro trabajo de campo en un sistema estatal de videovigilancia, un recorte si se quiere “clásico” en lo que respecta a qué es la vigilancia y cómo podemos tomar contacto con ella. Aún así, nuestro acercamiento intentó mantener a raya nuestros presupuestos sobre el objeto que construimos, abriendo la mirada hacia las definiciones y prácticas que circulan en la propia sala de monitoreo. La idea de una “vigilancia distribuida” opera entonces como una herramienta analítica con la que guiar la propia exploración empírica: nos ayuda a no cerrar prematuramente la lista de elementos a indagar y percibir así sus heterogeneidades, sus conflictos y desplazamientos.

Podemos recapitular el recorrido de este capítulo en tanto primer acercamiento a la vigilancia desde “adentro”. Encontramos que es, en primer lugar, una tarea aburrida. Por más destreza con la que se operen las cámaras, la mayor parte de la jornada laboral “no pasa nada”, convirtiendo al monitoreo en una actividad monótona y cansadora. Al mismo tiempo, los y las operadoras deben enfrentar un flujo constante de imágenes fragmentarias bajo el mandato de que “no se escape nada”, algo que evidentemente es imposible de alcanzar. La organización de espacios, tiempos y prácticas de vigilancia se orienta fundamentalmente a lidiar con este nudo de contradicciones, en las que la atención humana es el principal recurso escaso cuya productividad se intenta maximizar. El funcionamiento efectivo del COM depende del resultado de una disputa constante entre formas de disponer del espacio, organizar el tiempo y supervisar el trabajo, por un lado, y la capacidad que despliegan los y las operadoras para reorientar su trabajo y hacerlo más llevadero. Los capítulos 5 y 6 nos permitirán volver sobre los resultados de estos ensamblajes en tanto objetivos y lógicas de vigilancia — las que le imprimen la policía, el poder judicial y el gobierno municipal, pero también las que se construyen desde los intereses y márgenes de acción de los y las operadoras.

Al plantearle en una entrevista a Lautaro, entonces director del COM, la idea de que lo que hacían podía vincularse de alguna forma a categorías como poder, dominación y control social, puso rápidamente una cara de disgusto mientras señalaba a su celular: “acá tienen mi información personal, mis mails, mis contactos, mi información bancaria, mis huellas digitales, tienen todo. Eso es mucho más dominación que las cámaras”. Puede que a nadie le agrade que le digan que ejerce el

dominio sobre el resto y debemos concordar que, comparados con el tamaño de las bases de datos y la capacidad de cómputo de las grandes corporaciones del capitalismo de vigilancia, un sistema de videovigilancia municipal se muestra como relativamente inofensivo. Sin embargo, el COM ha logrado articular elementos en torno una red, enfrentó distintas resistencias externas e internas, ganándose un lugar en el campo local de control del delito. En el próximo capítulo abordaremos una de las claves de este éxito: los componentes “no humanos” del sistema que median y cargan de realidad con su materialidad las pretensiones gubernamentales detrás de la videovigilancia.



## CAPÍTULO 3

### NO HUMANOS EN UNA VIGILANCIA DISTRIBUIDA<sup>44</sup>

#### Vigilancias híbridas

En el mismo sentido, consideramos que no son las cámaras de seguridad, ni los operadores, ni los inspectores del COT [Centro de Operaciones Tigre], ni los funcionarios municipales ni los fiscales los que “atrapan delincuentes”. Más que pensar en los actores y actantes por separado, es preciso pensar en una acción cuya responsabilidad es compartida, en actores híbridos que surgen de esa misma interacción-acción (Lio, 2018:264).

La vigilancia contemporánea es inseparable del desarrollo tecnológico. Si algo la caracteriza es la innovación: los dispositivos se expanden y transforman al ritmo acelerado con el que se construyen cámaras más potentes, sistemas más confiables, procesadores más veloces, softwares más “inteligentes”. Difícilmente pueda una etnografía de la videovigilancia esquivar una reflexión sobre el lugar que tienen estos elementos técnicos dentro del armado y funcionamiento del dispositivo (Urtasun, 2017). Como plantea Vanesa Lio, la pregunta por la atribución de agencias en este tipo de sistemas no tiene una respuesta sencilla. No son las cámaras, por sí solas, las que “atrapan delincuentes”, pero tampoco podemos pensar en la videovigilancia sin ellas. La idea de “actores híbridos” con responsabilidades compartidas apunta justamente a abrir un nudo de agencias que muchas veces queda oculto en el funcionamiento de estas “cajas negras” de vigilancia.

En el capítulo anterior analizamos la tarea de monitoreo centrándonos en su organización espacial y temporal, en la forma en que operadores/as de cámara la aprenden, la realizan, la sufren y la resisten. Este pasaje por las rutinas de vigilancia nos permitió hacer una crítica a la asimilación de la videovigilancia al panoptismo. Como dijimos, el COM es un “centro” de control del espacio público, bajo órbita estatal e integrado al accionar de las fuerzas policiales, pero su vigilancia se encuentra también “distribuida”, en primer lugar, entre los aparatos que le dan vida y las personas que los operan. Este planteo condensa advertencias frente a dos sesgos que se complementan: la “sobredeterminación técnica” que invisibiliza al “factor humano”, y el enfoque instrumental de la tecnología que la concibe como un medio neutral que responde a los fines que se le impongan, meros intermediarios de la acción humana. En este capítulo nos proponemos profundizar en esta dirección, haciendo un foco sobre los “no humanos” y su papel como mediadores de la capacidad de los y las operadoras de ver, interpretar, monitorear, vigilar.

---

<sup>44</sup> Parte de los materiales y análisis que componen este capítulo fueron presentados previamente para su discusión en Jornadas y Congresos del campo de estudios sobre vigilancia. En particular, una ponencia para el VI Simposio Internacional de LAVITS constituye un antecedente directo (véase Urtasun, 2019).

La exposición que sigue se ordena en función de una serie de objetos, sin que ello implique que se trate de actantes coherentes y estables, o que se los pueda aislar del resto de los elementos que conforman la red. Comenzaremos revisando las discusiones teóricas en torno a la agencia de los “no humanos” y su rol como mediadores. Luego haremos un recorrido por los elementos que participan de forma inmediata en la tarea de monitoreo: las cámaras, las imágenes que producen y el puesto en el cual se visualizan y operan. A continuación nos centramos en elementos aún más opacos del sistema, como el software y hardware. Finalmente, incluimos un apartado sobre el rol actual de los algoritmos, su potencial y los imaginarios que despiertan. Tomar en serio esta dispersión de agencias nos permitirá recuperar la discusión entre las formas clásicas de encuadre de la vigilancia y nuevas propuestas, como los “*vigilantes electrónicos*” de Bruno Cardoso, para pensar sus formas al mismo tiempo centralizadas y distribuidas, frágiles y potentes, habilitadas y resistidas.

### **Mediaciones y agenciamientos técnicos**

Si nos mantenemos en nuestra decisión de partir de nuestras controversias sobre actores y agencias, entonces *cualquier cosa* que modifica con su incidencia un estado de cosas es un actor o, si no tiene figuración aún, un actante. Por lo tanto las preguntas que deben plantearse sobre cualquier agente son simplemente las siguientes: ¿Incide de algún modo en el curso de la acción de otro agente o no? ¿Hay alguna prueba que permita que alguien detecte esta incidencia? (Latour, 2008b:106).

La expresión “no humano” proviene originalmente del campo de estudios sobre Ciencia, Tecnología y Sociedad, y en particular del rechazo a la “asimetría” con que se suelen abordar los distintos tipos de agencia. Según esta idea, debemos evitar la tendencia a aplicar a priori conceptos y métodos distintos para el estudio de agentes humanos, capaces de voluntad e intencionalidad, y el resto de las entidades que forman parte también del mundo, relegadas generalmente a la causalidad y la pasividad. Si se observa al COM con una mirada atenta encontramos fácilmente una enorme variedad de “objetos” que “hacen cosas”, aún cuando su participación se encuentra generalmente naturalizada y sea casi invisible. Ahora bien, ¿qué quiere decir que los “no humanos” tengan agencia? Edwin Sayes señala que se trata de uno de los puntos más característicos — y polémicos — del principio de simetría, tal como se lo aplica en la llamada “teoría del actor-red” (Sayes, 2014). ¿Son los objetos capaces de tener motivaciones, intereses, valores o moralidades? ¿Implica esto una indiferenciación total entre “humanos” y “no humanos”? Según este autor, muchas de las críticas a esta propuesta parten de la incomprensión de la idea de “agencia” que las sostiene y de cuál es el papel que cumple la (mal) llamada “teoría” del actor-red. Sayes afirma que más que una explicación sustancial de lo social, lo que estas posiciones proponen es una suerte de “infralenguaje” que

permita expandir la “sensibilidad metodológica” respecto a las distintas formas en que elementos heterogéneos se vinculan y afectan entre sí. El “achatamiento” de la noción de agencia, despojada de elementos simbólicos o intencionales, es entonces un recurso metodológico y no una afirmación ontológica: sirve para captar una diversidad de formas de actuar que de otra manera pasaríamos por alto (Lezaun, 2019). Como plantea el propio Latour, sin un reconocimiento de la incertidumbre intrínseca respecto a la conformación de grupos y las formas de agencia, el argumento “se reduce de inmediato a un razonamiento más bien tonto acerca del carácter de agente causal de los objetos técnicos, es decir, un claro retorno al determinismo tecnológico” (2008:105).

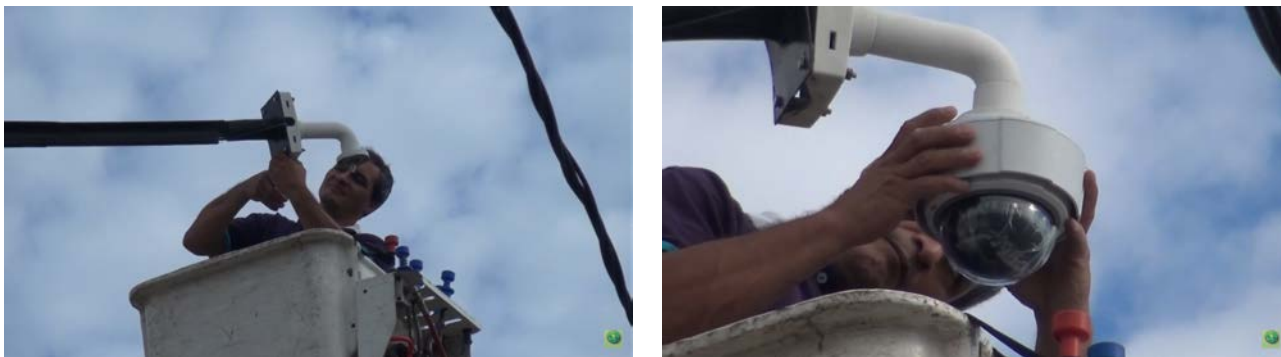
La atención hacia los “no humanos” va de la mano entonces de un despliegue general de las formas de actuar en un abanico de matices entre la causalidad plena y la mera inexistencia. Las cosas pueden por ejemplo “autorizar, permitir, dar los recursos, alentar, sugerir, influir, bloquear, hacer posible, prohibir, etc.” (Latour, 2008b:107). Aunque parezcan banales, para la teoría del actor-red son estas agencias las que con su materialidad cargan a los vínculos sociales, los estabilizan y los vuelven duraderos. No incluirlas en nuestras descripciones implica pagar el precio con un vacío que se rellena, en las “sociologías de lo social”, con explicaciones tautológicas basadas en la dominación, la cultura y otras “fuerzas sociales”. La teoría del actor-red ofrece al menos dos formas alternativas de conceptualizar la agencia de los no humanos, vinculadas a los desafíos empíricos que presentaban dos tipos de objetos distintos: la “traducción” como forma de pensar la construcción de “hechos” científicos, y la de “mediación” propia de la cultura y sus creaciones (Hennion, 2017). Según Antoine Hennion, se trata de dos conceptos esencialmente similares, aunque con énfasis opuestos. Bruno Latour y Michel Callon utilizan “traducción” para resaltar los procedimientos con que se construyen y prueban afirmaciones científicas como verdades “objetivas”. La idea de “mediación”, en cambio, “es más apropiada para la música porque, aunque globalmente defiende la misma idea, insiste en su contrario: no sólo asegurar sino también interrumpir la relación, hacerla desbordar” (Hennion, 2017:6). En todo caso, al “traducir” o “mediar” los “no humanos” muestran que no son meros intermediarios que “transportan” la acción de otros. Integrarlos a cierta cadena de asociaciones tiene ciertamente efectos para el actor-red en su conjunto, ya sea que carguen materialmente a sus asociaciones y lo vuelvan más estable (al modo de una caja negra que se cierra) o que lo tensionen, resistan y eventualmente disgreguen.

¿Por dónde comenzar — y cuándo terminar — el despliegue de la infinidad de elementos y asociaciones que conforman al COM? ¿Qué tipo de “incidencias” resultan relevantes para la comprensión del “monitoreo” y de los *vigilantes electrónicos* que lo realizan? En la cita con la que iniciamos este apartado Latour propone dos elementos clave a tener en cuenta a la hora de evaluar la agencia de un actante, sea humano o “no humano”: su incidencia en los cursos de acción del resto y la existencia de pruebas que permitan detectarla. La cuestión de las pruebas es fundamental

porque sirve de guía metodológica en la compleja tarea de incorporar a los no humanos e “inventar trucos específicos para *hacerlos hablar*, es decir, hacerlos ofrecer descripciones de sí mismos, producir *guiones* de lo que hacen hacer a otros, humanos o no humanos” (Latour, 2008b:107). En *Reensamblar lo social* se proponen cinco estrategias con las que superar la tendencia de los objetos a retirarse de escena y pasar inadvertidos: seguir las innovaciones, observar las situaciones en las que existe un distanciamiento y un proceso de aprendizaje, registrar las fallas y accidentes, rastrear los procesos históricos de estabilización y utilizar ficciones como forma de devolverles fluidez (Latour, 2008b:116-121). Todas estas situaciones evidencian a “no humanos” en su rol mediador.

Intentaremos a continuación dar cuenta de algunos de los principales componentes tecnológicos del sistema, seleccionados por su participación en la forma en que se desarrolla el monitoreo. Las principales estrategias empleadas para “hacerlos hablar” serán la observación de innovaciones, aprendizajes y fallas. A pesar de que la videovigilancia es una política novedosa en Ensenada, nuestra investigación se centró en el funcionamiento cotidiano de un dispositivo relativamente estable y por lo tanto la innovación cumple un lugar marginal. Aún así, continuamente se dan mejoras y cambios menores que despiertan discusiones, arreglos, quejas y resistencias, visibilizando el rol ocupado por componentes viejos y nuevos. El aprendizaje es otra instancia rica para la detección de mediaciones, tal como se las experimenta desde distintos puntos de la red. Por su parte, las fallas son uno de los principales indicadores de la agencia de componentes técnicos cuya existencia y funcionamiento solo se menciona cuando el sistema se cae, el programa se “cuelga” o la cámara deja de responder. Finalmente, aunque no se encuentre entre nuestras herramientas metodológicas, la especulación más o menos ficcional sí es un recurso al que apelan algunos actores asociados al COM. Esta aproximación caracteriza a Lautaro, ex director del COM: con sus conocimientos relacionados a la informática y al funcionamiento de redes, es quizás el principal vocero y articulador de los no humanos que conforman la red. Cada una de estas direcciones ofrece desafíos específicos para el análisis de la agencia de los distintos componentes, su protagonismo, sus conflictos y modos de asociación.

## Miradas extendidas: las cámaras



Fuente: “Accionar en seguridad con inversión municipal” (Prensa Ensenada, 3 - 7 - 2018)<sup>45</sup>.

En un sistema de videovigilancia, las cámaras son el protagonista “no humano” por excelencia. Como decíamos en la introducción, su participación ha logrado tal nivel de reconocimiento político y mediático que muchas veces se las nombra como una forma de referirse al dispositivo en su conjunto. Uno de los rasgos que las vuelve tan llamativas es su capacidad de expandir espacial y temporalmente las capacidades humanas de observación, dislocar presencia y mirada para que una misma persona pueda “monitorear” múltiples puntos distantes de la ciudad sin tener que moverse del COM. Como nos decían en una entrevista las autoridades de la Policía Local, es como tener “más vigis” cuidándote y aportando información (Entrevista personal, 27 - 12 - 2019). Según esta idea la cámara funciona entonces como un reemplazo de ojos humanos, permitiendo ver allí donde no se está por medio de un sistema que transporta nuestras miradas y las desplaza por distintos escenarios urbanos. La principal novedad es esencialmente de escala: con las cámaras se puede ver más, más lejos, de más cerca, por más tiempo. Esta es la idea detrás del discurso oficial que presenta a la videovigilancia como “herramienta” al servicio del resto de los actores del campo del control del delito, particularmente las fuerzas policiales y el poder judicial. Susana González nos brinda una versión especialmente entusiasta de esta lectura:

El recurso humano, olvídate, lo potencia totalmente. No sería la palabra “lo aviva”, pero, en realidad, aprendés mucho de lo que está pasando en tu ciudad a través del sistema de monitoreo. Por ejemplo, yo me acuerdo los días de lluvia que uno dice, generalmente, “bueno hoy estamos tranquilos cuando llueve”, son los días donde mayor escuches hay y donde más podés visualizar con la cámara. Porque mientras la gente está adentro y piensa que no pasa nada, en la calle pasan un montón de cosas. Y eso te lo permite la cámara, no te lo permite el ojo humano porque tardarías un montón en dar esta vuelta, 3-5 minutos y la cámara te lo permite en 15 segundos [...] Es un ojo potenciado con una amplitud que te lleva a una imagen acá, donde podés ver todo, que a veces el ojo humano en persona no lo puede captar y la cámara sí. Te permite rebobinar, volver para atrás, que no se te pierda ningún elemento de lo que está pasando que, a veces, la persona lo pierde en el momento, sobre todo porque tiene

<sup>45</sup> Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=oiOnxBT6BM8>

que decidir en segundos qué es lo que hace y qué no. Nos cambió la vida la cámara de seguridad, hay que saberla usar” (Susana González, entrevista personal, 18 - 12 - 2019).

La incorporación de las cámaras opera ciertamente como una forma de potenciar la mirada de quienes observan, pero la ilusión de transparencia implícita en la idea de herramienta puede ocultar procesos mucho más complejos de mediación o traducción. En primer lugar, el nuevo régimen de visibilidad que se abre con la videovigilancia no es homogéneo, sino situado y fragmentario. Por más que buena parte de las cámaras sean domos capaces de “moverse”, girar y hacer zoom, para que funcionen necesitan estar cuidadosamente ubicadas y fijas. Como muestran las imágenes con las que el municipio promociona su inversión en seguridad, se necesitan postes de luz, brazos de metal y cables de fibra óptica que mantienen a las cámaras en lugares que fueron previamente elegidos, determinando de ahí en adelante el área que queda bajo cobertura directa del sistema. Cada ubicación expresa, entonces, la intersección de una serie de agencias muy heterogéneas: pedidos y demandas de los y las vecinas, evaluaciones policiales, tráfico y movimiento pedestre, ubicación de instituciones y comercios, jurisdicciones municipales, alcance de la red de fibra, incluso los postes, carteles y árboles que permiten distintos rangos de visibilidad. Aunque algunas de estas intersecciones son relativamente estables, no están exentas de tensiones y cambios, como lo demuestran las cámaras rotas a pedrazos en algunos barrios, los repetidos pedidos de poda y las discusiones sobre dónde instalar las nuevas cámaras que se van comprando.

Están buscando todavía el choque en la avenida 122. Rocío se queja de que las cámaras de 122 están mal ubicadas, o mal seteadas las patrullas. Exclama con fastidio “filman a todos lados, hasta la panadería...”. José le completa “...menos Ensenada. Para mí las cámaras de 122 están al pedo. Cuidan a La Plata, de onda. Si pasa en la calle, es La Plata, si pasa en las veredas, es La Plata. La Plata debería tener cámaras”. La supervisora está de acuerdo, al menos tendría que tener una patrulla para Ensenada (Nota de campo, 26 - 2 - 2018).

Desde el punto de vista de los y las operadoras, la ubicación de las cámaras opera como una mediación: no pueden ver lo que quieren, sino lo que cada cámara específica les alcanza a mostrar, algo que deben aprender a identificar y maximizar. Cada cámara recibe un nombre en función de dónde está emplazada, generalmente las calles que conforman una esquina, y se agrupan a su vez en tres grandes conjuntos: Ensenada Centro, Punta Lara y El Dique. Obviamente, la decisión sobre dónde se instala una cámara es en primer instancia un asunto político que se negocia entre las autoridades de la Secretaría de Seguridad, las fuerzas policiales, las cámaras de comercio y los y las vecinas más o menos organizadas. Es, por otro lado, un asunto técnico: depende del tendido de fibra óptica o del alcance de los enlaces de radio y de la capacidad de la red existente para soportar más tráfico de datos, cuestiones para las que los actores claves son el director del COM y la empresa que realiza la instalación y mantenimiento. En todo caso, la localización de las cámaras responde a las

decisiones que tomen una serie de actores humanos y hacia ellos se pueden dirigir las quejas y reclamos. Pero las propias cámaras influyen también en la decisión y su resultado. Por ser frágiles y caras, debe elegirse muy bien cada lugar según algún criterio de prioridades, y en lo posible montarlas sobre postes más altos para protegerlas de posibles ataques. Por ser más antiguas o de menor calidad, necesitan más luz para funcionar de noche, por lo que hay que ubicarlas en las principales avenidas. Por tener una mayor resolución, necesitan de cierta capacidad de transmisión de la red de conectividad. Si se quiere lograr que cumplan su papel de forma eficiente y confiable se deben considerar y atender todo este abanico de peticiones implícitas que a veces entran en contradicción con otros aspectos de la planificación urbana.

Llegan los patrulleros, se los ve apenas por los árboles que tapan la mayor parte de la calle. Yo le digo a Cecilia “mirá si pudieras sacar los árboles... simplemente tocás un botón y sacás la capa árboles”. Me responde que habría que dejar a Ensenada sin árboles. “Bueno, igual ahora viene el otoño y mejora, no?”, comento. Me dice que “sí... pero igual, no se ve nada. Y la mitad del año tenés todo verde” (Nota de campo, 28 - 2 - 2018).

Si su localización opera como mediador del alcance de la mirada vigilante, las capacidades de visualización cumplen otro papel fundamental. Poder girar con velocidad y precisión, ir y volver con el zoom, captar imágenes nítidas y secuencias de video fluidas, responder rápidamente a los intentos de “operarlas”, enfocar en condiciones de baja luminosidad y funcionar aún bajo climas adversos... hay una larga lista de rasgos que identifican al funcionamiento óptimo que, según los y las operadoras, logran las “buenas cámaras”. La traducción se convierte en interferencia, en ruido, cuando todas estas capacidades se ven disminuidas, sea por fallas, desperfectos o por tratarse de aparatos más antiguos. La asociación entre movimiento y responsabilidad que caracteriza al trabajo de los y las operadoras se ve afectada por la calidad de estas traducciones, hasta el límite en el que una cámara “enloquece” y se resiste completamente a ser operada.

Cecilia me explica que están buscando a “tres masculinos”. Julieta está intentando con una cámara que empieza de pronto a dar vueltas y a filmar el cielo y partes del poste, en primer plano. Es la de 126 y 43. Va a negro y vuelve a mostrar imágenes, pero cuando se intenta hacer zoom “se vuelve loca”. Julieta me dice que está loca. Nora desliza “y... las cámaras se mimetizan con el operador que las maneja”. Mónica le retruca “mirá que sé a qué hora salís” (Nota de campo, 27 - 3 - 2018).

Las cámaras pueden responder órdenes, pero negarse a transmitir imágenes nítidas. Monica explicaba en una entrevista que una de las cosas que ella evalúa que habría que mejorar en el COM es el problema de las cámaras que no captan buenas imágenes nocturnas, porque “tenés cámaras que no te sirven, de noche no se ve (...) Esas cámaras están que vos decís ‘no me pidas que la mueva de noche porque, por más que te la mueva, se va a ver oscura’” (Entrevista personal, 6 - 4 - 2018).

Existen muchas situaciones en las que se evidencia la falta de transparencia del sistema de video: obstrucciones físicas directas (árboles, carteles, telarañas), climáticas (lluvia, oscuridad, vientos muy fuertes), problemas de configuración (cámaras que no responden, giran solas o se apagan), de hardware (agujeros en el protector de acrílico, cámaras que no hacen foco, sensores de luz que no funcionan o motores que fallan y las dejan inmóviles), etc. Aunque algunos de estos problemas se pueden solucionar desde su computadora, la mayoría de las veces los y las operadoras dependen de otros actores para resolver estos obstáculos.

Le pregunto a Edgardo por la definición de la cámara, ya que no se ve muy bien. Me dice que esa “es de las más viejas. Las más nuevas tienen mucho mejor definición, se nota a la noche también”. “Parece como empañada”, le digo. “Si, eso se hace, de dejar asentado que tienen que arreglarla, pero después van cuando pueden. Se ensucian también”. Hay otra cámara, la que firma el estacionamiento al lado del Palacio Municipal, que tiene telas de araña y por eso tampoco se ve bien (Nota de campo, 28 - 4 - 2017).

Las fallas del sistema son una preocupación constante en el COM. Como veremos más adelante, todos los componentes tecnológicos descriptos presentan una irritante tendencia a desvincularse regularmente de la red que conforman, desentenderse del papel asignado o resistirse a cumplirlo. Pero se pueden también identificar formas de mediación aún cuando todas las piezas están “en su lugar”. La observación mediada por las cámaras es radicalmente diferente a las formas previas, basadas en alguna forma de copresencia entre vigilantes y vigilados. Como ya planteaba Clive Norris a principios de la década del 2000, la videovigilancia viene a alterar formas de control social basadas fundamentalmente en el conocimiento y la interacción cara a cara (Norris, 2003). Al superar las limitaciones espacio-temporales se socava parte de este conocimiento situado que permitía dar sentido a la situación e intervenir. Según el autor “(...) while more may be seen, less may be known. As distance increases, situated knowledge is lost”<sup>46</sup> (2003:256). Decíamos en el capítulo 2 que en Ensenada la cercanía espacial y cultural parece verse menos afectada que en otros escenarios más impersonales, y de hecho el conocimiento interpersonal cumple un papel clave en el funcionamiento del sistema, como analizaremos con mayor profundidad en el capítulo 4. Y sin embargo, nunca es lo mismo estar presente que mirar una pantalla a kilómetros de distancia.

La distancia física se ve reforzada por la propia interfaz con la cual se opera el sistema. A diferencia de los y las “caminantes” de la Policía Local que vigilan algunas zonas céntricas de la ciudad, los y las operadoras tienen que aprender a mirar moviendo las cámaras, en lugar del cuerpo. No es un pasaje sencillo porque interrumpe gestos naturalizados, como inclinar el cuerpo y la cabeza para ver mejor detrás de una esquina. Rastros de esta gestualidad propia de la observación

---

<sup>46</sup> “(...) puede que se vea más, pero se conozca menos. A medida que aumenta la distancia se pierde el conocimiento situado” (traducción personal).



en persona se aprecian aún en la forma en que miran sus pantallas algunos/as trabajadoras del COM, pero en última instancia lo que cuenta es el uso del mouse y el teclado. Si a esto agregamos el ángulo desde arriba que brinda la cámara, la falta de sonidos, de olores y la imposibilidad de darse vuelta o hacer cambios bruscos de dirección, podemos apreciar la enorme diferencia que existe entre estar en la calle y observarla desde el COM. Las cámaras recortan lo que sucede bajo su cobertura, lo reducen a imágenes con una cierta calidad y encuadre, fragmentan el espacio urbano en escenas independientes y obligan a optar cual se debe priorizar. Al mismo tiempo, la multiplicidad de imágenes simultáneas obligan a cada operador/a a una atención intermitente, limitada, sobre cada una de sus cámaras y las posibilidades que ofrece. La distribución de las cámaras entre los distintos monitores no sigue un criterio de cercanía, ni de contigüidad entre puesto y puesto, atomizando aún más la experiencia espacial de observar las imágenes. La inmersión en la situación bajo vigilancia es, a todas luces, mucho menor a la que lograrían estando de cuerpo presente.

Y aún así, las múltiples mediaciones no evitan que, en ocasiones, se experimente el monitoreo casi como una presencia en el territorio vigilado. Es una práctica bastante común hablarle a las personas que se muestran en las pantallas, darles consejos, indicaciones o advertencias, aún cuando no tengan ningún efecto práctico. El vínculo es aún más explícito cuando la propia cámara es incorporada en algún tipo de interacción en la escena observada. Sean saludos o insultos, es difícil no sentirse destinatario/a de los gestos que se hacen explícitamente mirando a la lente. Esto puede implicar también cierta exposición a sentir en carne propia la violencia que se ejerce contra las cámaras. Julieta nos contaba que a veces siente que las cámaras la transportan a donde está pasando a la acción, y que ella la ve “en vivo y en directo”: “en esa esquina salió un pibito con un arma y apuntaba hacia la cámara. Y yo empecé a decirle al supervisor ‘¡ay, me va a pegar un tiro!’ (se ríe), ‘sacámelo’” (Entrevista personal, 20 - 4 2018). Como veremos a continuación, la estética de la vigilancia se apoya en la mediación y la falta de transparencia justamente para reforzar el sentido de realidad.

Cuando se las inserta del modo correcto en la red de asociaciones del COM, las cámaras permiten efectivamente ampliar el alcance de la visión de los y las operadoras. En todo caso, el sistema de videovigilancia está materialmente cargado para habilitar una forma particular de mirar: situada, distanciada, fragmentaria y mediada por la propia interfaz del sistema. Desde mediados del 2018 la compra de nuevos dispositivos ha generado una mejora visible en la definición de las imágenes, la adaptación a malas condiciones de visibilidad y la rapidez de respuesta. Apenas instaladas, los y las operadoras de distintas guardias comentaban entusiasmadas que la mejora en la calidad de las imágenes les iba a permitir, ahora sí, “mover las cámaras de noche”. La diferencia muestra justamente que una cámara “mejor” no es necesariamente más transparente, sino más

poderosa como artefacto para visualizar, aún cuando ello implique agregar nuevas distorsiones y sesgos a la experiencia de una observación directa del espacio urbano.

### *Miradas automatizadas: las patrullas*

Como dijimos, “mover las cámaras” es prácticamente un sinónimo de monitorear. Su movimiento deja marcas en la producción de los registros visuales que funcionan como un indicadores del trabajo de los y las operadoras. Evidentemente, por más habilidad y empeño que pongan los y las operadoras, nadie puede mover todas las cámaras de un monitor al mismo tiempo. La posibilidad de movimiento tensiona entonces la producción, registro y observación de imágenes de vigilancia: con una “domo” lo importante siempre puede estar pasando justo del otro lado, en la vereda de enfrente, a la vuelta de la esquina. Como nos recordaba el director del COM en el capítulo anterior, la gente piensa que si hay una cámara “se tiene que ver”. Los límites del espacio potencialmente observable coinciden con las fronteras de la responsabilidad directa que tiene el sistema de dar un registro visual de lo que pasa en la ciudad. Cada cámara nueva que se instala amplía estas fronteras, agudizando las tensiones que dan pie al ejercicio de una presión constante sobre los y las operadoras, expresada en mecanismos, disposiciones, autoridades y vínculos jerárquicos. Extender la mirada puede ser problemático y extenuante.

Pero la presión sobre los y las trabajadoras no es la única respuesta, porque en el COM, las cámaras también “se mueven solas”. El software que gestiona todo el sistema ofrece la posibilidad de automatizar secuencias de movimiento específicas para cada cámara, formando “patrullas”. Cuando una cámara domo entra en el “modo patrulla” reproducirá una tras otra una serie de posiciones o “paradas” preestablecidas, caracterizadas por una combinación de zoom y dirección que fue previamente seleccionada para maximizar la visibilidad y cobertura de las áreas más sensibles dentro de su rango de visión. El siguiente fragmento muestra un recorrido típico de una domo con patrulla en una esquina transitada de la ciudad.

Me detengo en observar la cámara llamada “cambaceres”, ubicada en la esquina de la cancha del club. Por su alcance, noto que debe estar ubicada en un poste particularmente alto. Cuando se la pone en posición horizontal capta varios elementos sobresalientes del paisaje ensenadense: el gran convector en forma de hongo de cemento de la petroquímica, las chimeneas siempre en llamas de la destilería, las grúas del astillero recortadas en el horizonte. Todas las domo de Leticia tienen patrulla. Haciéndoles un click con el botón derecho se puede ver cuántas paradas tiene asignadas, esta cámara tiene configuradas siete. En cada una se detiene menos de 30 segundos. La patrulla comienza por una esquina al lado del gran skatepark que está en diagonal a la cancha. Luego pasa a otra esquina del mismo skatepark, pero centrándose en un kiosco cuya entrada da a la esquina. Cuando pasa la cámara por allí filma a una policía local apostada en el lugar, Leticia toma rápidamente el control, acerca el zoom a la policía y lo vuelve a alejar rápidamente, luego deja la cámara filmando en general al skatepark, se ve que hay varios chicos andando en patinetas, yendo y viniendo. Un tiempo

después la patrulla vuelve a empezar, siempre por la posición 1. Para la posición 3 gira rápidamente a la derecha hasta el camino que sale en dirección a La Plata, se ve el paredón de la cancha a la derecha que dice “CAMBACERES EL CLUB DE LA CIUDAD” en enormes letras rojas y blancas. La vista 4 filma la misma calle, pero se aleja y enfoca un semáforo a dos cuadras. Después se levanta y gira a la derecha, captando un barrio de viviendas sociales de varios pisos a un par de cuadras, para luego volver a girar a la derecha y filmar justo debajo de donde está la cámara, la misma esquina del club. Por último vuelve al skatepark y la plaza triangular que le sigue, y vuelve a empezar (Nota de campo, 30 - 5 - 2017).

Con sus particularidades, la mayoría de las patrullas responden al esquema de la cámara “cambaceres”: una ronda en el que se exploran las cuatro direcciones abiertas por las calles que forman la esquina, con vistas cercanas que captan hasta cien metros y un segundo anillo que se aleja un poco más, para enfocar escenas a dos cuadras de la ubicación original. A este breve y sistemático recorrido se le suman algunas vistas que enfocan espacios de interés especial: puede ser la entrada de una dependencia municipal o de una comisaría, la esquina donde se suelen juntar los y las chicas del barrio, el cruce entre dos calles peligrosas, etc. Cada elección sedimenta una serie de decisiones sobre qué observar que van más allá del o la operadora de turno; a veces, es el director del COM quien configura cada parada, a veces son los y las supervisores que se encargan de hacer ajustes o seleccionar los encuadres de una cámara nueva. En todo caso, la misma automatización que les permite ahorrar cierto esfuerzo en el monitoreo cotidiano parte de un cuidadoso trabajo manual de configuración de cada patrulla, que puede resultar bastante fastidioso.

Cecilia y Edgardo tratan de hacer que funcione una cámara. “Viejo, repétime cómo se llama la cámara esa”. Edgardo: “San Martín y Perón. Me tenés podrido Cecilia”. Ceci: “Vos me tenés podrido”. La supervisora abre un sistema que le permite registrar las “posiciones” desde su computadora, pero le dice a Edgardo que él elija los encuadres que les parecen mejores. En general son 2 en cada dirección (la cámara está en un cruce de esquinas): uno más general, otro con más zoom para ver el siguiente cruce. La última posición filma la propia esquina en donde está la cámara (Nota de campo, 15 - 12 - 2017).

Como resultado, el movimiento de las cámaras se encuentra en realidad distribuido entre dos tipos de agencia humana: la de quien monitorea en vivo y la que carga el sistema como registro de las decisiones previas de operadores/as, supervisores/as y autoridades del COM. Esta segunda agencia se basa en un procedimiento relativamente estandarizado, aunque la selección del encuadre específico depende de la evaluación que se haga de la zona observada y las posibilidades de la cámara. Y en el medio, la mediación de una combinación de agencias entre las cámaras y el programa que traducen la elección manual en un movimiento automatizado con un patrón que se distingue claramente del que realizan los y las operadoras.

Cecilia me explica que puede reconocer cuándo una cámara está en patrulla por la forma de moverse: muy rápido de un punto a otro, sin dudar, enfocando precisamente algo en particular — en general, un cruce de calles. Cuando alguien está operando no suelen darse movimientos tan bruscos: son aproximaciones graduales, pequeñas correcciones. Cuando una cámara gira de golpe me señala la pantalla “¿ves? esa es una patrulla” (Nota de campo, 12 - 5 - 2017).

Evidentemente, la estandarización del movimiento de las cámaras libera al o la operadora de parte de la responsabilidad por las imágenes producidas. Al mismo tiempo, reparte la atención entre los distintos puntos relevantes al alcance y por lo tanto distribuye de forma más equitativa el descuido del resto. La capacidad para emular el movimiento humano no implica una aplicación de criterios interpretativos, por lo que las patrullas se reducen a una imitación ciega de los criterios de relevancia situados que fueran configurados previamente. De hecho María se quejaba de una cámara en Punta Lara que estaba totalmente empañada, pero de todas maneras seguía en patrulla, ciega, girando y girando. Con sus limitaciones, representan una ayuda eficaz para minimizar el riesgo de que algo importante se escape del registro visual. Su carácter performativo queda en evidencia en las situaciones en las que se presenta una mayor distancia entre quien opera y la tarea de monitoreo, como es el caso cuando se suma una nueva trabajadora que aún no domina la interfaz.

Lisandro está terminando el trabajo que no llegó a cerrar Cecilia: armar las patrullas del monitor 2. Es porque la señora que está en el turno de Cecilia, Lucrecia, “tiene algunas limitaciones”. Yo pregunto qué limitaciones. Me dicen que nunca usó computadoras, no tiene ni idea, y además es sorda de un oído. Por eso Lore le ofrece mate y la otra ni le responde, no escucha nada. Yo digo que la vi un poco perdida y Rocío asiente. Lisandro dice que por eso empiezan por ahí, después van a ir haciendo el resto (Nota de campo, 16 - 5 - 2018).

Como todos los elementos que participan de forma directa en el monitoreo, la importancia de las patrullas se vuelve patente cuando por alguna razón dejan de funcionar. A principios del 2017 un cambio en el software del sistema dejó a los y las operadoras sin patrullas por varias semanas, y lo mismo sucedió a mediados del 2018. En ambas ocasiones, la falta de patrullas generaba constantes quejas de los y las operadoras, quienes veían las falencias de su trabajo totalmente expuestas. Si las cámaras buscan extender la mirada de cada operador/a para que pueda cumplir con la supervisión simultánea de múltiples sitios, su automatización habilita una nueva redistribución de agencias, y en consecuencia, de responsabilidades.

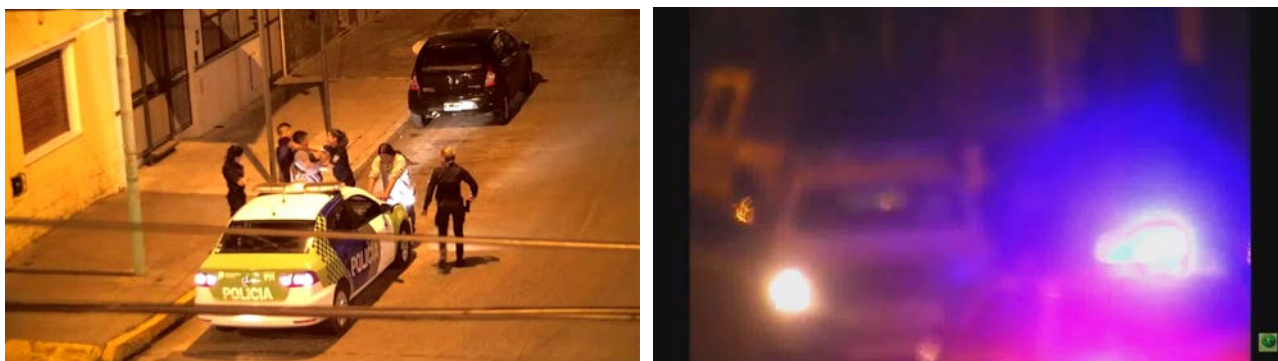
### *Miradas formateadas: las imágenes*

Con un protagonismo menos evidente que el de las cámaras y sus patrullas, las imágenes captadas representan por sí mismas un elemento más de la cadena de traducciones y abren, por lo tanto, nuevas posibilidades de mediación. Constituyen la principal conexión entre el COM y la ciudad que pretende “monitorear”, son su fuente de información pero también el producto que luego

demandan los distintos actores que hacen uso del sistema. Detrás de cada imagen encontraremos, nuevamente, una maraña de agencias humanas y no humanas más o menos sedimentadas que se ponen de manifiesto cuando la mediación actúa en el sentido de una interferencia, un ruido que dificulta la interpretación. Pero aquí también la mediación opera aún cuando no se perciban problemas: es justamente la “estética de la vigilancia” que comparten lo que les permite presentarse como un registro “transparente” y objetivo de la realidad.

Le pregunto a Leticia por las cámaras que tiene en su pantalla derecha. La que está viendo en ese momento es la que se llama “cambaceres” (...) Yo le pregunto por una parte de la cámara que se ve mucho mejor. Leticia me explica: “es que tiene un agujero re grande, y ahí está menos sucia. Un agujero en el protector (Nota de campo, 30 - 5 - 2017).

Existe una gran diversidad de factores que pueden generar una “mala calidad de imagen”. El problema puede provenir de una mala configuración del programa que controla el sistema, de la computadora con la cual se monitorea, del lente de la cámara o de su protector, de los sensores de luz, de la falta de limpieza, etc. La propia protección de la cámara suele ser un impedimento visual por el polvo, el agua, la condensación y los insectos que caminan por su superficie. Como decía Edgardo mirando una mancha negra y difusa moviéndose por su pantalla, hormigas y arañas habitan a veces los mismos postes que las cámaras, generando curiosas interrupciones. Aunque muchas de estas pequeñas fallas se solucionan rápidamente, dificultades como la pérdida de colores en condiciones de baja luminosidad son estructurales y no se pueden corregir. Por ello, las guardias nocturnas se enfrentan generalmente a imágenes en blanco y negro, o con tonalidades anaranjadas.



Fuente: “Las cámaras de seguridad frustraron un robo” (Prensa Ensenada, 16 - 1 - 2019; izquierda) “Cámaras de seguridad” (Prensa Ensenada, 14 - 1 - 2019; derecha).

Julieta: Los pibes iban caminando, me llamaron la atención, justo había hecho un zoom, encima esa cámara de noche se veía re fea, y estaban los pibitos ahí. Justo viste que la cámara se queda sin luz y vos la tenés que poner a la noche en la luz de la calle para que enfoque la luz de nuevo. Entonces, yo los vi a los pibitos ahí, y le digo “Javi, mira que unos pibitos”. Me dice “bueno, vigilámelos”. Entonces yo, como la cámara se me quedó sin luz, me fui a que la

cámara tenga luz. Cuando voy abajo, los pibitos estaban prendiendo fuego un auto. Fue una cosa de segundos” (Entrevista personal, 20 - 4 - 2018).

Estas dos capturas de pantalla de materiales de difusión del propio municipio nos dan una idea del tipo de visión que produce el COM durante la noche. En la mayoría de los casos las imágenes se asemejan a la foto de la izquierda: con menos colores y contraste con luz natural, pero aún suficientemente nítida para distinguir rostros, gestos, vestimentas, números de patentes. El alumbrado público y los faros de los vehículos “quemán” la imagen, tapando parte de la pantalla con grandes manchones de luz amarillenta. La luz artificial le da a este tipo de aparatos una visibilidad totalmente distinta que la que logran bajo la luz natural. El caso más llamativo, en este sentido, son las luces de patrulleros o ambulancias, que de noche pasan a dominar las escenas al punto de dificultar la visión del resto de los objetos y personas presentes. Como muestra la imagen de la derecha, esto puede por momentos convertir a toda la toma en una gran mancha azul, impidiendo la visión casi por completo. Pero de noche la imagen no es simplemente “peor”, sino distinta: cambian los puntos ciegos y los elementos llamativos, reorganizando el régimen de visibilidad. A veces los y las operadoras intentan “recuperar” los colores enfocando directamente a las luces, lo que fuerza al sensor de la cámara a pasar a un modo diurno, aunque este pequeño truco no dura más que unos segundos cuando la cámara se vuelve a usar para filmar el resto del espacio. Como explicaba Julieta, lo que no es más que una molestia para el monitoreo de rutina puede convertirse en un serio problema en contextos dinámicos que requieren seguimiento constante.

Le pregunto a Lorena si no le parecía que había menos cámaras funcionando. Edgardo, que estaba al lado, me dice que ese día más temprano había más, pero que se fueron cayendo. Y que además, con la lluvia y las luces, no se veía nada. Efectivamente, de noche con lluvia todas las cámaras muestran imágenes borrosas, con las luces de la calle “quemando” la imagen con grandes manchas amarillas y anaranjadas. Una operadora llama al supervisor y le muestra en Plaza San Martín, al lado de unos juegos, una imagen negra con reflejos rojos y anaranjados. Parecen una pila de hojas prendida fuego. Javier dice “¿Es un fuego? Agus, me mandás un móvil acá a la Plaza...” Agustina se acerca al monitor y dice “¿a dónde, al charco?” La operadora aleja la cámara y exclama “¡es un charco!”. Se ve que lo negro es el reflejo del cielo y los destellos son las luminarias de la calle reflejadas en el agua. Agustina vuelve a su escritorio, mientras rezonga: “¿Querés que te mande un móvil al charco? Me iban a cagar a puteadas los del móvil” (Nota de campo, 7 - 7 - 2017).

La escena previa podría ser un ejemplo clásico de las dificultades que encuentra la defensa de la observación como acceso más o menos directo a la realidad, propia de lo que algunos epistemólogos llaman “inductivismo ingenuo”: toda observación está cargada con teorías, expectativas, valores y conceptos que organizan nuestra percepción y le imprimen ciertas claves de interpretación (Chalmers, 2010). En algunas situaciones la ambigüedad intrínseca de las imágenes de vigilancia se ve potenciada por factores que las vuelven aún más confusas o engañosas, como la

falta de foco o la oscuridad. Pero la traducción, como proceso en el que los objetos se desplazan y modifican, sucede también del lado de la recepción. Las condiciones de trabajo en las que se despliega el monitoreo — operadores/as aburridas que pasan horas frente a pantallas que muestran una ciudad quieta, oscura y borrosa — presionan hacia la búsqueda de indicios aún entre imágenes poco claras. Para tomar a un charco por un incendio no alcanza que la cámara capte un brillo engañoso, es necesario también que alguien esté del otro lado esperando que por fin suceda algo.

Lorena me muestra un edificio de los del barrio UOM. La imagen se balancea rítmicamente. “¿Viste cómo se mueve el edificio?” Yo le respondo que no puede ser, que tiene que ser la cámara. “¿Estás seguro?” me responde pensativa. Yo respondo que igual ella es la que sabe, pero que me parece que debe ser el movimiento del poste donde está la cámara. Ella hace zoom a uno de los edificios, y le dice a Julieta que está al lado “¿qué te parece, es el edificio o la cámara?” Julieta mira desde su silla y opina que es la cámara, que no hay forma de que sea el edificio, sino con el viento que hay ya se habría caído. Lorena insiste con que para ella, es el edificio (Nota de campo, 23 - 11 - 2017).

El vínculo entre imágenes y realidad en el COM se complica además por una serie de distorsiones e ilusiones visuales. ¿Quién se mueve, el edificio o la cámara? Algo que podría parecer tan sencillo como determinar la inmovilidad de un inmueble, puede en ciertas condiciones despertar una controversia. Algunas son más difíciles de detectar para quien no tiene conocimientos de óptica o fotografía. Es el caso de la llamada “distorsión de perspectiva”, por la cual la imagen que recibimos de un mismo objeto cambiará sus proporciones según la distancia a la que nos encontremos. Aunque las cámaras están fijadas a un poste, poseen un potente zoom que les permite captar imágenes a varios cientos de metros sin perder nitidez. Aquí es donde la distorsión se vuelve más notoria: las imágenes tomadas a mayor distancia presentan una tendencia hacia las distorsiones “de cojín”, reduciendo el tamaño de los objetos en el centro y achatando su profundidad focal. Aún cuando la imagen sea nítida, las proporciones de los objetos que representa se verán alteradas, dando la apariencia de una mayor proximidad. Existen herramientas digitales para equilibrar estas distorsiones, pero la videovigilancia se suele realizar en vivo sin posibilidad de edición.

## Calle La Merced, entre Perú y La Paz (Ensenada Centro)



Fuentes: Captura de pantalla de “Accionar en seguridad con inversión municipal” (Prensa Ensenada, 3 - 7 - 2018; izquierda) y Google Earth Street View (derecha).

Las dos imágenes previas muestran una misma sección de la principal calle comercial de Ensenada, desde puntos de vista ligeramente distintos. Sin embargo, lo que más las diferencia es justamente el tipo de lente utilizado para cada toma: un teleobjetivo en la cámara del COM y un gran angular en el dispositivo utilizado por Google para su Street View. El contraste entre ambas imágenes pone en evidencia efectos distorsivos opuestos. Basta para ello con observar las distancias aparentes entre objetos estáticos, como la publicidad de “Credipesos” y el toldo verde del kiosco cercano a la esquina, o el banco y el árbol en la misma vereda. El efecto de aplanamiento de la imagen y de pérdida de profundidad, por el que todos los objetos parecen estar más o menos en el mismo plano y tener el mismo tamaño, puede ser especialmente perturbador a la hora de vigilar desde lejos eventos de tránsito, como persecuciones o desplazamientos de emergencia.

Con la cámara de Sidotti y Sarmiento se llega a filmar el carro de bomberos que llega al lugar del accidente. Está atravesado en una esquina. La operadora lo sube a una de las pantallas grandes en la pared. Se ve la ambulancia yéndose. Yo le pregunto si es “la ambulancia”, porque “no tiene sirena, nada”, ella me dice que sí, mientras la sigue con la cámara. Dice que estuvo a punto de chocar con otro auto. Agustina, desde su escritorio, dice que tal vez para ella se vio así, pero que no necesariamente le pasó cerca (Nota de campo, 29 - 11 - 2018).

La antropología nos ha habituado a pensar la realidad social a partir de los diálogos y enfrentamientos entre distintas “perspectivas de actor”. Si aceptamos la propuesta de abrir el abanico de agencias y diversificar los criterios que convierten a una serie de asociaciones en un actor, podemos identificar claramente que las cámaras y las imágenes que producen portan su propia perspectiva. Con esto no pretendemos investir las de formas de intencionalidad o motivación características de los seres humanos, ni buscamos un retorno del fetichismo de los objetos tecnológicos. No lo hacen solas, sino en una compleja asociación con otros elementos, entre los cuales la agencia humana representada por el trabajo de monitoreo cumple un rol fundamental. En todo caso, se trata de indagar en aquellas formas particulares que tienen de extender, automatizar y



formatear la mirada, lo que nos “hacen hacer” ya sea habilitando o limitando las posibles formas de funcionamiento del dispositivo.

En este sentido, la transparencia de las imágenes no es una mera ilusión, representa en sí misma una mediación poderosa: a pesar de todas las pruebas circunstanciales que indiquen lo contrario o planteen matices, en el COM prima la idea de que lo que muestran las cámaras es la realidad. Fernanda Bruno analiza esta característica en términos de una estética de la vigilancia que se remonta a los usos periodísticos, policiales y artísticos de la fotografía y el cine (Bruno, 2013). Según la autora, durante la modernidad se combinan el placer de ver sin ser visto con un poderoso efecto de realidad basado en el carácter impersonal y automatizado del registro, bajo la idea de que el aparato “no puede mentir” y que las imágenes que produce son pruebas irrefutables (Bruno, 2013). Sobre estos antecedentes se da la emergencia actual de una “estética del flagrante” que se alimenta tanto de la videovigilancia estatal o empresarial como de la difusión de cámaras digitales en todo tipo de dispositivos personales, multiplicando los registros audiovisuales de la cotidianidad de la vida urbana. Actualmente las imágenes de vigilancia no sólo se asocian al control y la seguridad, sino también al entretenimiento, desde los “reality shows” hasta la circulación de un sinfín de “flagrantes” en plataformas y redes sociales. Su veracidad se ve reforzada por una temporalidad “en el acto”, que excluye la posibilidad de una edición posterior, y por una textura relativamente opaca y precaria, “convidando o espectador a se demorar nelas e desvendar, sob seu ruídos, o segredo e o flagrante que capturam” [invitando al espectador a demorarse en ellas y develar, por debajo del ruido, el secreto y el flagrante que han capturado] (Bruno, 2013:113).

Las imágenes del COM responden plenamente a estas estéticas de la vigilancia. En un medio social saturado de imágenes de alta definición propias de la industria del entretenimiento, el ruido y la ambigüedad que proyectan en las pantallas operan justamente como elementos de persuasión, indicando que se muestra lo que sucedió sin una intervención posterior. Kelly Gates analiza esta paradoja en términos de una “estética de la objetividad” según la cual “the lack of clarity should make their indeterminacy more apparent but it also works, in a contradictory fashion, to lend them some measure of credibility” [la falta de claridad debería hacer más evidente aún su indeterminación pero les otorga también, de forma contradictoria, cierta medida de credibilidad] (Gates, 2013:243). Por otro lado, en ambientes especialmente controlados como las instancias judiciales, el “efecto visceral” de verdad que generan las imágenes de vigilancia puede ser contestado como un defecto en la capacidad para establecer fehacientemente la identificación de una persona o conducta sospechosa, en una reversión del proceso de criminalización (Wilkinson y Lippert, 2011). Tampoco la autenticidad de los productos del COM está exenta de controversias, especialmente cuando los requerimientos externos llevan a una circulación cuya cuidadosa

regulación y “custodia” analizaremos en el capítulo 5. Sin ser el único determinante, la calidad de las imágenes y su autenticidad mantienen relaciones complejas y no lineales.

### **Una red de no humanos y sus voceros**

Nuestra exploración en el funcionamiento del COM nos llevó a describir primero su organización espaciotemporal y las rutinas del monitoreo, para luego considerar el rol de mediadores que tienen las cámaras y las imágenes que producen. Estos son, quizás, los componentes más visibles de la red, al menos si tomamos al monitoreo como punto de partida y a la sala como sitio primordial de nuestra observación. Pero para que el o la operadora, la cámara en la calle y la imagen en la pantalla entren en la necesaria relación de correspondencia se precisan de un sinfín de otras mediaciones cuyos rastros son menos evidentes. Nos referimos a los componentes físicos que le dan sustento material y capacidad operativa a la red, así como los programas y protocolos que permiten almacenar, procesar y visualizar la información digital que se produce. Al igual que con cámaras, patrullas e imágenes, toda delimitación de elementos discretos con agencias específicas corre el riesgo de caer en una división arbitraria de lo que en realidad se presenta como un continuo flujo de asociaciones que se estabilizan o entran en conflicto. La decisión de separar el resto de los componentes técnicos en elementos de “hardware” o “software” responde en cierta medida a un criterio arbitrario de exposición, y no debe entenderse como si cada conjunto actuara de forma autónoma e independiente.

Nuevamente, son las fallas y las innovaciones los momentos más fructíferos para el análisis de los componentes no humanos en las redes sociotécnicas. Solo que cuanto más nos alejamos de la experiencia inmediata del o la operadora, más peso adquieren otros actores humanos que por su función y conocimiento experto se encuentran autorizados para opinar sobre asuntos cada vez más lejanos al conocimiento lego sobre el funcionamiento de un sistema de videovigilancia. ¿Quiénes pueden hablar por los elementos no humanos del sistema, traducir sus intereses y peticiones, prever sus reacciones, detectar sus fallas y resistencias, forzarlos a colaborar? El rol del director del COM, encarnado primero en Lautaro y luego en Manuel, se caracteriza justamente por manejar en profundidad conocimientos de informática y redes que permiten actuar como vocero de los componentes no humanos del sistema. Aunque con una autoridad menor y un conocimiento estrictamente técnico, el personal de la empresa que realiza el mantenimiento también se encuentra capacitado para “hablar por” servidores, enrutadores y las redes de fibra óptica. Estos voceros cumplen un papel importante en la gestión de las fallas y resistencias técnicas al funcionamiento correcto de la videovigilancia, y nos permiten a la vez una vía de conocimiento sobre un mundo de

elementos que de otra manera se encuentran ocultos y silenciosos.

Lautaro es un claro ejemplo de cómo la videovigilancia atrae a nuevas figuras al campo del control del delito. Aunque ahora está recibido como analista de sistemas, comenzó a trabajar para la Secretaría como estudiante, haciendo pequeños trabajos de mantenimiento de las computadoras. Cuando surgió la necesidad de hacer una licitación para adquirir las cámaras y todos los equipos necesarios para lanzar el sistema, la secretaria le pidió ayuda. Desde entonces ha cumplido un rol fundamental en el desarrollo del sistema, traduciendo los problemas políticos y policiales en términos de fibra óptica, cámaras domo o fijas, servidores, software especializado y mapas del delito. Era él quien organizaba el trabajo de los y las operadores/as de cámara, mediaba entre el municipio y las empresas que venden tecnología y realizan el mantenimiento de las cámaras, programaba distintas aplicaciones y velaba por el funcionamiento general. Su incorporación trajo una mirada distinta a la trama estatal en torno a la seguridad: un civil (no policía), que no viene de la gestión política ni del derecho, sino de un saber técnico (la informática) crucial para mantener los distintos elementos que conforman la videovigilancia unidos entre sí y funcionando.

La atención a los elementos técnicos no se limita, con todo, a quienes actúan como sus voceros: también están en el centro de las preocupaciones de las autoridades “políticas” del municipio. La tensión entre roles técnicos y políticos se ve reforzada por las trayectorias previas de quienes los ocupan. Tanto Lautaro como Manuel, quien lo reemplazó a principios del 2019, estudiaron en la Universidad Tecnológica Nacional carreras vinculadas a la informática y la programación, trabajaron o trabajan para Sista S.A., una empresa local dedicada a la distribución de internet, el armado y mantenimiento de redes de fibra óptica. Por su parte, las distintas figuras que han ocupado el cargo de Secretario/a de Seguridad del municipio no se han caracterizado por poseer este tipo de conocimiento experto; Susana González es abogada, Martín Slobodian viene de una militancia en el sindicato de empleados municipales, ambos han hecho carrera política en cargos de gestión y están habituados/as a la exposición pública y mediática. Para ellos/as, todos los aparatos necesarios para que el COM funcione son otras tantas costosas inversiones que hay que licitar, mantener y, sobre todo, hacer rendir. Para resolver los pormenores y traducir en lenguaje técnico las necesidades políticas cuentan con la figura del director del COM. La siguiente escena muestra la impaciencia de Martín respecto a las fallas del sistema, pensadas en términos de presupuesto.

De repente entra Martín en la sala, son casi las 22:00 hs. Quiere ver la grabación de la cámara que filma la entrada a la Comisaría 1ra, en el centro de Ensenada. Le muestran que la cámara se traba, y exclama “¿Gasto una fortuna en cámaras para que no ande? A alguno le cuesta el cogote”. Javier le busca las imágenes previas, “¿20:30, no?” pregunta, y Martín asiente. Están los dos parados mirando el monitor del puesto de supervisor. La imagen muestra por un momento la esquina, de noche, un poco desenfocada. Martín le dice que no la movieron. Javier dice que si, pero “se traba, se cae, gira a la izquierda, ¿ves?”. Martín repite que no

hicieron zoom. Un momento después se ve en la grabación que la cámara si hace zoom, pero se sigue cortando, pierde pedazos de secuencia, lo que hace que de pronto los autos salten de un lado a otro de la imagen. Martín le pide al operador, Guido, que la mueva para ver qué pasa. “¿Compramos cámaras nuevas, el Milestone nuevo, para que anden mal? ¿Son cinco millones de pesos para que anden mal?” Marcos, el policía, dice que las órdenes las tomaba pero todas juntas, se congela y después hace todos los movimientos de una sola vez (Nota de campo, 9 - 5 - 2018).

Con su habitual franqueza para decir las cosas, Martín plantea un tema clave ¿qué pasa cuando las cosas no andan? ¿Quién es el responsable, a quién “le cuesta el cogote”? La preocupación se justifica si consideramos los recursos que insume la puesta a punto de un sistema como el COM. En nuestra primer entrevista, a principios del 2017, Lautaro hacía un recuento de los recursos de los que disponía la secretaría según el cual “el año pasado se gastaron 45 millones en 2016 en seguridad entre todos los gastos: comisarías, patrulleros, dos millones se fueron en el nuevo edificio escuela de policía local”. En este marco él estaba intentando convencer a la secretaria de la conveniencia de comprar un software nuevo para todo el sistema, por unos dos millones de pesos. Los elementos de hardware son igualmente caros, especialmente si se compran piezas de calidad. Según Lautaro los aparatos que compran “no son cámaras cualquiera, son AXIS, en Ensenada no vas a ver cámaras de mala calidad, como las que por ahí te cruzás en La Plata. Esto no lo ves en otra ciudad, nadie más lo usa al milestone en Argentina”. Y nos explica que el gasto no se reduce a la compra de equipos, incluye también su instalación y mantenimiento.

Una cámara como esa (señalando a la domo marca Axis, vieja, que está en una caja en la entrada de su oficina) sale nueva, como 83.000 pesos. Dólares, no pesos (se corrige). Pero eso es sólo la cámara. Van instaladas en una columna de 16 metros de altura, y tenés entonces todo el tendido de fibra hasta la cámara, una fuente, un switch, el trabajo de conectar todo con una grúa. Te puede salir colocada entre 120.000 y 140.000 dólares (Nota de campo, 26 - 4 - 2017).

Si consideramos lo que cobra un empleado municipal con la categoría que suelen alcanzar los y las operadoras, podemos tener una idea del balance entre el valor invertido entre ambos tipos de agencia. Es probable que, a pesar de su aclaración, Lautaro estuviera refiriéndose a sumas en pesos. Como decíamos en el capítulo 1, el valor de una cámara domo instalada ha ido variando, desde los 7.000 dólares para los dispositivos más caros hasta los casi 1.500 dólares que cuestan hoy “los chinos”. Por su parte, un/a operadora cobraba en noviembre del 2020 un promedio de 35.000 pesos, con algunos casos llegando a los 40.000 en función de la antigüedad y la cantidad de hijos/as. Si tomamos la cotización oficial del dólar<sup>47</sup> para este mismo período, podemos apreciar que

---

<sup>47</sup> La economía argentina se ha caracterizado por tendencias inflacionarias y dificultades para captar las divisas necesarias para mantener estable el valor del peso, lo que ha redundado en distintos momentos en la implementación de políticas cambiarias que generan diversos valores de referencia para la moneda extranjera. Tomamos para esta comparación el llamado “dólar oficial”, valuado en 83 pesos argentinos para el 27 de noviembre de 2020.

una cámara domo Hikvision vale actualmente aproximadamente cuatro sueldos, mientras que una cámara Axis como las que se compraron durante la primera década de funcionamiento, puede llegar a 10 sueldos. En tanto programador, para Lautaro poder trabajar con estos equipos es “un lujo” y defiende con orgullo la calidad de la red sociotécnica que él mismo se fue encargando de ensamblar desde que fuera convocado en el 2010 para redactar la primera licitación de un sistema de cámaras. En todo caso, el financiamiento de los equipos constituye un nudo problemático que impone una dinámica compleja a las fronteras entre los aspectos “técnicos” y “políticos” del sistema. Lautaro, y después Manuel, se desempeñan como traductores de las preocupaciones de Susana o Martín al lenguaje de aparatos, programas y conexiones. En esta tarea cuentan con cierta capacidad de maniobra para introducir sus propios juicios e intereses, aunque en última instancia sus decisiones serán juzgadas en función de los intereses “políticos” de sus superiores. La misma división entre el carácter “técnico” o “político” de los conocimientos, habilidades e intereses de cada parte se ve reforzada por su relación jerárquica. Desde la perspectiva de Martín, haber gastado “cinco millones de pesos” es razón suficiente para exigir que todo funcione como debería, o que alguien pague las consecuencias. Que el sistema siga siendo una caja negra — es decir, que podamos dar su funcionamiento por descontado — es justamente la tarea principal de Lautaro y Manuel, y el costo de los materiales con los que trabajan no hace más que presionar hacia la apertura y puesta en debate. Por eso mismo, son ellos quienes se muestran más conscientes de la fragilidad del sistema y la necesidad de un trabajo organizado de supervisión y arreglo. Según la metáfora de Lautaro en nuestra primera entrevista, el COM “es como un negocio, cada cámara es una sucursal, no es mágico, puede fallar (...) el sistema es muy sensible, requiere un mantenimiento constante”. Y como casi todas las tareas, los y las primeras encargadas de resolverla son quienes cubren las guardias.

### *Relevar, reiniciar, reparar*

Cecilia hace un relevamiento puesto por puesto de lo que no funciona. Los y las operadoras van diciendo los nombres de las cámaras y qué es lo que sucede con ellas. Dicen cosas como “se clava”, “se nubla”, “zoom distorsionado”, “no tiene patrulla”, “va y viene”, “está fuera de foco”, “está sucia”. Norma dice que tiene una fuera de foco, pero Cecilia no está de acuerdo. Le pide que acerque la cámara a “la patente de ese auto”. No se logra ver el número de patente. Norma repite que está fuera de foco, Cecilia dice que está sucia. Roberto, que no venía prestando atención, se mete y dice “ese no es un Focus” (Nota de campo, 19 - 5 - 2017).

Los conocimientos que se reconocen como “técnicos” pueden estar concentrados, pero la tarea de mantener a cada componente en su lugar está distribuida entre los y las trabajadoras del COM. En cada guardia los y las supervisoras registran las cámaras “caídas” al comienzo y al final en el libro de actas, cumpliendo la doble función de dar aviso sobre la necesidad de reparaciones y

dejar constancia de que no se pudo filmar con ciertas cámaras, en caso de que luego lleguen pedidos de imágenes en estas áreas. Más allá del registro, los y las operadoras han ido desarrollando conocimientos prácticos para resolver muchas de estas situaciones, sobre todo cuando son problemas sencillos con el software. Para una cámara que “se clava”, “se nubla”, tiene el “zoom distorsionado” o “va y viene”, el truco de reiniciarla desde la computadora del o la supervisora suele ser suficiente. Si todavía no responde el siguiente paso es reiniciarla desde el propio hardware de la cámara, algo que no se resuelve desde la sala de monitoreo.

Mabel se queja de que una cámara se le traba, que se le da vuelta. Lisandro dice que la reinicie, ella dice que ya lo hizo pero pasa lo mismo, Lisandro le dice que le va a decir a Lautaro que mande a alguien a reiniciarla allá. Yo pregunto qué le pasó, Mabel explica que es algo con el motor de la cámara, me muestra la imagen, está invertida, con el cielo abajo (Nota de campo, 21 - 12 - 2018).

Aunque todos los equipos fijos son propiedad del municipio, el tendido de fibra óptica, el mantenimiento de la red, la instalación y arreglo de las cámaras se tercerizan a través de Sista S.A. Lautaro explicaba esta decisión por una cuestión de escala: con un sistema como el del COM, con algo más de cien cámaras y dispositivos conectados, invertir en las herramientas y el conocimiento necesario para hacer operaciones como la “fusión de fibra óptica” resulta antieconómico. Incluso Sista, cuyo principal negocio en la región es la venta de internet a hogares y cuenta para ello con una red propia de fibra óptica, no contaba en el 2010 con equipos de fusión de fibra propios, y buscó para ello aliarse con una empresa de Capital Federal, según nos contaba un técnico de la empresa (Entrevista personal con Pablo, 6 - 12 - 2018). Como dijimos, tanto Lautaro como Manuel trabajaron en la empresa y mantienen un vínculo muy cercano con el personal de mantenimiento. Aunque algunas tareas se programan con anticipación, la empresa debe estar preparada para responder ante eventualidades y eso refuerza una comunicación constante con la figura de director del COM. No resultaba raro que Lautaro interrumpiera una conversación en su oficina para explicarle por teléfono a un técnico qué cámara tenía que revisar, aclarar que “no es ese cable del sensor de luz que tiene desenchufado” y mandar luego las direcciones a chequear por Whatsapp. Los y las operadoras, por su parte, tienen un vínculo mucho más mediado con la tarea de reparación y mantenimiento. Aunque son los y las usuarias cotidianas del sistema, sus comentarios y observaciones deben atravesar una serie de etapas jerárquicas para ser tomados en cuenta. Según Lautaro, a veces no se entiende la complejidad del sistema y se pretende, incluso los y las operadoras, que funcione todo perfecto. Según operadores como Guido todo el sistema anda mal y el problema es la falta mantenimiento, porque “lo que tenemos mal es el chabón que las arregla”, que “es medio fiaca y no labura”.

Se corta la luz de golpe, todas las computadoras y los monitores se apagan. Cecilia exclama “la concha de la madre” y varios/as operadores/as empiezan también a putear. Una operadora se levanta y va a ver la sala de servidores, vuelve diciendo que allá siguen funcionando. Dicen que es un problema con un transformador que se rompió, lo están cambiando, pero mientras se queda sin luz toda la ciudad, ya les había pasado esta mañana. Cecilia putea otra vez, mientras todos/as se levantan y salen, y me dice que hay que esperar que vuelva, no hay nada que hacer (Nota de campo, 5 - 5 - 2017).

Las cámaras pueden demostrar distintos niveles de resistencia a producir imágenes de calidad y ser operadas, desde “enloquecer” y moverse solas hasta la falla total. Cuando la situación se generaliza los y las operadoras dicen que se cayó el sistema. A pesar de las puteadas de la escena anterior, una caída es también una oportunidad para tomarse un tiempo de descanso siempre bienvenido, porque mientras no haya imágenes no tienen más que esperar. Para su decepción, a veces el problema está en la computadora con la que se visualizan las imágenes, como un cable de red defectuoso, y se arregla de inmediato. Pero, al menos durante los años 2017 y 2018, los cambios en el sistema operativo y desperfectos del tendido eléctrico solían producir apagones generales. Las únicas otras situaciones en la que los monitores quedan totalmente vacíos son las limpiezas diarias matutinas a cargo de una empleada municipal, y cuando el sistema se apaga a propósito para introducir cambios importantes en el programa o en los componentes de hardware.

#### *Hardware: los pesos pesados de la red*



Fuente: “Cámaras de seguridad” (Prensa Ensenada, 14 - 1 - 2019, izquierda) y Cuarto de servidores (Foto personal, derecha).

Por fuera de la sala de monitoreo las agencias no humanas se despliegan en dos direcciones, se extienden por toda la ciudad y se concentran en la sala de servidores. Ambas fotos representan estos extremos. La foto de la izquierda muestra el despliegue necesario para cada extensión de la red de conectividad: alguien debe subirse a un poste y tender un nuevo tramo de cable, fijar las cámaras y asegurarse de que la conexión quede operativa. La foto de la derecha representa en

cambio el corazón informático del sistema: por allí pasan y se guardan las imágenes producidas, así como las órdenes con las que se opera cada cámara.

Establecer una red material de comunicaciones para que aparatos y personas distribuidos por el espacio urbano logren intercambiar información fue uno de los principales desafíos desde la creación del COM. Lautaro recuerda que el convenio por el cual el gobierno nacional puso a disposición recursos para la compra del primer sistema especificaba ciertos rasgos del tipo de red que se debía construir, como la prohibición de utilizar “cámaras Wifi”. Según nos explicaba, cualquier dispositivo capaz de conectarse a una red Wifi puede potencialmente romper la seguridad de la red y hackear el sistema. Pero además, en el 2010 existían todavía fuertes limitaciones en el “ancho de banda” de estos sistemas, impidiendo el envío eficiente de los megabytes de información que envía cada cámara por segundo. La decisión fue utilizar enlaces inalámbricos por radio “canopy”, más seguros y mucho más potentes, aunque también más caros y delicados ya que la transferencia se hace “punto a punto” y requiere por lo tanto de una cuidadosa sincronización entre los nodos desde los que se emite la señal y cada una de las terminales de la red. Una gran antena fue montada en el “corralón”, un predio en el que el municipio guarda herramientas y vehículos de trabajo en la zona céntrica de Ensenada, y otras dos antenas funcionaban como nodos en Punta Lara y El Dique. Las características de la señal, así como el precio de cada “canopy” (unos 400 dólares, según Lautaro), volvía mucho más improbable una interferencia indeseada.

La ampliación del sistema con nuevas cámaras y los costos de mantenimiento llevaron a que algunos años después el municipio comenzara a invertir en el tendido de una red troncal de fibra óptica. Aunque el COM es el principal promotor y usuario de esta inversión, Lautaro resalta las posibilidades abiertas que van mucho más allá de la videovigilancia, como el acceso a internet gratuita para escuelas y plazas, o la construcción de sistemas seguros de información interna para los centros de salud y otras dependencias municipales. “La fibra” es costosa de instalar, pero una vez en funcionamiento ofrece un circuito cerrado prácticamente imposible de intervenir desde fuera, no se ve afectada por eventos climáticos ni requiere de mucho mantenimiento. La gestión de paquetes de datos dentro de la red también cambió, desde el uso de “Hubs” que replican la misma información a todas las direcciones disponibles hasta la aplicación de “enrutadores” que permiten especificar exactamente a dónde se quiere hacer el envío, evitando así “llenar de ruido” la red. Una vez instalada, la fibra permite además escalar el sistema con muy poco esfuerzo. Todavía pueden suceder accidentes como un poste que se cae o un camión que engancha un cable, pero generalmente presentan menos problemas que las conexiones inalámbricas. Para el 2017 Lautaro afirmaba que con sus 50 kilómetros de fibra óptica habían llegado a un 70% de cobertura de la ciudad, dejando solo algunos pocos aparatos enlazados por radio. La “torre” del corralón se usa, en cambio, para dar alcance al sistema de radio con el cual se comunica la Policía Local.



Para reunir, procesar y registrar el enorme flujo de datos que circula por antenas de radio, enlaces inalámbricos y kilómetros de fibra óptica, se requiere de una importante capacidad almacenamiento y de cómputo. Tras una puerta cerrada con llave, la “sala de servidores” que describimos en el capítulo 2 concentra justamente estas capacidades. Los dos “servidores” que le dan nombre al cuarto son quizás su pieza más llamativa: sus 32 procesadores funcionando de forma coordinada decodifican las imágenes que llegan de las cámaras, la almacenan y la recuperan para su visualización en los monitores. Para ello las señales ópticas de las fibras deben ser transformadas previamente a impulsos eléctricos que se transmiten por cables “ethernet” de gran velocidad. Al reunir la información de los cables de fibra que vienen de distintos puntos de la ciudad se genera un efecto embudo y los flujos de información se concentran aún más, lo que se resuelve de hecho con una fibra más gruesa, capaz de transmitir enormes cantidades de información en cortas distancias. De todo este flujo, lo que de hecho cruza por debajo del piso hasta la sala de monitoreo es una parte muy pequeña, por lo que no se necesita más que cables “ethernet” comunes.

El segundo elemento clave en la sala son los “storages”, definidos por Lautaro como un “cajón de discos rígidos”. Tienen, efectivamente, la forma de un gran cajón en el cual se conectan de forma individual discos rígidos de seis terabytes de capacidad. Lautaro me explica que son especialmente robustos, ya que están en funcionamiento continuo por las limitaciones de espacio que obligan a escribir permanentemente sobre información vieja. Los storages permiten almacenar imágenes por un mes, período después del cual el sistema las elimina para liberar espacio. Más que consideraciones legales o éticas sobre el derecho a la privacidad o a la propia imagen, son las limitaciones técnicas las que afectan la durabilidad y alcance de los “*data doubles*” (Wilkinson y Lippert, 2011). Como veremos en el capítulo 5, eventos relevantes y “oficios” son las dos razones por las que un video puede ser “exportado”, extraído del ciclo constante de escritura y reescritura, convirtiéndose en un archivo en alguna de las computadoras de escritorio de la sala de monitoreo, o en un DVD. Al igual que los servidores, los storages producen mucho calor y son sensibles a los cortes de energía, por lo que la sala cuenta con aires acondicionados y baterías que otorgan una autonomía de media hora. Las fallas de estos equipos secundarios pueden ser muy graves.

Lautaro se disculpa porque “está todo revolucionado”. Les pregunto si alguna vez no estaban revolucionados, Lautaro y Victoria se ríen pero me dicen que sí, que ahora están justo más enquilombados. Ella aclara que en realidad es desde que se quemó y explotó todo el servidor, y le dice a Lautaro “yo no entiendo nada, explicale vos todo eso”. Lautaro pasa a explicarme: en 2015 hubo un corte de luz, cuando volvió no prendieron los aires acondicionados, los servidores y los discos calientan muchísimo... se terminaron quemando varios discos. Le pregunto si no tienen algún sistema para cortar antes de que se quemem. Me dice que si, como una computadora normal, se reinicia, pero recién cortan por arriba de los 70°. Perdieron toda la información del momento y mientras no funcionaban, pero peor todavía, los discos quemados no fueron fáciles de conseguir. Como el equipo lo habían comprado en 2010, pero

a su vez “lo que compramos en Argentina ya es lo que se usaba en Estados Unidos hace 4 años”, para cuando quisieron reponer los discos estaban discontinuados. Hubo que buscar discos usados, los que se compraron tenían sus fallas también... finalmente se solucionó, pero tardaron bastante en resolverlo (Nota de campo, 26 - 4 - 2017).

Aunque constituyen la infraestructura básica del sistema, estos pesos pesados de la videovigilancia suelen mantenerse fuera del discurso público sobre el COM y de las escenas más visibles de su funcionamiento cotidiano. Nada perturba la fresca oscuridad de la sala de servidores, a no ser una ocasional visita de Lautaro o Manuel; sus componentes no figuran en los relatos oficiales sobre el desarrollo del sistema y ni quedan retratados en las imágenes difundidas por la prensa municipal. Son, sin embargo, los que cargan con las tareas más pesadas del funcionamiento de un sistema basado en la recolección, flujo, procesamiento y almacenamiento de enormes cantidades de información digital. A su vez, concentran buena parte de los recursos invertidos por el municipio en seguridad. Para quienes, como Lautaro, cuentan con los conocimientos específicos para valorarlos y ponerlos a trabajar, la fibra, los servers y los storages representan algunos de los puntos más sólidos del sistema, y por lo tanto una fuente de orgullo. Para las autoridades de la secretaría son sin duda elementos relevantes, dados los recursos que insumen, pero dependen de Lautaro o Manuel para manipularlos y en pocas situaciones se ven necesitados de hablar por ellos. Finalmente, para operadores/as y supervisores/as son elementos básicos de infraestructura que permiten su trabajo; puede que no sepan muy bien cómo funcionan, pero por experiencia saben que son también frágiles e inestables.

#### *Software: “el sistema” de videovigilancia*

Desde su monitor, Edgardo me explica: “El sistema ahora está funcionando mal, esperemos que pronto se arregle. La calidad de las imágenes es la misma que con el anterior, pero cuesta mucho controlarlas. Se te va la cámara y después hasta que la ponés a firmar lo que querías, es re difícil” (Nota de campo, 28 - 4 - 2017).

Durante nuestras primeras visitas al COM tanto Lautaro como los y las operadoras nos avisaron que generalmente todo funcionaba mejor, pero que estaban teniendo dificultades por el cambio de software: las imágenes salían borrosas y trabadas, las cámaras que no se dejaban operar y se “volvían locas”. Lautaro decía además que los problemas con “el sistema” no se limitaban a la visualización en la sala de monitoreo, ya que también la información en los “storages” se estaba guardando así. Esto era resultado de un intento de migración a un nuevo programa que todavía no se habían decidido a comprar. La etapa de prueba servía justamente para confirmar que el cambio valía la pena, especialmente por las dudas respecto su capacidad para configurar correctamente los

distintos componentes de hardware que conviven en la red. El experimento fue un fracaso rotundo y algunas semanas después ya se había vuelto al sistema original.

La elección del software es, nuevamente, un asunto a negociar entre los intereses y opiniones de Lautaro o Manuel, las necesidades de un sistema de la escala del de Ensenada y el presupuesto del que dispone la Secretaría de Seguridad y Justicia. Lautaro no dudaba en afirmar que Milestone, la empresa proveedora desde que se creó el COM, es “la mejor del mundo”. Sin embargo, desde su puesta en funcionamiento en el 2010 el software quedó desactualizado y de hecho el “XProtect Enterprise”, la versión que utilizaban, quedó discontinuada desde el 2016. Para Lautaro era la oportunidad de hacer una mayor inversión y pegar un salto en las capacidades del sistema, ya que la incorporación de cámaras y monitores en todos estos años y la proyección de seguir expandiendo la videovigilancia sustentaba la necesidad de un cambio en el “tipo de usuario”. Para graficarlo utilizaba los propios materiales de difusión de las variantes en oferta del Milestone.

The image displays three promotional cards for Milestone's XProtect software variants. Each card is divided into a top header section, a middle image section, and a bottom text section.

- XProtect Enterprise:** Features a blue header with 'XProtect Enterprise' and icons for 'Central Management' and 'Distributed operation'. The image shows an industrial facility. The text describes it as 'The ideal choice if you need video surveillance optimized for law enforcement' and lists highlights like interactive maps, long-term storage, and Alarm Manager.
- XProtect Expert:** Features a blue header with 'XProtect Expert' and icons for 'Central Management' and 'Distributed operation'. The image shows a stadium. The text states 'When you want unlimited scalability' and lists highlights like centralized system management and situational awareness tools.
- XProtect Corporate:** Features a dark blue header with 'XProtect Corporate' and icons for 'Central Management' and 'Distributed operation'. The image shows an airplane. The text says 'Designed to meet the highest security demands' and lists highlights like secure evidence files, geographically dispersed site management, and situational overview with XProtect Smart Wall.

Final version released June 1, 2016  
We recommend you to consider:  
[XProtect® Expert](#), [XProtect® Corporate](#) or [XProtect® Professional](#)

Página web de Milestone (recuperado de [www.milestonesys.com](http://www.milestonesys.com), 24 - 4 - 2017)

Lautaro estaba entusiasmado con la compra del “Corporate” porque le permitía un uso más eficiente (“centralizado” y “distribuido”) de los recursos ya disponibles. Por ejemplo, en esta versión se pueden activar ambos servidores a la vez, de forma de que ante una falla en el principal el secundario lo releva automáticamente sin perder información. Las mayores velocidades de

escritura en los storages permiten sumar infinitas cámaras, a lo que se suma la posibilidad de automatizar la vigilancia, el georeferenciamiento y el reparto de las funciones de operación entre distintas terminales. Además, Lautaro afirma que el sistema es más seguro, algo que las fotos del material de difusión de la empresa se encarga también de representar con imágenes de aeropuertos y casinos, ejemplos de espacios referenciados con mayores estándares en vigilancia y protección.

Lautaro se prende un pucho mientras me dice que quieren comprar la versión corporativa, preparada para grandes sistemas de ciudades enteras (...) Están viendo igual de comprarlo, aunque tengan un sistema demasiado chico aún, porque piensan ampliar de las 100 cámaras actuales a unas 200 a fin de año. Y la versión premium tiene muchas ventajas: acepta todo tipo de cámaras, te vincula automáticamente las posiciones en un mapa, relaciona las cámaras por cercanía, permite que el supervisor opere automáticamente una cámara por encima del control de un operador, las conecta con las pantallas gigantes de la sala. Y tiene un nivel de encriptación “federal”, “al nivel de la CIA”, “como el que se usa en aeropuertos y puertos” (Nota de campo, 24 - 04 - 2017).

“Migrar” al Corporate no solo permitió un uso más eficiente de los equipos ya instalados y la posibilidad de escalar el sistema incorporando más cámaras; también afectó las posibles formas de organización del trabajo humano de vigilancia. El nuevo sistema redistribuye los permisos de operación, los jerarquiza, otorgando mayor capacidad de maniobra a quien ocupe el lugar de supervisor/a, pero también a los y las operadoras. Ailen me muestra que ahora pueden, desde cada monitor, “robar” cámaras de sus compañeras, bloquear la operación del resto activando la patrulla, o subir una cámara a las pantallas grandes en la pared. La gestión temporal de la visualización también cambia, ya que el programa permite rebobinar directamente desde la vista principal de cada cámara, hacia adelante y hacia atrás, en distintas velocidades, ya sea introduciendo una fecha y hora en particular o moviendo una barra con el cursor hasta encontrar la escena deseada. La compra del nuevo software se demoró varios meses, y cuando finalmente se puso en marcha el nuevo sistema no todas estas nuevas funciones se incorporaron a su uso cotidiano. La actualización permitió, en todo caso, eliminar buena parte de los ruidos que estaba generando el viejo sistema y actualizar la capacidad del COM de vincular con éxito los distintos elementos de hardware que lo componen.

## **Exploraciones algorítmicas**

Como en su momento las huellas dactilares, el telégrafo, el teléfono o el automóvil (Requena Hidalgo, 2004), la videovigilancia urbana es una innovación técnica que transforma profundamente el campo del control del delito. El salto de las cintas analógicas a la digitalización permitió pasar de humildes circuitos cerrados en shoppings, bancos e instituciones securitarias, a la

extensión de sistemas a escala urbana, reuniendo cientos de imágenes que pueden ser visualizadas en vivo, almacenadas y reproducidas a muy bajo costo (Norris, 2003). La digitalización implica entonces la articulación de toda una nueva serie de actantes, abre posibilidades, crea nuevos problemas, desplaza los puntos de paso obligados y convoca nuevos expertos al campo de la seguridad. Un último aspecto que nos interesa recuperar es el rol que cumple en este proceso la programación de algoritmos de análisis de video (*video analytics*).

Si algo caracteriza al actual despliegue de algoritmos en casi todas las esferas de la vida cotidiana es su capacidad para ocultarse de las miradas curiosas, revestirse de ficciones de objetividad y pasar desapercibidos. Cathy O’Neil señala que más allá de cómo los presenten las empresas y autoridades que los utilizan, estas “armas de destrucción matemática” se basan siempre en modelos más o menos sesgados de interpretación de la información, en los que pequeños errores pueden desatar grandes daños al combinarse la opacidad en el funcionamiento y su operación en gran escala (O’Neil, 2016). Lo cierto es que, como afirmaba en una entrevista el entonces director del COM, “en el Centro de Monitoreo, hoy en día, todo depende de algoritmos: ya sea para guardar el video, donde analizan las imágenes, hoy en día todo tiene algoritmos”. Pero no siempre son sistemas complejos capaces de desplegar grandes decisiones: la mayoría tienen aplicaciones sencillas que serían casi imperceptibles si no fuera porque él posee los conocimientos y habilidades necesarios como para identificarlos, transformarlos y en cierta medida, hablar por ellos.

¿Qué papel cumplen los algoritmos en la videovigilancia de Ensenada? Según nuestro informante, en el COM “no se toman decisiones mediante algoritmos”. Con esto demarca las “decisiones” de otras formas de agencia presentes en algunas funciones básicas del software, como analizar la imagen producida para compensar el contraste y el brillo, o pasar del color al blanco y negro durante la noche. Estas funciones forman parte del software general, pero también están incorporadas en las propias cámaras, que cuentan con pequeños procesadores programables. Existen otras funciones más complejas y Lautaro admite que son útiles para tomar decisiones relevantes para el sistema. Son programas que él ha diseñado para crear bases de datos, visualizarlas y hacer análisis estadísticos, tanto de las llamadas de emergencia médica como de las denuncias policiales. Cruzando datos georeferenciados con categorías como tipo de hecho registrado, horario y tiempo de llegada del personal policial o médico, estas bases le permiten explotar las posibilidades de la videovigilancia como aparato de inscripción, creando nuevas formas de conocer la ciudad.

Como señala Richard Wright en un breve texto titulado “visualización de datos”, el tamaño de ciertas bases de datos ha llevado al desarrollo de distintas técnicas de representación que permiten encontrar relaciones donde antes solo se percibía un mar de datos (Wright, 2008). Los algoritmos que se programan en el COM son un buen ejemplo de la capacidad de convencimiento que ejerce la visualización: sus “mapas del delito” brindan al municipio una herramienta para

decidir dónde deberá ubicar nuevas cámaras o tender fibra óptica, por fuera de los métodos tradicionales como la consulta a las fuerzas policiales o el atendimento de reclamos vecinales. En un proceso municipalización de la seguridad, en el que el gobierno local se suma a un campo dominado por las policías provinciales y nacionales, contar con un sistema de videovigilancia le permite acceder a las estadísticas policiales (cada denuncia está obligada a elaborar un “oficio” pidiendo al municipio las posibles imágenes captadas por las cámaras), hacer sus propias elaboraciones y lograr así cierta autonomía para evaluar la situación y sostener iniciativas propias.

Los algoritmos ya existen, pero no tenemos el resto de la información para poder aplicarlos (...) Nos falta desarrollarnos como país en el sentido de que esa información sea pública a todos los entes del estado. Si esa información se bajara al resto de los entes estatales, se podría hacer algo como lo que estamos planteando. Yo veo a alguien que tiene pedido de captura, por reconocimiento facial hoy en día una cámara lo puede hacer. No estamos lejos, no es algo súper complicado, ya existe el algoritmo que detecta una cara y la puede reconocer. (...) ¿Cuánto nos falta? Yo te digo, 15 o 20 años, no por lo técnico, sino de laburo como país.

Lautaro, ex Director del COM (Entrevista personal, 26 - 12 - 2018).

Hay sin embargo un sentido en el que los algoritmos sí podrían “tomar decisiones”, o al menos realizar una parte más relevante del trabajo de vigilancia: las distintas formas de reconocimiento de imagen y análisis de video. Aunque no se utilicen todavía en el COM, en nuestras conversaciones Lautaro siempre dejó en claro que los algoritmos están disponibles, incluso algunos son de acceso abierto, y que los medios técnicos ya existen. El reconocimiento de patentes, por ejemplo, está entre los objetivos más cercanos: requiere de unas cámaras especiales, capaces de enfocar muy rápido y captar muchas imágenes por segundo, pero no sería muy costoso incorporarlas. Manuel nos explica que, por el momento, lo único que se ha implementado son cámaras fijas en los principales accesos y en algunos puntos del centro, que filman a la altura correcta y con la configuración necesaria como para que se puedan recuperar las patentes, pero sin un algoritmo que procese la información para hacer una lectura automatizada, ni un sistema de alerta que de aviso de la circulación de algún vehículo en particular. El principal problema, señala Lautaro, es la falta de acceso a bases de datos externas contra las cuales poder cotejar la información captada. ¿De qué sirve un reconocimiento facial, si no accedo a una base de datos personales en la que salte, por ejemplo, si la persona tiene un pedido de captura? Según nuestro informante los algoritmos solos no sirven sin los datos necesarios, algo en lo que “nos falta desarrollarnos como país, no como centro de monitoreo, o como municipio”.

De acuerdo con el funcionario, la idea es “que la tecnología ayude” a combatir el delito. Sin embargo, la presidenta de la Fundación Vía Libre y especialista en temas de derechos humanos en entornos tecnológicos, Beatriz Busaniche, afirmó que “esto implica un avance sobre las garantías de protección de la intimidad que tienen los ciudadanos. La vida privada de las personas no solo incluye su esfera domiciliaria sino también el espacio público”, y advirtió, además, que este tipo de tecnología “funciona mal y produce muchos falsos positivos” (Nicolás Romero, “Otro juguete para papelones en seguridad”, *Página 12*, 4-4-2019)<sup>48</sup>.

El problema radica en que, en el afán de identificar a uno, nos identificarán a todos. No hay forma de que así no sea desde el momento que nuestra foto se encuentra en un pasaporte o documento nacional de identidad (Nicolás Lucca, “Adiós a la privacidad otra vez: se viene el sistema de reconocimiento facial en las calles”, *Infobae*, 4-4-2019)<sup>49</sup>.

Surge, también, el tema de la protección de datos. “¿Quién va a cuidar la información? ¿Cómo vamos a asegurarnos que estos datos no van a ser filtrados?”, se pregunta [Javier Ucciferri]. Busaniche, en la misma sintonía, plantea: “A cambio de costos en derechos fundamentales, se está creando una base de datos que es muy valiosa en el mercado” (Jonathan Davidovsky, “El debate detrás del uso de las cámaras de seguridad para identificar personas”, *La Nación*, 3-5-2019)<sup>50</sup>.

Cuando realizamos la entrevista a Lautaro, en diciembre del 2018, los algoritmos de reconocimiento facial tenían en Ensenada un grado de realidad muy bajo: apenas existían como un sueño futuro para el director del COM, nadie más parecía conocerlos, o al menos nadie hablaba de ellos. Unos meses después, contra toda previsión, el jefe de gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires anunció la implementación, por primera vez en la capital argentina, de un programa de reconocimiento facial para detectar y detener prófugos con pedido judicial de captura mediante la aplicación de un motor de búsqueda ruso al sistema de videovigilancia ya instalado en espacios públicos y medios de transporte. Sin un tratamiento legislativo ni un debate público previo, la medida despertó una serie de cuestionamientos por parte de ciertos actores de la sociedad civil que lograron hacer escuchar su voz en los medios de comunicación. Como muestran los extractos escogidos de distintos medios gráficos las críticas se formulan en términos de eficacia (falsos positivos), violación de derechos (privacidad), falta de proporcionalidad (vigilancia generalizada) y seguridad de los datos recabados. En tanto innovación, el uso de algoritmos de reconocimiento

---

<sup>48</sup> Disponible online en: <https://www.pagina12.com.ar/185084-otro-juguete-para-papelones-en-seguridad>

<sup>49</sup> Disponible online en: <https://www.infobae.com/opinion/2019/04/04/adios-a-la-privacidad-otra-vez-se-viene-el-sistema-de-reconocimiento-facial-en-las-calles/>

<sup>50</sup> Disponible online en: <https://www.lanacion.com.ar/tecnologia/el-debate-detras-del-uso-camaras-seguridad-nid2243734>

estaría enfrentando cierta resistencia por parte de “expertos” en tecnología, seguridad y derechos humanos, aunque sin llegar la controversia a frenar su implementación.

El uso de las llamadas “analíticas de video” y de algoritmos para el procesamiento de las imágenes de la videovigilancia, sea para identificar patrones, reconocimiento facial, detección de movimiento o de patrones inusuales, no es ninguna novedad. Su aplicación se remonta a finales de la década de 1990 en Estados Unidos y el Reino Unido, volviéndose especialmente visibles con la nueva oleada de endurecimiento de la “seguridad” y medidas de vigilancia post septiembre del 2001. Como señalara Mitchell Gray, en esta primer etapa la fuerte inversión y las posibles pérdidas de derechos se justificaron como un precio a pagar en la lucha contra el terrorismo (Gray, 2003). Ya los primeros estudios alertaron sin embargo sobre el desplazamiento hacia fines mucho más banales relacionados a la administración del espacio público y la represión de pequeñas incivildades y delitos menores, en un típico caso de lo que en el campo se conoce como “desplazamiento de vigilancia” (*surveillance creep*), así como el preocupante hallazgo de una conjunción de baja eficacia, sesgos contra poblaciones específicas y alta capacidad de invisibilización (Introna y Wood, 2002). A pesar de las críticas, el uso de este tipo de analíticas de video no ha parado desde entonces, todo lo contrario: las nuevas capacidades de almacenamiento y procesamiento de datos han permitido elaborar algoritmos mucho más ambiciosos y sofisticados. Además del crecimiento en la cantidad y calidad de las cámaras en espacios públicos, se suman otros dispositivos (principalmente, smartphones equipados con cámaras digitales) y otros actores (usuarios/as de redes sociales y plataformas en las que se comparten imágenes), ampliando enormemente el volumen de las bases de datos disponibles (Crampton, 2019). La biometría, y en particular el reconocimiento facial, se están volviendo cada vez más un dispositivo de uso cotidiano y masivo, con aplicaciones que van desde el control de acceso y la venta de comida en las escuelas (Taylor, 2012) o el uso en animales (Donaldson, 2012) hasta el caso de China, que con la articulación entre sus 400 millones de cámaras y sus detalladas bases de datos personales cuenta hoy en día con una de las herramientas más poderosas de control y gobierno de poblaciones (Siqueira Cassiano, 2019).

¿Cómo procesan estas tendencias globales los ensambles locales que conforman los *vigilantes electrónicos* del COM? Si dejamos por un momento de lado los discursos políticos y mediáticos de gran difusión, podemos captar otras formas que adopta esta misma controversia. Durante nuestras últimas visitas preguntamos a drede por la novedad que llegaba a las ciudades vecinas. El resultado fue una serie de acaloradas discusiones atravesadas por una mezcla de fascinación, escepticismo y miedo. Según afirmaba Agustina “en China con las cámaras hacen todo, está buenísimo, tienen toda la información; la tecnología nos va a superar, las cámaras se van a mover solas, van a encontrar delitos solas y listo”. Este tipo de valoración positiva se acompañaba no obstante de una constante sospecha respecto a las posibilidades de aplicación a nivel nacional.



Todos/as en la sala parecían estar de acuerdo con la idea de que probablemente no funcione tan bien como dicen y que “no estamos preparados como país”. La impugnación se basa en las denuncias recientes sobre el alto número de falsos positivos producidos por el sistema en Buenos Aires, pero se ramifica en críticas más profundas. Los y las policías resaltan que para el gasto que implica, el uso de este tipo de sistema no tiene sentido porque “el tema es que el hecho es dinámico, en general nunca se quedan un rato mirando la cámara como para que puedan identificar. Igual, si te sale un pedido de captura o algo, hasta que llega el móvil, tarda unos 7 minutos mínimo, no sirve de nada”. Por otro lado, todos/as en el COM coinciden en que en Ensenada “no hay dónde esconderse”. Por ello el problema del reconocimiento, de saber quién es quién, no precisa de estas costosas tecnologías: para eso están ellos/as, ensenadenses nacidos/as y criados/as, que pueden fácilmente reconocer a quien aparezca bajo cámara y decir quién es, dónde vive, de qué trabaja, con quién se relaciona. Aunque es información muy distinta a la de las bases estatales o privadas que podrían alimentar a los sistemas de reconocimiento, este conocimiento interpersonal es una herramienta poderosa que el COM aprovecha muy bien. Según ellos/as, el problema real está en la falta de voluntad para enfrentar a los delincuentes conocidos que atribuyen a la policía y al poder judicial.

José: Es una boludez, no va a cambiar nada. Por ahí si se pierde un pibito, para encontrarlo más rápido. Pero hay tipos que se sabe que roban y la policía les pasa por adelante y no los pueden detener.

Lisandro: Si total lo aprehendés, se lo llevás a un fiscal y lo larga. Tendrían que gastar en educación, no está preparado el país para eso. Si sabés que tenés pedido de captura, no vas a esa zona y listo. Ponele, si hay cámaras en el centro de Buenos Aires, no vas y ya está.

(Nota de campo, 2-5-2019).

Por otro lado, la innovación desata una antigua discusión en términos de privacidad: ¿es la vigilancia algorítmica más invasiva, o más peligrosa? El debate sigue las líneas de opinión sobre la vigilancia “analógica” que ellos/as realizan como tarea cotidiana. Por un lado, se rechaza toda pretensión de privacidad en el espacio público. Por el otro, se percibe un riesgo en el salto de escala que habilitan las analíticas de video. Y esta preocupación se expresa en clave política: ahora “te van a hacer registro de lo que hacés, de las movilizaciones a las que vas”, y nadie queda libre porque para reconocer los supuestos objetivos el algoritmo debe aplicarse a todos/as. En este sentido, los y las operadoras defienden la idea de que su forma artesanal de “monitoreo” es de alguna forma menos invasiva, más controlable, menos amenazante. A diferencia del monitoreo realizado por humanos, el algoritmo no discrimina sujetos y situaciones para establecer un uso proporcional de la invasión a la privacidad, sentando así las bases para un potencial uso autoritario.

Lo que pasa es que lo van a usar para todo, para gente con pedido de captura y para el resto. Como el registro ese que hicieron de personas que van a movilizaciones. Lo van a usar para

las movilizaciones, las hinchadas. Por ejemplo si vas a una marcha a favor del aborto, van a saber que estás a favor aunque nunca hayas dicho nada, aunque no lo pongas en facebook (...) El tema es que es automático, no es que la cámara te muestra la foto y hay alguien buscando en una lista de fotos a ver quién es. La cámara domo va girando y va identificando. Andá a saber cuántas caras reconoce por segundo.

Lisandro, Supervisor (Nota de campo, 2-5-2019).

Por supuesto, esta alerta puede leerse en el marco de una amenaza tangible al control de los y las trabajadores/as del COM sobre el propio proceso de trabajo. Si el sistema se vuelve automático y ya “no hay nadie detrás”, ¿sigue teniendo sentido emplear a alguien que realice el “monitoreo”? A decir verdad, por el momento en el COM no se muestran muy preocupados/as, y el particular lugar que ocupan en los proyectos más amplios de construcción de ciudad e inclusión laboral a través del empleo público — que analizamos bajo el eslogan de “Ensenada Va” — es seguramente una buena razón para ello. Coinciden además con quienes se han dedicado a investigar ámbitos laborales similares al COM: no hay razones para sostener que la automatización vaya a hacer desaparecer el trabajo de vigilancia, a lo sumo adoptará nuevas formas tecnológicamente híbridas, cuyo estudio supondrá la incorporación de actores y herramientas metodológicas vinculadas a la informática y la programación (Smith, 2012). A diferencia de las autoridades políticas que promocionan las innovaciones y los y las analistas que ponen el grito en el cielo alertando de sus riesgos, quienes lidian cotidianamente con la operación de la videovigilancia parecen poner en duda la capacidad de estos sueños algorítmicos para reorganizar las redes de las que forman parte, y depositan una sólida confianza en que el factor humano seguirá siendo la clave.

### **Vigilar desde una caja negra**

La dominación no es nunca un capital que pueda ser almacenado en un banco. Debe ser desplegado, cajanegrizado, reparado, mantenido (Latour, 1998:126).

En un clásico artículo titulado “La tecnología es la sociedad hecha para que dure”, Latour afirma que para comprender las raíces y fundamentos de la dominación es necesario hacer un lugar para los actantes no humanos que toman parte activa de las relaciones sociales (Latour, 1998). El autor rechaza el uso del “poder”, la “dominación” y otros conceptos clásicos de la sociología crítica, como formas de “explicar” los fenómenos sociales que observamos. Según su planteo, el poder y la dominación no pueden ser la causa, sino el efecto, de asociaciones que dan o no sustento a un cierto “programa de acción”, algo que nunca podremos dar completamente por descontado. Las asociaciones cumplen el papel fundamental de “cargar” materialmente las pretensiones de gobierno, volverlas más duraderas, previsibles, reales. Cada incorporación implica a su vez una “traducción”

que modifica al programa en su conjunto. Su éxito depende de la capacidad para “cajanegrizarse”, volver oscuras o autoevidentes las asociaciones en las que se apoya y desarmar los posibles “antiprogramas” que intenten desarticularlo. La tarea del analista es, para Latour, describir las redes en torno a estos programas de acción y desplegar sus tramas de asociaciones sociotécnicas.

Podemos retomar esta idea de despliegue de asociaciones para recapitular los aportes de este capítulo a la comprensión de la videovigilancia que realiza el COM. Pudimos ver cómo los elementos “no humanos” que sostienen a los *vigilantes electrónicos* operan como mediadores que extienden y potencian la visión humana, pero también la formatean, limitan, resisten y obturan. Para captar sus agencias apelamos fundamentalmente a una observación extrañada de su funcionamiento cotidiano, atendiendo a aquellas situaciones en las que se vuelven más visibles — la introducción de innovaciones, los procesos de aprendizaje y las múltiples formas en las que los elementos técnicos se niegan a colaborar y fallan. Ya que estos “no humanos” son actantes sin capacidad de hablar por sí mismos, complementamos nuestras observaciones con la perspectiva de quienes los representan como sus portavoces, sea por estar cotidianamente a cargo de su operarlos o a partir de un conocimiento experto asociado a la informática, la programación y las redes.

Los primeros mediadores que analizamos fueron los más visibles: las cámaras y las imágenes que producen. Afirmamos que la extensión de la mirada que habilita no puede ser pensada en términos simplistas de transparencia y acceso a la realidad. La ubicación y alcance de las cámaras, su docilidad y resistencia, son algunos de los factores clave para comprender los efectos de la videovigilancia “realmente existente”, más allá de los imaginarios que la acompañen. Pero aún cuando todo funcione bien, las cámaras nunca muestran una realidad “objetiva”, sino que imponen irremediablemente algún tipo de filtro o formato. En este sentido, nuestro hallazgo más relevante es el paradójico papel que cumplen las estéticas de la “realidad” — capaces de transformar algunos indicadores de la baja calidad de las imágenes en pruebas de su autenticidad — y de la “vigilancia” — cuyo efecto es cubrir todo lo que se ve bajo un manto de sospecha. De conjunto, estas mediaciones nos muestran que las cámaras permiten ver más, pero también obligan a ver distinto, forzando una cierta versión parcial de lo que sucede en la ciudad.

Si nos adentramos en los espacios detrás de bastidores encontraremos un conjunto de agencias menos visibles, aunque no por ello menos importantes: los elementos hardware y software que forman la infraestructura sobre la que se monta todo el sistema. Como vimos, la mayoría de los y las trabajadoras de la vigilancia dan por sentado que ambos conjuntos de elementos van a funcionar, y sólo los tienen en cuenta cuando un error interrumpe el desarrollo normal de la jornada. En realidad esto sucede bastante a menudo, por lo que las prácticas de revisión, arreglo y mantenimiento se encuentran plenamente integradas al día a día en el COM. El relativo hermetismo de estos “no humanos” hace que quienes los comprenden y logran manipularlos se sirvan de ello

para hacer valer su perspectiva sobre decisiones fundamentales del gobierno del dispositivo. En particular, es desde allí que los directores que ha tenido el COM se han legitimado en su función, tanto frente a sus subordinados/as como a sus superiores/as políticas, representadas por las autoridades de la Secretaría. Esto genera cierta tensión entre perspectivas “técnicas” y “políticas”, particularmente en los momentos en que están en juego fuertes inversiones presupuestarias. Con las cámaras ingresa entonces al campo de la seguridad un nuevo conjunto actores — en primer lugar, los expertos en redes e informática, pero también las empresas que producen, venden, instalan y mantienen estos sistemas. Como efecto de la ampliación en la cadena de traducciones que construye, el propio municipio como actor se transforma, sumando nuevas capacidades al costo de que su propia materialidad dependa de nuevos artefactos, sus portavoces y lenguajes específicos.

Nuestro recorrido muestra finalmente que los grupos de agenciamientos que conforman los *vigilantes electrónicos* no deben ser abordados como opuestos dicotómicos. Los vínculos entre actantes son mucho más complejos que un juego de suma cero, entre lo que unos hagan o permitan hacer y lo que los otros limiten o resistan. De hecho, la propia distinción entre “humanos” y “no humanos” debe ser tomada con fines meramente analíticos, ya que puede homogeneizar y de coherencia a lo que en realidad son conjuntos desiguales, heterogéneos y en constante hibridación. Un ejemplo claro de ello es el uso de “no humanos” como mediadores para definir vínculos jerárquicos entre los humanos que gobiernan el sistema, desde el uso de “patrullas” hasta el registro del desempeño por medio de las imágenes grabadas. Analizamos no obstante un punto en el que ambos conjuntos parecen cercanos a un enfrentamiento directo: la posibilidad — real o imaginada — de aplicar al COM algoritmos de reconocimiento facial. El abordaje situado de los ensamblajes de vigilancia muestra aquí su productividad: cuando el conocimiento personal es una pieza clave para el éxito de todo el sistema, el “factor humano” parece mantener cierto margen de control sobre el resto de los componentes. ¿Seguirán ejerciendo los algoritmos una influencia “desde afuera”, o lograrán introducirse en la cadena de asociaciones con las que se ensamblan *vigilantes electrónicos*? ¿En qué medida puede convertirse el conocimiento personal en un antiprograma que resista la innovación? Se trata de interrogantes cruciales si queremos aprovechar este momento de expansión y controversia para pensar las formas en que se reorganizan los *vigilantes electrónicos* en contextos urbanos como los de Ensenada. Algo al menos queda claro: detrás de la consolidación de la videovigilancia algorítmica a nivel mundial encontraremos asociaciones heterogéneas de elementos que operan en distintas escalas (un motor de búsqueda ruso, cámaras chinas, vigilantes ensenadenses). Nuestra excursión por las representaciones, miedos y esperanzas que generan estos “no humanos” marcan terrenos fértiles para la búsqueda de futuros conflictos y transformaciones.

## CAPÍTULO 4

### ¿QUIÉNES VIGILAN? MUNICIPALES, MILITANTES, POLICÍAS

#### Cosas de sociólogo

Me acerco por primera vez a la Secretaría de Seguridad y Justicia del municipio, presentándome como investigador de la universidad interesado en hacer una tesis doctoral sobre la videovigilancia en Ensenada. Me atiende Esther, “secretaria de la secretaría” de la Secretaría de Seguridad, y Lautaro, director del COM, quien se sorprende bastante cuando le explico que soy de sociología y me pregunta por qué los sociólogos investigábamos algo así. Respondo que en realidad formaba parte de un grupo de gente que estudia políticas de seguridad, policía, cárceles, poder judicial, medios de comunicación, y que dentro de eso me orientaba a los elementos tecnológicos, como los sistemas de videovigilancia. Les cuento que mi tesina de grado había sido sobre los y las operadores/as de cámara y cómo desarrollaban la tarea de vigilancia en La Plata. “El factor humano” dice Esther, asintiendo con la cabeza en un gesto de aprobación (Nota de campo, 27 - 3 - 2017).

¿Quiénes están detrás de las cámaras del COM? ¿De dónde vienen, cómo llegaron, qué los une o los diferencia? ¿Cómo afecta esto a la forma en que desarrollan la tarea de monitoreo? Como bien interpretaba Esther en nuestro primer encuentro, nuestro abordaje sociológico de la videovigilancia recupera el llamado “factor humano”, aquellas personas que la ponen cotidianamente en funcionamiento. Ya hemos mencionado la necesidad de evitar el “determinismo tecnológico” reconociendo la diversidad de componentes con que se ensamblan los *vigilantes electrónicos* del COM. En el capítulo 2 presentamos esta idea junto con una primera descripción de las rutinas de monitoreo, para luego abordar a los “no humanos” en tanto mediadores. En este capítulo volveremos a detenernos en los y las trabajadoras de la vigilancia, profundizando esta vez en sus trayectorias, condiciones laborales y formas de vinculación.

Para responder estas preguntas comenzaremos recuperando algunas claves de indagación de lo que también en la bibliografía especializada se conoce como “factor humano” de la videovigilancia, en diálogo directo con la línea de etnografías sobre el trabajo en las salas de control. Sin embargo, para entender a los y las trabajadoras del COM es necesario ubicarlas en el campo más amplio de dispositivos de control del delito y gobierno de la seguridad. ¿Qué tanto se asemejan sus trayectorias e idiosincrasias a las de otros/as trabajadoras de la seguridad, como los y las policías, o los y las “vigiladoras” de la “seguridad privada”? La lectura de investigaciones previas sobre estos/as otras trabajadoras nos servirán para pensar también cómo operan los clivajes “público - privado” y “civil - policial” dentro del propio COM.

Nuestra exposición se organizará luego en torno a las condiciones laborales de los y las operadoras y cómo llegaron al COM. Como veremos, se trata de un grupo de edades heterogéneas,

con un claro predominio femenino. Este perfil se superpone con lo que tal vez sea en este marco el hallazgo más llamativo e inesperado: su fuerte adscripción militante dentro del oficialismo municipal que encabeza el intendente Mario Secco. Quienes están detrás de cámara se definen, en su mayoría, como militantes políticos/as para las que el ingreso al COM se interpreta en un esquema más amplio de intercambios simbólicos y materiales organizado en torno a la militancia, la lealtad, el esfuerzo, la necesidad y el merecimiento. Exploraremos las preguntas que dispara el cruce entre esta adscripción política, la idea de “compañeros/as” que sustenta y su impacto en el monitoreo, en búsqueda de indicadores de una politización explícita de la mirada vigilante.

Finalmente, dedicamos toda una sección a los y las radioperadoras que “modulan” la radio policial. Veremos que los y las policías cumplen muchos roles además de la comunicación entre las fuerzas y el COM. En sus largas horas de guardia se desarrollan vínculos complejos con el resto del personal de la sala, incluyendo relaciones de amistad, intervenciones que podríamos llamar “pedagógicas” e intentos de control o disputa por el sentido que se le imprime al propio dispositivo en el marco del resto de prácticas y discursos que organizan el campo del control del delito. Con estas consideraciones sobre la composición humana del COM cerramos el círculo de descripciones de los elementos que componen la “caja negra” de la videovigilancia, preparando el terreno para explorar las lógicas y objetivos del dispositivo “ya ensamblado” en los capítulos siguientes.

## **Vigilancia y “factor humano”**

Indeed, while the organizational objectives, protocols and logics underpinning surveillance have received significant analytical attention, surveillance workers — with some notable exceptions — are noticeably invisible, their role and significance either presupposed or overlooked by a scholarly collective more concerned with excavating the power relations and socio-political implications associated with new envisioning technologies (Smith, 2012:109)<sup>51</sup>.

La vigilancia rara vez se piensa como una actividad laboral y sus trabajadores/as no suelen convertirse en foco de atención. La expansión constante de dispositivos, imaginarios y prácticas de vigilancia, aquello a lo que David Lyon apuntaba como un “modo de vida” contemporáneo caracterizado por la “cultura de la vigilancia” (Lyon, 2018), se percibe a veces como un fenómeno sin sujeto, o como algo que, en todo caso, nos atraviesa a todos/as por igual. Como planteamos al abordar las rutinas de monitoreo en el capítulo 2, no debemos olvidar que existen todavía

---

<sup>51</sup> “A decir verdad, mientras que los objetivos, protocolos y lógicas de las organizaciones que sostienen la vigilancia reciben una significativa atención analítica, los trabajadores de la vigilancia — con algunas notables excepciones — son claramente invisibles, ya sea que su rol y significado se subestime o se dé por supuesto, por parte de académicos colectivamente más preocupados en desenterrar las relaciones de poder y las implicaciones sociopolíticas asociadas con estas nuevas tecnologías de visualización” (traducción personal).

numerosos “centros” en los que la vigilancia es una realización práctica a cargo de híbridos humanos y no humanos, con objetivos específicos. Wilkinson y Lippert advierten que los estudios sobre vigilancia han prestado demasiada atención a los datos y la tecnología, descuidando el rol fundamental del trabajo humano físico e intelectual (2011:324). A la invisibilidad panóptica que permite “ver si ser visto” se le agrega, en el caso de los y las trabajadoras de la vigilancia, el escaso interés en ellas que han demostrado las ciencias sociales.

En un iluminador artículo titulado “Surveillance work(ers)” Smith nos ofrece dos tipos de explicaciones para esta invisibilidad (Smith, 2012). Por un lado, dice el autor, responde a la sobrevaloración de los sistemas de vigilancia como entidades coherentes que se pueden analizar, e incluso criticar, ateniéndose únicamente a sus características y objetivos declarados, sin mayor contacto directo con sus formas temporal y espacialmente situadas. Esta limitación se registra incluso para los sistemas de videovigilancia del espacio público en el ámbito anglosajón, sin dudas la categoría de dispositivos que más protagonismo ha conseguido entre los *surveillance studies*. Como contracara de este sesgo existe una dificultad para reconocer conflictos entre agencia y estructura, quedando reducidos los materiales empíricos a los discursos normativos con los que se comunican modelos idealizados de qué es y cómo funciona cada sistema. Existen además razones metodológicas, basadas principalmente en problemas de acceso. Las organizaciones que concentran el trabajo de vigilancia suelen mantener estrictas normas de secreto, limitando toda observación directa de sus prácticas cotidianas. En un giro paradójico, las mismas normas que protegen los datos personales se utilizan para resguardar estos dispositivos de posibles miradas externas (Smith, 2012).

La preocupación que recupera Smith no es nueva, como demuestran las etnografías de la videovigilancia de fines de los años 90’ (Norris y Armstrong, 1999). Podemos identificar dos grandes ejes en los que este tipo de estudios han realizado aportes sustantivos. El primero se relaciona con los condicionantes y limitaciones que experimentan quienes realizan la tarea de monitoreo. Como ya mencionamos, el aburrimiento y el tedio ante el torrente infinito de imágenes rutinarias es una característica estructural del trabajo de videovigilancia. Esto da pie a formas de evasión y resistencia, así como también intentos de disciplinar a la fuerza de trabajo hacia una atención constante. En el capítulo 2 resumimos esta idea problematizando la aplicación de la metáfora panóptica y rechazando formas demasiado lineales de entender el vínculo entre poder e imagen: la visión no siempre resulta empoderante y, en el contexto de la vigilancia como trabajo, puede convertirse de hecho en una fuente de sufrimiento, una forma de opresión.

El segundo eje apunta al carácter interpretativo de la tarea que realizan los y las operadoras, y se ha vinculado generalmente con un interrogante sobre la construcción social de la sospecha. Smith sintetiza este punto marcando que la sospecha no es una habilidad innata sino un fenómeno socialmente construido, un mecanismo clasificatorio que se monta sobre valores y prejuicios,

posicionamientos e ideologías de los grupos dominantes (Smith, 2012). En este sentido, los nuevos dispositivos de vigilancia electrónica operan formas de “clasificación social” (*social sorting*) que pueden inaugurar, reproducir o profundizar condiciones de exclusión, discriminación y vulnerabilidad (Lyon, 2003). Según esta perspectiva, los y las operadoras cargan en su mirada creencias, ideas y estereotipos sexistas, racistas y clasistas con las que luego orientan sus cámaras hacia la persecución constante de jóvenes varones de sectores populares, señalados por sus formas de vestir y de moverse, sus pertenencias grupales y patrones de consumo. El análisis situado del trabajo de monitoreo muestra, sin embargo, una gran variedad de combinaciones entre los elementos que conforman a los *vigilantes electrónicos* y su relación con los espacios bajo vigilancia. Kevin Walby, por ejemplo, observa cómo los empleados blancos de seguridad de los centros comerciales canadienses aplican una mirada racializada que focaliza la sospecha en los miembros de los pueblos originarios (Walby, 2005). Bruno Cardoso, por su parte, analiza cómo los policías y bomberos jubilados que vigilan las playas de Río de Janeiro presentan una mirada sexualizada sobre los cuerpos que “protegen”, mientras delatan su falta de experiencia con medios digitales en las enormes dificultades que encuentran para utilizar las computadoras del sistema (Cardoso, 2010). Gavin Smith realiza también un cruce entre género y edad, encontrando una posible tendencia de las mujeres vigilantes en el Reino Unido a adoptar actitudes “maternales” para con ciertas conductas que podríamos calificar de “incivilidades” o infracciones menores, como borracheras o peleas callejeras, lo que las lleva a dar consejos y reproches a las figuras distantes en sus monitores (Smith, 2007). Este rápido repaso nos sirve para recordar la advertencia de Smith respecto a las lecturas demasiado mecánicas del papel que juegan los estereotipos sociales, recuperando un lugar para la narrativa, la suposición y la imaginación en el proceso negociado y creativo por el cual los y las operadoras construyen (o consumen) la realidad (Smith, 2012). Profundizaremos esta pregunta por la construcción social y situada de la sospecha — así como de otras figuras de interés que organizan la mirada vigilante — en los capítulos 5 y 6.

Como deja en claro el juego de palabras entre trabajo y trabajadores que escoge Smith como título para su artículo, en el interés por el “factor humano” se funden tanto la tarea cotidiana de vigilancia como los rasgos que caracterizan a quienes la realizan. Nosotros optamos aquí por hacer una división analítica entre ambas dimensiones, para detenernos ahora en quiénes son los y las trabajadoras e indagar así más allá de la inmediatez de sus prácticas laborales cotidianas. Ahora bien, ¿qué aspectos deberíamos considerar relevantes para el estudio de los y las trabajadoras del COM? ¿Con quiénes podríamos establecer comparaciones significativas? El principal contrapunto se encuentra, sin dudas, con los y las policías. Las corporaciones policiales ocupan un lugar central en la definición y ejecución de políticas de seguridad en nuestro país, llegando al extremo de ejercer formas de autogobierno (Saín, 2008). En este marco, los y las operadoras de videovigilancia



cumplen con tareas típicamente policiales como la vigilancia del espacio público y la prevención, represión e investigación de delitos. Aunque no se vea afectada la centralidad policial, la expansión reciente de la videovigilancia municipal supone una importante innovación en el campo del control del delito (Sozzo, 2014) que se expresa en un ingreso masivo de civiles y en el nuevo rol de saberes y expertos vinculados a la informática, analizado en el capítulo 3.

Son muchas las diferencias entre policías y trabajadores/as de la videovigilancia, comenzando por las formas de ingreso y el lugar que cumple para las fuerzas el período corto, pero intenso, de preparación y capacitación. Nada semejante se aplica para los y las operadoras de cámara del COM, quienes aprenden de hecho su tarea sobre la marcha y por transmisión de quienes las preceden. Existe una discusión entre quienes investigan a la fuerzas policiales en torno al peso específico de esta escolaridad frente a otras formas de aprendizaje y transmisión del saber hacer asociado al trabajo policial. Se trata de una pregunta clave por el peso que se le otorgó a la actualización curricular en las experiencias de reforma de las instituciones policiales en las últimas décadas, en un intento de imprimirle a una corporación con resabios autoritarios una serie de conocimientos, prácticas y valores asociados a la gestión democrática y profesional de la seguridad pública (Galvani, 2016). El deslucido balance de estos intentos abre un nuevo espacio para analizar la idea, muy común entre quienes componen las fuerzas, de que el oficio policial se aprende “en la calle” o “en la comisaría”, ámbitos en los que se transmite y forja un determinado “olfato policial” (Garriga Zucal, 2013). Aquí sí podríamos encontrar una semejanza con el trabajo de videovigilancia, ya que los y las operadoras aprenden también por imitación una serie de conocimientos prácticos difícilmente verbalizables. Discutiremos la aplicación de esta noción de “olfato” a la videovigilancia en el marco del análisis de los aspectos pedagógicos en juego en el vínculo entre operadores/as y policías dentro de la sala de monitoreo. Por lo pronto, la interpretación mediada de imágenes se apoya sin dudas en saberes prácticos muy distintos a los que provienen de “poner el cuerpo” en las situaciones vigiladas.

Esto se vincula, a su vez, con la segunda diferencia radical entre ambas tareas: la videovigilancia no implica nada parecido a la portación de un uniforme, una postura, un arma reglamentaria y demás elementos que caracterizan a la pretensión estatal de monopolio del uso legítimo de fuerza. Sobre esta relación particular con la violencia como herramienta profesional se sustentan demarcaciones normativas, simbólicas y prácticas entre quienes detentan “estado policial” y el resto del mundo “civil”. Existen múltiples formas de pensar esta distinción en ciencias sociales: como una “(sub)cultura policial” (Suarez de Garay, 2006), en base a ritos de pasaje que construyen fronteras morales (Hathazy, 2006), resultado de una vocación y una identidad que la propia institución se preocupa por construir (Galvani, 2016) o en tanto modulaciones dentro de un contínuum de formas de percibir y organizar el mundo que constituyen, de por sí, una suerte de

“olfato social” (Rodríguez Alzueta, 2016). En todo caso, la validez de la dicotomía cívico-policial que llevó a ciertos estudios a describirlas como corporaciones con intereses y valores propios, antagónicos respecto a la democracia, está hace más de una década en discusión (Frederic, 2008). Si para las fuerzas policiales resulta polémica una división tajante con el resto de la sociedad, en el caso de los y las trabajadoras del COM debemos descartarla de plano. Los y las operadoras son contratadas para realizar tareas tediosas, poco calificadas y mal remuneradas, algo que las emparenta con cualquier otro/a trabajadora municipal. Es fácil por tanto reconocer que en torno a la figura del trabajador/a de la videovigilancia no se construyen fronteras institucionales, culturales, morales o identitarias tan marcadas como las del par “civil-policial”.

El otro conjunto de trabajadores/as con los que se puede establecer un contrapunto interesante es el que se desempeña en la llamada “seguridad privada”. Existe un debate sobre si el estado, representado por sus fuerzas policiales, mantiene relaciones de complementación o competencia con las empresas que conforman los crecientes mercados de producción, comercialización y consumo de servicios de seguridad. ¿Son estos/as “vigiladoras” un ejército paralelo, una suerte de policía privada creciendo en los márgenes que deja el estado? ¿Ejercen en realidad funciones de vigilancia y policiamiento fundamentalmente distintas a las que caracterizan a las policías? En un extenso estudio del caso argentino, Federico Lorenc Valcarce propone pensar esta mercantilización atendiendo a las características y trayectorias que quienes componen y gobiernan las empresas de seguridad (Lorenc Valcarce, 2014). Para ello problematiza los recurrentes imaginarios negativos que las asocian con reductos de policías y militares retirados, refugio de corruptos y represores. En Argentina se registra, ciertamente, una reconversión de capitales profesionales y simbólicos desde la función pública hacia el sector privado, expresada en el predominio que aún hoy detentan ex policías y militares entre los empresarios y gerentes del sector. Pero su rápida expansión en las últimas décadas se dio sobre la base de una masiva incorporación de personal con bajas calificaciones y sin experiencia previa en las fuerzas de seguridad, produciendo profundas modificaciones en el perfil predominante de sus trabajadores/as. Estos/as “vigiladoras” son reclutadas por sus aspectos sociales y morales (tales como honestidad, seriedad y buena presencia), más que por el manejo de habilidades típicamente policiales como el uso de la fuerza física o el manejo de armas de fuego. Su trabajo consiste en cumplir con tareas rutinarias, en cierto punto banales, de protección, cuidado y custodio de los espacios y bienes de interés para sus clientes, algo para lo que ser portador/a de una “cultura policial” puede ser incluso contraproducente. Lorenc Valcarce sintetiza su enfoque afirmando que “antes que una rama privada del aparato represivo del Estado, parece tratarse más bien de un segmento singularmente voluminoso del nuevo proletariado de servicios” (Lorenc Valcarce, 2014:147).

Sin dudas, el carácter estatal del COM marca una distancia para con los usos privados y

mercantiles de la videovigilancia. En esto el vínculo con sus colegas policías es clave: de ellos/as dependen para la intervención en territorio, aprenden parte de la jerga y el oficio policial, pero también discuten y hasta ejercen cierto control sobre los esquemas interpretativos y el accionar de las fuerzas policiales. Existen, sin embargo, claras semejanzas entre vigiladores/as a ambos lados de la distinción público-privado, especialmente si establecemos la comparación con las empresas dedicadas específicamente a la seguridad electrónica. Lorenc Valcarce encuentra en este grupo pequeño, pero dinámico, un espacio para otro tipo de conocimientos expertos vinculados a la informática y la programación. También el perfil de vigiladores/as cambia en este segmento del mercado: son tareas relativamente pasivas, detrás de un monitor, que realizan en su mayoría mujeres, un rasgo que no se repite en ningún otro rubro de actividades en el campo del control del delito. Veremos a continuación que el COM repite algunos de estos rasgos de la composición humana del dispositivo en cuanto a género, edad y trayectoria laboral.

### **Nuevo proletariado municipal de la vigilancia**

Este segmento del proletariado de servicios realiza primordialmente tareas de vigilancia. La vigilancia es un tipo de práctica social que consiste en observar los movimientos de las cosas y las personas en un espacio determinado, a partir de la presencia de personal especializado en dichas tareas — como es el caso de los vigiladores — o de medios técnicos monitoreados a distancia — como las alarmas y, cada vez más, las cámaras de video-vigilancia. Esta tarea tiene por meta la prevención de delitos y daños involuntarios al patrimonio, pero también apunta a una función más general de mantenimiento del orden: vigilar no es solo prevenir posibles robos, sino también controlar la circulación de las personas y la disposición de los objetos (Lorenc Valcarce, 2014:174).

La creación de sistemas de videovigilancia municipal basados en *vigilantes electrónicos* trajo consigo un nuevo segmento diferenciado de trabajadores/as dentro del campo del control del delito. Parafraseando a Lorenc Valcarce, podemos decir que estamos frente a una rama estatal del “nuevo proletariado de la vigilancia”. En el caso de Ensenada el aporte no deja de ser limitado, al menos, en términos numéricos. La tarea de operar los ocho “monitores” se organiza actualmente en cuatro guardias de doce horas, por lo que entre operadores/as y supervisores/as de los distintos grupos la suma asciende a un total de 36 trabajadores/as. A esto debemos sumar algunos/as ex operadoras que trabajan en otras áreas del municipio pero hacen horas extra en el COM, y las cuatro guardias que cubren los y las radioperadoras de la policía. Se trata de un personal relativamente pequeño en comparación con otras dependencias vinculadas a la seguridad en el territorio municipal: cada una de las tres comisarías ronda esta cantidad de efectivos por guardia, y tanto la Policía Local como el Comando de Patrullas manejan en total cuatro o cinco veces este número. Sin

embargo, es el punto de llegada de un crecimiento constante que acompañó la expansión en dispositivos y cobertura del COM desde su creación en 2010. Una década después de que se inaugurara con grupos de cuatro trabajadores/as por guardia, encontramos que el COM se ha triplicado tanto en personal como en número de cámaras instaladas.

Al plantear que los y las operadoras forman una suerte de rama estatal del “proletariado de la vigilancia” buscamos establecer un paralelismo con las tareas, trayectorias y condiciones laborales compartidas que caracterizan a los y las vigiladoras analizadas por Lorenc Valcarce. Existe un debate académico, pero sobre todo político, en torno a la validez de incluir a policías y otros agentes de seguridad dentro de la categoría de trabajadores, y en particular dentro de la clase obrera. Más allá de las posibilidades de pensar al trabajo de vigilancia y protección como un servicio que genera (o en todo caso, resguarda) valor, nos interesa recuperar lo que estos/as trabajadoras tienen en común en términos de extracciones de clase y trayectorias laborales. Para la mayoría el monitoreo es una “puerta de entrada” al municipio. Según nos cuenta Victoria, entre cuyas tareas en la Secretaría de Seguridad se incluye la gestión del personal, prácticamente no se reciben “pases” de otras áreas. En algunos casos existen vínculos laborales previos, como haber formado parte de las cooperativas municipales de barrido y limpieza o haber sido beneficiarios/as de algún plan social. En todo caso, el ingreso al COM representa también, más allá de las posibilidades de hacer cierta carrera como empleados/as municipales, una primera experiencia de trabajo formal, “en blanco”. Esto se vincula en buena medida al predominio juvenil entre los y las operadores/as, que se concentran entre los 20 y los 30 años de edad.

Cuando estos/as jóvenes ingresan al COM ocupan posiciones relativamente más subordinadas, desde las cuales habrán de hacerse un camino y ganarse su derecho de piso. Como explicamos en el capítulo 2, las guardias están organizadas jerárquicamente siendo la franja horaria diurna la más codiciada. El trabajo de operador/a se ubica entre las categorías salariales más bajas del empleo municipal, aunque la Secretaría ofrece un pequeño plus por presentismo. Se arranca como “mensualizado”, con contratos que se renuevan constantemente, situación que luego de dos o tres años se resuelve generalmente con un pase a planta. Como me explicaba un supervisor, este es el procedimiento normal si “todo va bien” y “no te mandaste ninguna”, pero no deja de ser una decisión política que opera como posible fuente de presión sobre el desempeño de cada quien. Actualmente la mitad de los y las operadoras ya hicieron su pase a planta y todos/as han recibido en los últimos años aumentos equiparables, al menos, a la inflación, lo que sustenta una opinión general muy positiva de la gestión en su comparación con los y las trabajadoras municipales de los municipios vecinos de Berisso y La Plata. El título secundario no es obligatorio y la mayoría ingresa sin tenerlo, por lo que no cobran la pequeña diferencia salarial que refleja la distinción entre ser contratados/as por “servicios” o como “administrativos/as”, que diferencia las categorías 3 y 4

dentro del empleo municipal. Victoria nos relata que muchos/as siguen estudiando, se reciben y continúan en la educación superior, algo que se fomenta desde la Secretaría otorgando flexibilidad horaria para poder estudiar.

(Victoria nos explica la cuestión de los cambios de área): A ver, en realidad es un trabajo que no es muy... te tenés que quedar sentado, es mucho tiempo, fijando la vista, no es muy agradable tampoco. Y el que puede hacer su caminito, ir a hablar con el intendente, o ir haciendo onda con alguna otra área, y lo solicitan, se va para otra área.

Investigador: ¿Para poder pasar de área te tienen que solicitar de la otra área?

Victoria: ¡Sí! Y obviamente siempre con el aval del intendente, siempre. Es él que dice “sí”.

(Entrevista personal, 27 - 5 - 2019).

Entrar a monitoreo puede haber sido en su momento un paso importante en el desarrollo personal, pero esto no quita que los y las trabajadoras consideren que sus sueldos (en promedio, unos 35.000 pesos en noviembre del 2020, lo que suponía entonces algo menos que dos salarios mínimos), son todavía bajos a cambio de un trabajo a la vez aburrido y extenuante. Como nos decía una supervisora, en el COM “la mayoría tiene sus bendiciones”, por lo que deben afrontar los gastos de una familia con hijos/as, en muchos casos sin el acompañamiento del padre. El carácter insuficiente del salario es un tema de conversación constante, así como las distintas “piruetas” a las que todos/as apelan para llegar a fin de mes: sueldos y aguinaldos por adelantado, horas extras dentro y fuera del COM, préstamos personales y bancarios, uso intensivo (y problemático) de tarjetas de crédito. A la vez, casi todos/as tienen actividades económicas paralelas con las que intentan complementar el sueldo municipal, y una buena parte de ellas tienen como escenario el propio COM. Durante las jornadas laborales se dan un sinfín de intercambios de bienes y servicios entre compañeros/as. Toallas y frazadas, sábanas, disfraces, ropa interior femenina, bufandas, cuellitos, calzado, servicios de fotografía y diseño para eventos, venta de celulares y electrodomésticos usados, adornos y recuerdos para fiestas infantiles, comida... la sala de monitoreo es escenario para ofertas, pedidos y entregas de todo tipo. Las autoridades de la Secretaría han intentado limitar esta circulación de bienes y servicios, sin mucho éxito. La siguiente conversación se dio luego de una reunión entre supervisores/as y el nuevo secretario, en su oficina.

Cecilia: ¡Ya no se puede vender más nada! Nada de exponer ahí. Me olvidé que vos vendías.

Julieta: A las 18hs, cuando nos vamos, o antes de entrar.

Edgardo: O sea, prohibida la venta de vendedores ambulantes.

Cecilia: Claro, dice que entró una vez y era una exhibición de carteras, no sé.

(Nota de campo, 11 - 4 - 2018).

Las prohibiciones pueden haber reducido por el momento el despliegue de las improvisadas ferias de productos dentro del COM, pero los intercambios siguen siendo moneda corriente,

mostrando una necesidad de captar recursos que el sueldo de monitoreo no garantiza. Esto tiene impacto en la forma en que se percibe el propio trabajo: salvo excepciones, la mayoría admite rápidamente que si pudiera haría alguna otra cosa y casi nadie se proyecta dentro del COM a mediano plazo. Esto se expresa en que todos los años algunos/as buscan ser transferidos/as a alguna otra área del municipio, y en los pocos casos que se mantienen con el paso del tiempo: para el 2018 quedaban solo 2 del 2010, 4 del 2011, 4 del 2012, 7 del 2013 y 6 del 2014; por lo que la mayoría se había incorporado en los últimos tres años. Victoria nos explica que los principales destinos son “Hacienda”, donde algunas han pasado como cajeras o administrativas, “Tránsito”, “Prensa y ceremonial” y “Gobierno”. Los varones en cambio suelen pasar al “Corralón”, donde hacen tareas de limpieza y mantenimiento de espacios y edificios públicos, o irse a trabajar fuera del municipio.

Lo están cargando a Guido, Mabel le habla muy agudo y tierno, como si fuera un nene. Javier dice que esa ya la pasó: “antes estaba solo con mujeres y me rompían siempre, ahora gracias a dios llegó Guido y zafé”. Mabel dice que cuando no está Guido le dice a Lisandro “ah, mi corazoncito, mi gordito bimbo” (Nota de campo, 29 - 6 - 2018).

Frente a sus compañeras, varones como Guido y Lisandro se encuentran en franca minoría, algo que a veces plantean como una característica problemática de trabajar en un espacio feminizado. Lo cierto es que existe una marcada diferencia entre las trayectorias de la mayoría de mujeres y el pequeño grupo de operadores y supervisores varones, a favor de estos últimos. La proporción en el 2018, de seis varones sobre 36 empleados/as del COM, es una constante desde su creación. Victoria interpreta que el hecho de que “siempre fueron más mujeres” se debe a que a la hora de ingresar, el intendente tal vez necesita varones en otras áreas exclusivamente masculinas, como “Corralón” o “Depósito”. Por el contrario, el monitoreo no parecería tener ningún rasgo especialmente masculino, o al menos no se lo asocia a una condición física particular. Algunos operadores compartieron una opinión complementaria: monitoreo es uno de los pocos lugares en los que se pueden desempeñar mujeres, ya que hay pocos puestos “para mujeres” en el municipio y la mayoría ya está ocupado. Los estudios que han abordado a las fuerzas de seguridad desde una perspectiva de género nos advierten sobre una serie de transformaciones recientes en las estructuras patriarcales que las caracterizaron históricamente, desde el ingreso de mujeres policías y la equiparación en condiciones laborales y posibilidades de carrera, hasta la implementación de políticas de género y contra la violencia machista dentro y fuera de las instituciones (Calandrón, 2019). A pesar de estos avances, las profesiones ligadas a la seguridad siguen siendo acaparadas mayoritariamente por varones, incluso en el ámbito de la “seguridad privada”, siendo como decíamos la videovigilancia uno de los pocos nichos claramente feminizados dentro de este mercado (Lorenc Valcarce, 2014). El caso del COM parecería ser el de una suerte de “feminización

por descarte” de la tarea de monitoreo, que encuentra además un refuerzo en las diferentes oportunidades y alternativas con las que cuentan los operadores. Ante la pregunta sobre si quienes terminan sus estudios se van del COM, Victoria señalaba que en realidad son pocos y todos varones los que han “despegado” del municipio en búsqueda de mejores trabajos, generalmente en el sector privado en La Plata. Según ella, esto podría explicarse porque:

Victoria: Por ahí el varón, que es el sostén muchas veces de la familia, busca otra cosa distinta, un trabajo que le de más (...) y es cansador acá. Es cansador. Estos chicos que te digo que consiguieron trabajo en otro lado son de los que empezaron con esto, con monitoreo, desde que arrancó. O sea, estaban cansados (Entrevista personal, 27 - 5 - 2019).

En todos los casos nombrados los operadores habían llegado a supervisor, “el máximo” que puede ofrecer el COM por fuera de los tres cargos que conforman la “oficina” de la Secretaría. Como repite Victoria, monitorear es un trabajo cansador y como lamentablemente han agotado la capacidad de absorber personal, las posibilidades de ascenso se ven limitadas. En este panorama los varones consiguen mayores oportunidades para “despegar”, mientras que las operadoras deben contentarse con hacer valer su antigüedad para ubicarse lo mejor posible en el esquema horario de guardias, o buscar otras áreas dentro del municipio. De hecho, los varones parecen estar siempre sobrerrepresentados como supervisores, ocupando la mitad de los puestos frente al octavo que suponen del total de operadores/as. Aunque no se explicita una masculinización de la tarea de supervisar, la capacidad para “manejar los grupos” es clave, y parecería que en el COM existe una percepción generalizada según la cual las mujeres serían problemáticas en términos de los vínculos que se generan entre compañeros/as de trabajo. Victoria nos explica los criterios con los que eligen quién puede desempeñarse como supervisor/a:

Tiene que saber manejo de la computadora, tiene que llenar una planilla, que es la del 107, exportar y grabar las imágenes, saber usar el sistema este de las cámaras, para poder exportar y grabar. Vos tenés un libro de actas donde tenés que explayar todo lo que pasa. Tenés que tener dominio del grupo. Saber manejar una radio para las ambulancias, saber atender por teléfono cuando te están llamando por una emergencia (Entrevista personal, 27 - 5 - 2019).

De todos estos elementos, agrega Victoria, el “manejo de grupos es importantísimo”, y nos relata que han tenido que “bajar gente” porque no podía lidiar con el rol de autoridad frente a sus compañeros/as. Según nos decía en nuestras primeras visitas Lautaro, entonces director del COM, el “tema de la autoridad” era uno de los más difíciles y muchas veces cuesta encontrar quién supervise porque prefieren volver a su puesto de operadores/as. Tanto él como algunas de las empleadas de la Secretaría relacionaban directamente esta dificultad con el hecho de que son mayoría de mujeres, porque “las chicas se pelean entre ellas” y vuelven todo “más complicado”.

Preguntadas por su opinión al respecto, las mismas operadoras reforzaron esta interpretación: según ellas siempre fueron mayoría mujeres y eso genera problemas, porque las mujeres “arman puterío” y juntarlas “es para quilombo”, mientras que los varones como mucho “son jodones, pero no se enojan realmente”, ni arman lío. Dicho esto, remarcan también que en realidad el problema es que nadie quiere supervisar porque la diferencia salarial es muy baja, y la responsabilidad mucho mayor.

Sofía dice que hay quienes no quieren ser supervisores/as. Edgardo está de acuerdo: “por la diferencia que cobran, que no es nada, ¿qué serán, 2000 pesos más que yo?, se tienen que comer todos los quilombos, lo que pasa es su culpa. Yo prefiero ganar un poco menos e irme a mi casa tranquilo”. Julieta coincide, diciendo que es más responsabilidad, y la diferencia de plata no es nada (Nota de campo, 6 - 6 - 2019).

Jóvenes, predominantemente mujeres, con un nivel educativo relativamente bajo (aunque muchos/as sigan estudiando), para quienes el monitoreo es la puerta de entrada al municipio, pero también a un trabajo en blanco en un contexto en el que no parece haber muchas otras opciones. Como adelantamos, el perfil que comparte este nuevo proletariado de la vigilancia encuentra puntos de contacto y especificidades respecto al resto de trabajadores/as del campo de la seguridad. El uso del término “proletariado” resulta aquí especialmente útil para remarcar la extracción de clase de estos/as trabajadoras, provenientes de sectores populares o sectores medios empobrecidos y con escaso capital cultural. Este es, quizás, el punto de mayor semejanza para con las fuerzas policiales, compuestas históricamente por uniformados con orígenes sociales similares que pasaban a engrosar el mayoritario escalafón de suboficiales (Galvani, 2016). Ya mencionamos, por otro lado, el estado policial y el uso de armas de fuego como elementos de alejamiento entre ambas tareas y entre quienes las realizan. En realidad, la materialidad de la tarea de monitoreo pone al cuerpo en un lugar muy distinto a otras formas de intervención en el campo de la seguridad, incluso si lo comparamos con quienes se desempeñan en tareas por demás alejadas de la función estrictamente policial como pueden ser vigiladores/as, custodios/as, controladores/as y otros empleos propios del mercado de servicios de seguridad. Para monitorear no hace falta un cuerpo imponente, capaz de dominar físicamente posibles amenazas o desincentivar conductas indeseables. Las habilidades que caracterizan al o la operadora “ideal” apuntan a otras corporalidades: capaces de aguantar largas jornadas concentrando la vista en las pantallas, sin dejar pasar situaciones sospechosas mientras se presta atención al resto de estímulos y alertas que llegan a través de teléfonos, radios y celulares. La vida o la integridad física no están en juego, más allá de algún dolor de espalda, cansancio ocular o afecciones mentales que sustentan el chiste recurrente sobre que “en el COM están todos psiquiátricos”. No registramos tampoco durante nuestro trabajo de campo ninguna mención a trayectorias personales que combinaran ambos universos. Quienes operan las cámaras no son



“vigilantes” en el sentido peyorativo con el que se refieren, a veces, a los y las policías, ni parecen muy inclinados/as a serlo luego de pasar por monitoreo.

Estamos, entonces, frente a un sector del “nuevo proletariado de vigilancia” que se forma bajo órbita municipal, al cual se le asignan “tareas rutinarias y banales” que nada tienen que ver con las representaciones heroicas o dramáticas con las que se suele asociar la lucha contra el crimen (Lorenc Valcarce, 2014). La videovigilancia se caracteriza, sin embargo, por la distancia que media entre las situaciones a controlar y la presencia de quienes las observan. Las mediaciones analizadas en el capítulo 3 tornan más pasiva a la vigilancia, abriendo camino a una marcada participación femenina en un ámbito masculinizado, sin que esto elimine los privilegios de los varones. Como veremos a continuación, esta caracterización no estaría completa sin mencionar el hallazgo llamativo e inesperado de otra mediación poderosa: la militancia.

### **“Porque soy militante”**

Cecilia: ¿Por dónde entré de la municipalidad? ¡¡¡Porque soy militante!!! (...)

Investigador: Y ¿vos dirías que es importante la militancia para trabajar en el COM? ¿La mayoría de la gente llega por militancia?

Cecilia: Sí, casi todos. Sí, todos. Todos entraron por algo. Yo creo que no es llevar un currículum y entraste (...) Todos entramos por alguien. Por alguien, o por algo.

Cecilia, supervisora (Entrevista personal, 15 - 12 - 2017).

La respuesta enérgica y tajante de Cecilia fue la primera de muchas escenas similares. Preguntados/as por cómo llegaron al COM, operadoras y supervisoras dicen que son militantes. La inesperada repetición del par “militancia” y “compañeros” en las entrevistas nos llevó a considerar el papel de las adscripciones políticas como una dimensión clave del factor humano del sistema. Puede que no construyan divisiones tan fuertes como la dicotomía civil - policial, pero existen sin duda fuertes sentidos de pertenencia entre “compañeros” condensados en la idea de “ser municipales” y en la devoción a la figura de Mario Secco. Incorporar a la militancia como clave de lectura de las interacciones en la sala de monitoreo nos permitió analizar bajo otra luz toda una gama de intercambios cotidianos. Desde esta perspectiva la sala de monitoreo se convierte en escenario de encuentro entre “compañeros” de distintas agrupaciones y tendencias, con recorridos diversos y a veces encontrados, que discuten, se forman y organizan. Intentaremos caracterizar algunas de las principales formas que adopta la politicidad entre trabajadores/as del COM, indagando en el sentido que dan a su militancia y los modos en que marcan la tarea de monitoreo.

Mónica: ¿Cómo entré a la municipalidad? Yo entré por mi ex marido, yo me había separado y él sí tiene... empezó la posibilidad de que yo pudiera entrar a trabajar en la municipalidad.

Investigador: ¿Por qué decís que entraste por tu ex marido? ¿Él ya es municipal?

Mónica: Porque él ahora es concejal. (...) Y bueno, cuando fui a hablar con Mario, es el intendente, me dijo que la única posibilidad de que yo pudiera entrar a las cámaras era en el turno noche, de 12 a 6 de la mañana (Operadora, entrevista personal, 6 - 4 - 2018).

Para la mayoría de los y las operadoras el ingreso al COM resuelve una situación económica difícil mediante un trabajo en blanco y la promesa de “pasar a planta”. Los relatos personales detrás de estos ingresos repiten variaciones de una serie de elementos similares. Cecilia había sido cooperativista antes de entrar al COM, conocía a una referente barrial y solía “hacer sombrilla” (repartir volantes del municipio), marchar y hacer pintadas. Julieta también militaba, junto a su marido, participando en marchas y volanteando; cuando surgió la posibilidad de que él ingresara al municipio por distintas cuestiones él no podía tomar el trabajo, por lo que le dieron el cargo a ella. Lorena dice que a ella la metió el viejo, que ya era municipal. Mónica nos cuenta que entró porque su ex era concejal, aunque luego aclara que ella milita en el peronismo desde que era chica. Su participación se había centrado en tareas menos visibles, como hacer huevos de pascua “de Mario” para repartir por el vecindario, por lo que en el ambiente político todavía la suelen relegar al lugar de “la mujer de...” y luego “la ex de...”. Emilia también había comenzado vinculada a una cooperativa de limpieza, como beneficiaria de un plan social, para luego pasar a “Producción” y finalmente desembarcar en el COM. Sofía afirma que cada quien viene con alguien, tiene un “padrino”. Los pocos varones que trabajan en el COM ingresaron en su mayoría por su militancia en la “juventud” desde alguna de las agrupaciones kirchneristas ligadas al intendente, como “Los Pibes K”, con las que realizaban pintadas y actividades barriales. Prácticamente todos/as pasaron por la experiencia de fiscalizar “para Mario” en distintas elecciones y participar en alguna instancia orgánica, ya sea dentro del Frente Grande, en “Mujeres del Frente” o en la “Juventud del Frente”, o en agrupaciones aliadas como La Cámpora.

¿Cómo abordar este vínculo entre trabajo y militancia? Cecilia nos explicaba que “no es llevar un currículum y entraste”, y Sofía eligió la palabra “padrino” (antes de que otras operadoras utilizaran metáforas mucho más gráficas y subidas de tono). Los y las operadoras reconocían de esta forma una posible crítica a sus trayectorias de acceso al empleo público: la acusación de irregularidad y arbitrariedad que generalmente se asocia en ciertos discursos públicos con supuestos males endémicos de la política argentina, como el clientelismo y la corrupción. En una etnografía clásica de la práctica política en nuestro país, Sabina Frederic planteaba la necesidad de abordar estos juicios de valor consagrados como parte las “etnomoralidades políticas” situadas que se quiere

estudiar (Frederic, 2004a). En el mismo sentido, Dolores Rocca Rivarola propone abordar el cruce entre estado y militancia evitando entrar en el debate sobre la existencia de lógicas clientelares de distribución de cargos públicos a militantes y afines, para desplazar en cambio el interés hacia la comprensión de los modos en que los y las protagonistas significan, experimentan y organizan la “profesionalización estatalizada de la militancia” (Rocca Rivarola, 2019). Si seguimos esta lógica para el caso del COM encontraremos que los y las operadoras, aún cuando bromeen con que fueron puestas “a dedo”, asocian su ingreso con un conjunto de ideas mucho más complejas sobre el merecimiento y la retribución, bajo reglas que tienen tanto de “justas” como de “arbitrarias”.

Los estudios etnográficos sobre el cruce entre militancia, trabajo y estado aportan algunos conceptos fundamentales para comprender estos relatos de la llegada al COM. Recuperando el concepto bourdiano de “división del trabajo político” con el cual se piensa la complejidad de prácticas implicadas en la producción de la dominación (Frederic, 2004b), Julieta Gaztañaga propone definir la noción de “trabajo militante” como el “quehacer proselitista cuyo objetivo último es conseguir el voto a favor de un partido, o fracción partidaria en el caso de una elección interna” (Gaztañaga, 2008:136). Este trabajo militante, señala la autora, abarca un amplio abanico de actividades que no se limita al cálculo instrumental de medios para alcanzar fines electorales, ya que supone valores y un involucramiento personal, un “cuerpo a cuerpo”. Por su parte, Melina Vázquez plantea la noción de “gestión militante” para identificar la articulación de este tipo de trabajo político con las labores propias de una burocracia estatal, en lo que muchas veces termina implicando un desdibujamiento de las fronteras entre la organización político-partidaria y el propio estado (Vázquez, 2018). Aunque estos cruces se remontan al surgimiento de los partidos de masas, la irrupción del kirchnerismo en la Argentina les otorgó un nuevo impulso, resultado de la incorporación a la función pública de militantes sociales y organizaciones previamente alineadas como autónomas e independientes (Cura, 2014), así como de la creación de nuevas agrupaciones que se forman directamente en el seno de la administración pública (Rocca Rivarola, 2019).

Sin dudas, lo que los y las operadoras relatan da cuenta de la importancia del “trabajo militante” como camino para ingresar al COM. Puede que no tengan un rol muy elevado dentro de la división del trabajo político, y seguramente el monitoreo es una tarea dentro del “proletariado de servicios” que no refleja los aspectos técnicos y profesionales asociados a la idea de “gestión militante”. Sin embargo, retomar estos conceptos nos ayuda a ubicar las articulaciones y equivalencias que ellos/as mismas ponen en juego. El trabajo se consigue militando, en parte, porque trabajo y militancia son categorías que parecen coincidir en sus trayectorias personales: de alguna manera, “ya trabajaban” (como militantes) para Mario, por lo que lo que hacen ahora en tanto empleados/as municipales puede ser leído como una continuidad. Además, como trae Melina Vázquez de los aportes de Daniel Gaxie, las “retribuciones militantes” pueden ir más allá de

ganancias materiales, incluyendo la construcción de un capital de relaciones e incluso formas de “gratificación simbólica” como el honor, el poder o la estima de los “compañeros de lucha” (Vázquez, 2018). Podemos pensar que esta superposición le imprime al monitoreo una vocación que se apoya en valores y capitales políticos, operando como una suerte de “compensación” frente a los aspectos negativos de un empleo por momentos arduo, ingrato y mal pago.

En todos estos relatos de trabajo y militancia, la figura de Mario Secco ocupa un lugar central. Las distintas versiones del ingreso presentan los mismos tres momentos clave: una trayectoria previa en la “militancia” y el nexo con alguien que ya estaba “adentro” del oficialismo municipal; la situación de necesidad económica que lleva a hacer un pedido explícito de trabajo al municipio (personalizado en la figura del intendente); y finalmente la decisión favorable de Mario. Victoria nos explicaba que una vez adentro se respeta el criterio de antigüedad (quién pasa de un horario a otro) y de idoneidad (quién ocupa el lugar de supervisor/a), pero el ingreso es siempre una prerrogativa de Mario. Ser elegido/a se agradece como una ayuda en tiempos de necesidad, pero se interpreta también como un merecido reconocimiento al trabajo militante, una retribución por el compromiso y el tiempo invertido. Más que un mero intercambio de servicios por recursos económicos, la relación con Mario y el municipio se piensa en términos de lealtad. En una lógica clásica de don y contra don, ambas partes construyen un vínculo duradero que no se salda con el ingreso al COM ni con el pase a planta, sino que continúa afectando el lugar que ocupa cada quien y las posibles trayectorias políticas y laborales que pueda seguir desde allí.

Parece que no, pero militar ayuda. Ellos te ven y te tienen en cuenta. Guido dejó de ir a pintar, ya no quería, una vez que lo metieron en el COM. Jonathan en cambio se siguió haciendo un tiempo, con el hijo y todo. Y ellos lo ven.

Leticia, operadora (Nota de campo, 24 - 11 - 2017).

Lo que me dice Leticia en la intimidad de un viaje en el Fiat Duna de Edgardo, mientras nos dirigíamos juntos/as a presenciar el casamiento por iglesia de Cecilia, coincide con una opinión muy común en las charlas dentro de la sala de monitoreo. “Hacerse un tiempo” para poder “ir a pintar” consignas y murales a favor de Mario es clave, porque “militar ayuda” no sólo antes, sino también después de conseguir trabajo: “ellos” lo tendrán en cuenta para brindarte o no oportunidades de crecimiento político y laboral dentro del municipio. Este tipo de juicios tienen además una clara connotación moral, visible en las acusaciones de “desagradecido/a” y hasta “traidor/a” para quienes abandonan la militancia o deciden pasarse a otra agrupación, aun cuando el pase se dé entre organizaciones como el Frente Amplio y La Cámpora, que comparten un mismo espacio político nacional (Unidad Ciudadana en el 2017, Frente de Todos desde el 2019) y se encolumnan detrás de figuras como Mario Secco o Cristina Fernández de Kirchner. Al mismo

tiempo, el régimen horario del monitoreo hace que continuar militando se vuelva bastante difícil. Preguntadas por el tema durante el horario de trabajo, distintas operadoras nos explicaban que aunque siguen fiscalizando y participando de algunos eventos, ya no militan “tanto como antes” (no hacen “sombrilla”, no se movilizan, no van al local partidario) porque a diferencia de otros sectores dentro del municipio, a ellas no les dejan tomarse el día para participar. Veremos que estas limitaciones no implican el abandono del trabajo militante, sino una reestructuración en la que se politiza el propio espacio laboral.

[Casamiento de Cecilia. Un grupo de compañeros/as del COM espera en la puerta de la iglesia la llegada del novio] Mientras charlamos en la puerta hay una señora que da vueltas cerca nuestro. Se queja porque la ceremonia se demora y el cura “tiene que hacer otro casamiento”. No está vestida de fiesta, parece estar vinculada a la parroquia. Javier intenta abrir las puertas principales de la iglesia, pero están trabadas, hay algún problema con las bisagras. La señora dice que esos fueron los de la cooperativa, del municipio, cuando vinieron el año pasado, lo rompieron y nunca lo arreglaron, “ya hemos pedido varias veces al municipio”. (...) Nora y la hija escuchan las quejas de la señora de la parroquia, sin demostrarle ninguna simpatía. Llega Leticia y la corta en seco: “mirá que acá somos todos municipales. No se nota, pero estamos todos de verde en realidad” (Nota de campo, 24 - 11 - 2017).

Al igual que en el caso del ingreso al COM como “reconocimiento a la militancia”, la idea de que allí son “compañeros” articula lo laboral y lo político en una referencia simultánea al peronismo-kirchnerismo y a la condición de empleados municipales. De hecho, dividir ambas dimensiones puede resultar un tanto artificial, en la medida en que buena parte de lo que los y las trabajadoras consideran “militancia” son distintas formas de empleo público, aún cuando precario y mal remunerado. El STME nuclea a la totalidad de los y las trabajadoras de la Secretaría y está presente constantemente en la sala de monitoreo, como señalamos en el capítulo 2. Su relación con la patronal es bastante particular: el propio Mario se hizo conocido por su militancia en el sindicato, razón por la cual ambas líneas son prácticamente idénticas y los conflictos abiertos, casi inexistentes. La propia Susana Gonzalez, que fuera secretaria de Seguridad desde la creación del COM y hasta el 2018, ingresó a la militancia seccista por ser la abogada del sindicato antes de que Mario ganara las elecciones. Por ello reconocerse empleados/as municipales va más allá de una cuestión gremial, dando cuenta también de una pertenencia partidaria y de un apoyo explícito al intendente y sus políticas. “Estar de verde”, el color que el municipio utiliza para dar una identidad visual a edificios públicos, vehículos, publicidades y empleados/as, es también “estar con Mario”. La idea de que en el COM “somos compañeros” opera como un supuesto implícito que organiza todos los vínculos laborales, especialmente cuando se piden u otorgan favores como flexibilizar alguna regla, “cubrir” a alguien o juntar fondos solidarios en casos imprevistos de necesidad.

Dicho esto, existen algunas excepciones que se suelen marcar para resaltar los elementos en común. Es el caso de Edgardo, quien se acercó a Mario pidiendo trabajo en medio de una compleja crisis personal. Luego de décadas como empleado del correo de un pequeño pueblo de la provincia, una reducción de personal lo llevó a aceptar el retiro y ensayar distintos empleos en La Plata, llegando finalmente a trabajar en un corralón en Ensenada. Cuando su negocio quebró ya tenía más de cincuenta años y muchas dificultades para reinsertarse, por lo que intentó “hablar con Mario” y pedir trabajo en el municipio. Su ingreso a monitoreo es atípico por donde se lo mire: no es ensenadense, entró con una edad avanzada y no militó nunca en el seccismo. Le encanta marcar su admiración por Ricardo Alfonsín y reivindicar su pasado radical, en particular su desempeño como presidente del partido en su pueblo durante los años 80s y 90s. También le gusta marcar, en distintas discusiones, que él no comulga con el peronismo ni con la crítica a Cambiemos. Sin ser opositor, Edgardo no es seccista; se lo reconoce y acepta como compañero de trabajo, pero no en el sentido político y militante que aplica para el resto del COM. Cuando se habla del tema Edgardo suele ser la excepción a la regla, por demás válida, de que “acá somos todos compañeros” y/o “militantes”.

También entre quienes entran sin duda en la categoría de “compañeros” se registran distintos modos e intensidades de vínculo con el oficialismo municipal. Un caso especialmente interesante es Lautaro, director del COM desde su creación hasta fines del 2018. Como mencionábamos en el capítulo anterior, Lautaro se presenta a sí mismo como un experto, capaz de entender, manipular y hablar por los elementos técnicos del sistema. No desconoce ni rechaza las dimensiones políticas de su tarea, pero él no entró por su militancia y muestra menos interés en sus disputas e implicancias. Tuvimos la oportunidad de conversar sobre el tema al cumplirse un mes de la desaparición de Santiago Maldonado en manos de efectivos de Gendarmería<sup>52</sup>. Como director, Lautaro podía permitirse cierto distanciamiento con la línea política municipal, pero su perfil “técnico” no lo eximía de tener que usar la remera con la cara de Santiago que repartió el municipio. Se lo menciono mientras tomamos mate en su oficina y me confiesa que “se la encajaron”.

Lautaro se queda callado un momento y después dice que no le gusta cuando “se hace política”: “que desaparezca una persona está mal, pero ya con todo esto... es un poco contradictorio que te lo diga yo, pero para mí cuando se mete la política ya es otra cosa”. Le digo que es difícil que no se politice en el marco de la campaña. Me dice que “sí.. pero a mí no me gusta” (Nota de campo, 1 - 9 - 2017).

Ser compañeros no supone estar de acuerdo en todo, sino más bien compartir intereses y pertenencias comunes dentro de una escena política local atravesada por tensiones y disputas, pero

---

<sup>52</sup> Santiago Maldonado desapareció el 1 de agosto del 2017 tras un allanamiento realizado por la Gendarmería en el Pu Lof de la Resistencia Cushamen, en la provincia de Chubut. Su cadáver fue encontrado 77 días después, en las aguas de un río cercano al sitio original de la represión. El caso tuvo una amplia repercusión nacional e internacional y desató un ciclo de movilizaciones denunciando la responsabilidad estatal, del cual participó el seccismo en su calidad de opositor a los gobiernos nacionales y provinciales de Cambiemos.

la figura de Mario emerge por encima de toda disidencia operando como un elemento aglutinador incuestionable. Nombrado casi siempre por su nombre de pila, con una mezcla de admiración y familiaridad, se expresan en torno suyo sentimientos y emociones que van más allá de los intereses personales o las convicciones políticas. Nadie parece quedar por fuera de este consenso, ni siquiera Edgardo o los y las policías, particularmente las ensenadenses “nacidas y criadas” que conforman la Policía Local. Según contaba divertida Agustina, uno de sus hermanitos le pidió de regalo de cumpleaños de seis años “desayunar con Mario Secco” (7 - 7 - 2017). Los y las trabajadoras del COM no pierden ocasión para contar este tipo de anécdotas, mostrando que la idea del trabajo como retribución a la militancia no supone una “deuda” saldada, sino más bien la profundización de un vínculo político, laboral y afectivo para con el municipio, la militancia y el propio Mario.

[Nos encontramos en el centro comercial de Ensenada, en pleno “Carnaval de la Región”] Cecilia está detrás de una valla que separa al público de las comparsas que desfilan, dice que su tarea es vigilar que nadie entre, que no tiren cosas, que no les tiren espuma.

Cecilia: Me quedo hasta que termine.

Investigador: ¡Uf! ¿Y por esto te pagan horas extras?

Cecilia; ¡No, qué horas extras! Esto lo hago por militancia, Martín. ¡Por amor a Secco!

(Nota de campo, 11 - 2 - 2018)

### *Discutir, formar, organizar*

Además de marcar identidades y trayectorias de ingreso, la politicidad se presenta en el cotidiano bajo tres formas significativas de interacción: la discusión, la formación y la organización. En primer lugar, todo el COM suele involucrarse en discusiones que van desde temas como la mendicidad y las políticas sociales hasta la legalización del aborto o las estrategias electorales. En estos debates las jerarquías formales entre operadores/as, supervisores/as y policías parecen dejar lugar a otros repartos en la legitimidad de las opiniones, basadas en la edad, la trayectoria política y el compromiso militante. Este tipo de conversaciones se suspende ante cualquier evento o visita externa que reclame atención, para retomarse apenas regresan la tranquilidad y el aburrimiento. Algunas visitas, no obstante, parecen venir explícitamente a promover discusiones. Esther es un típico ejemplo: entra a la sala a repartir noticias, proponer debates, corregir errores y dejar sentadas las posiciones legítimas. Aunque nunca fue operadora ni supervisora, forma parte de la Secretaría desde su creación, ocupándose de las cuestiones administrativas y de organización del personal. Esther ya está por jubilarse, tiene una larga trayectoria como empleada municipal y como militante política; su voz grave, a la vez firme y cariñosa, carga tanto con la autoridad jerárquica como con la legitimidad de la experiencia. Sus visitas seguían siempre una dinámica parecida: entra, pide que le ceben un mate y empieza a hablar proyectando la voz para toda la guardia.

Entran Esther y Joaquín al COM. Una operadora pregunta si Randazzo va o no con el Frente para la Victoria. Joaquín responde que no, no lo dejan entrar, por eso va con el PJ. Esther explica entonces el frentismo en la historia del peronismo y agrega que “Cristina se encuentra que Randazzo quiere jugar una interna. Eso no solo nos desgasta, sino que nos puede llegar a perjudicar. Porque dentro del peronismo hay gente de derecha. Es una jugada electoral, van a votar a Randazzo para levantarlo. Es un traidor, está puesto por la derecha, para hacerla borrar a Cristina. Es un oportunista. Que juegue solo el PJ, para tener traidores...” Algunos/as le preguntan si Cristina no le podría ganar una interna a Randazzo. Joaquín explica que te desgasta, y Esther compara con Berisso: “¿Qué pasó en Berisso? Tendría que haber ganado Mincarelli. Pero en la general los mismos del partido le dieron vuelta la cara. Y ahí lo tienen a Nedela” [Actual intendente de Berisso por la alianza Cambiemos]. “En el PJ lo tenemos a Duhalde, a Menem, al de gastronómicos...” Joaquín completa “Barrionuevo”. Jonathan agrega “todos chantas, y Cavallo también!” Esther corrige “No, no. Cavallo no. Pero sí, el peronismo está alejadísimo de sus raíces. Son la derecha” (Nota de campo, 9 - 6 - 2017).

En esta escena Esther nos indica cómo debemos leer la situación electoral previa a las Primarias Abiertas, Simultáneas y Obligatorias del 2017. Su tono es al mismo tiempo firme y paciente, nos está explicando cómo son las cosas y qué nos conviene, construyendo un nosotros de coordenadas políticas muy precisas: el seccismo, vertiente progresista del kirchnerismo que se demarca de aquellos referentes que “son la derecha”. Su visita convierte por un momento al COM en un taller de formación política de militantes municipales: se repasa la coyuntura, las decisiones tomadas, las expectativas, los discursos y explicaciones que deben circular para propios/as y ajenos/as. Podríamos decir que, en tanto “gestora militante”, Esther encara la cotidianeidad de su espacio laboral como una oportunidad para “formar a otros empleados” en la militancia (Vázquez, 2014). La charla genera gran interés, todos/as escuchan, preguntan y acotan. La otra voz que “explica” en la escena anterior pertenece a Joaquín, un ex operador que trabaja en recursos humanos y milita cuestiones ligadas a la violencia de género, la salud y la diversidad. Es un ferviente defensor de la campaña por la legalización del aborto y suele pasearse con su pañuelo verde. Durante el 2018, año en que el tratamiento legislativo del proyecto de ley que legaliza la interrupción voluntaria del embarazo saturó a la sociedad argentina de debates, posicionamientos y movilizaciones, el COM se convirtió en una arena más de lucha. Las visitas de Joaquín movían el avispero en un tema delicado que generaba peleas y fuertes divisiones entre los y las trabajadoras del COM. La siguiente escena se repitió varias veces, generalmente con las mismas anécdotas, y la conversación que le siguió se centró en otros casos de embarazos riesgosos, no deseados o abortados. Al conocimiento y las posiciones basadas en esta experiencia personal, Joaquín aporta también datos estadísticos, explicaciones políticas y un encuadre en términos de derechos.

Entra Joaquín, saluda a todos/as con un beso y se pone a hablar sin parar, gesticulando mucho, como suele hacer. Habla del aborto, del debate que está habiendo. Agustina rápidamente dice que ella está en contra, que no le parece que haya que permitir eso, en todo caso, educación, pero no legalizar el aborto. Joaquín le retruca diciéndole que igual eso es lo que pide la



campana: “educación para decidir, anticonceptivos para no abortar, aborto legal para no morir”, y da un ejemplo de una vez que él daba talleres junto con un equipo de profesionales, en algún lugar del conurbano. Eran talleres sobre educación sexual. Parece que estaban muy contentos porque habían ido muchas mujeres del barrio (...) “pero había una mujer que tenía indicación médica de no quedar embarazada, que era peligroso para ella... y resulta que tres meses después llega y estaba embarazada. “¿Qué pasó?” le preguntamos. Y resulta que las pastillas la hacían sentir mal, dolores de cabeza y náuseas... entonces las había empezado a tomar el marido” (Nota de campo, 26 - 2 - 2018).

En tanto espacio de encuentro entre “compañeros”, en el COM es un ámbito de debate, de formación, pero también de organización de la militancia. Esther, Joaquin y los y las propias operadoras aprovechan las guardias para coordinar jornadas barriales, repartir tareas, comentar reuniones y repasar agendas. Cada elección, sean generales o de la conducción del STME, requiere de un esfuerzo colectivo de firma de avales y fiscalización que se reparte dentro de la sala. En otras ocasiones las tareas llegan como invitaciones: a montar una peluquería social durante el fin de semana, a comprar rifas o entradas para fiestas con las que se financian espacios de base o el viaje, por ejemplo, al Encuentro Nacional de Mujeres, etc. La participación en actividades militantes durante el horario de trabajo se permite sólo en caso de que se consiga un reemplazo y se compensen las horas perdidas. La participación de cada quien puede también volverse objeto de debate, abriendo juegos de chicanas y acusaciones cruzadas. La siguiente conversación se da en un momento en que la guardia estaba particularmente tranquila y participan casi todos/as en la sala.

Emilia: ¿Vos eras Pibe K, o seguís siendo Pibe K? Entraste con esa camperita.

Guido: Qué me vas a aplicar mafia, si yo estoy en La Cámpora.

Emilia: ¿En serio Guido, te pasaste?

Guido: Sí. Porque me gusta más La Cámpora. Estoy con ( nombra a un referente). Me gustan más las ideas que tienen.

Martina: Pero ¿no están con Cristina, con Mario?

Guido: ¡Sí! Pero tienen otras ideas.

Emilia: Vos entraste con el chaleco de Los Pibes K, traicionaste a tu agrupación. Caradura, no me hablé más.

Guido: ¿“Los jóvenes del Frente”? Si estás vos que tenés 30 años.

Javier: ¿Pero están en contra?

Emilia: No, no estamos en contra. Pero él sabe por qué se lo digo. Ahora estamos todos juntos.

Javier: La política es así.

Gladis: Hay mucha falseada también, ahora son todos hermanos, amigos, primos.

Emilia: Panqueques hay en todos lados.

Guido: Todos los que estamos acá le forreamos a alguien o somos hijos de tal, de tal. Todos estamos acá acomodados.

Javier le pregunta a Guido cuándo va a volver a militar. Guido dice que hace militancia por internet, y el resto se le ríe y le dice “dale”... “Bueno, qué, no me da el tiempo”.

Emilia: Chito, vos callado.

Guido: Dale, soldados del pingüino.

Emilia se levanta y se va al baño. Javier aprovecha para pedir que “no la bolaseen, no la vuelvan loca”. Guido se queja “¡cómo se pone con la política!”.

(Nota de campo, 29 - 6 - 2018).

La politicidad en el COM se hace presente entonces de diversas formas, desde amplios debates generales hasta la organización de actividades militantes, pasando por peleas y disputas entre las distintas organizaciones que cada quien representa. Como deja ver el intercambio entre Emilia y Guido, se generan divisiones y reproches incluso entre posiciones muy cercanas. La expresión con la que cierra Guido, “cómo se pone con la política”, nos señala la heterogeneidad de formas e intensidades de compromiso personal, pero las cargadas generalizadas a su idea de “militancia por internet” nos devuelven un consenso mayoritario en torno a que militar es importante y hay que tomárselo en serio. Resta entonces un interrogante clave: ¿afecta esta politicidad la forma en que se operan las cámaras? ¿Existe una suerte de monitoreo militante?

### *Mirar (desde) la militancia*

La pregunta por la politización de la vigilancia se enfrenta a la dificultad evidente de que aunque se identifican como “militantes”, los y las operadoras nunca hablan del monitoreo como una práctica militante. Entramos aquí, entonces, en un terreno complejo desde el punto de vista de la validación de interpretaciones de segundo grado: la operación analítica de asociar situaciones, actitudes o intereses con la politización — dejando el resto por fuera — cae en el riesgo de imponer, desde nuestra perspectiva, una distinción arbitraria. Intentaremos de todas formas apoyarnos en nuestras observaciones para analizar aquellas situaciones en las que la mirada se carga de un interés específicamente político y la vigilancia se convierte en una suerte de “observación militante”.

La cámara muestra a unas 15 personas que entran, salen, fuman y charlan en la vereda. Hay de distintas edades, desde jóvenes de 20 hasta personas que podrían tener 60 o 70 años. Pregunto qué está pasando, Mabel me explica que es “reunión de fiscales”. Nora hace zoom sobre un pibe y dice “Ese petisito la acosa a mi hija. Se piensa que porque es petiso... El del pantalón azul”. Edgardo se para y camina imitando a uno de los observados, diciendo que es “como una momia”. Cecilia se ríe y dice que “es verdad, no mueve los brazos”, pero le dice que no se meta con él, que ella está enamorada (Nota de campo, 20 - 10 - 2017).

En primer lugar, podemos reconocer el interés que genera la visualización de la propia militancia, o la de otros/as compañeras. Los actos y eventos políticos que organiza el municipio son observados con suma atención: se evalúa la convocatoria, se comenta quién fue y quién no, se habla sobre las personas conocidas y se traen anécdotas que las tienen como protagonistas. Las cámaras se usan para captar primeros planos de cuerpos y rostros que sirven principalmente como insumo para la conversación, sin tener por lo general mayores consecuencias en términos de vigilancia e

intervención sobre los espacios y actores involucrados. Esto se modifica cuando la actividad bajo observación proviene de militantes y organizaciones por fuera del armado oficialista. El seguimiento de cuerpos y rostros es similar, aunque con fines levemente distintos.

Mabel avisa que “están pegando carteles”. Con su cámara filma a cinco personas, de entre 20 y 30 años, que están pegando carteles que dicen algo de “La Educación Pública de Vidal” en la vereda de La Merced y Alberdi. Firma el “Frente Unido Docente”. Atrás se puede ver un mural que dice Suteba Multicolor [lista de izquierda en el sindicato docente] y muestra muchas personas marchando. Mientras pegan el cartel y le pasan una escoba, Mabel acerca algunos rostros, después filma la escena en general y finalmente deja la cámara en patrulla cuando se van (Nota de campo, 16 - 5 - 2018).

Aquí ya no hay reconocimiento personal y las escenas generan algo de curiosidad, pero mucho menos interés. La intervención de los y las docentes en el centro comercial de Ensenada, cuando ya bajó el sol y hay poca gente en la calle, no genera una alerta ni desencadena un pedido de presencia policial; simplemente las dejan hacer, aunque asegurándose un registro activo de rostros y de la situación en general, en caso de que este evento se resigne como importante a posteriori. La situación cambia cuando el evento que se observa tiene al mismo tiempo una clara faceta policial. La siguiente escena se encuadra en las múltiples discusiones que habían circulado en el COM en torno a la UOCRA y al procesamiento y condena del “Pata” Medina.

Julieta: (dirigiéndose a Cecilia) ¿Viste cómo la traían a la Marianela?

Cecilia: No, ¿cómo?

Julieta: Esposada.

Cecilia: Y sí, si está presa.

Julieta: Y le dolían, por la cara que tenía.

Cecilia: ¿A qué hora la trajeron?

José: A las 4 y algo.

Julieta: Qué lindo.

José: No lo vas a comparar con alguien que roba carteras y no le da para nada.

Julieta: “El Pata es el Pata” para José.

José: Y si, es un tipo inteligente. No es ningún bruto, nada. Yo no digo que no estuviera mal lo que hizo.

Edgardo: Usó a la gente para servirse de poder.

José: Por eso, no es un pelotudo. No es un quemadito que te roba el celular.

Edgardo: Juntaba la plata que robaba. Que nos robaba.

José: Y pasa que ya cuando ganan tanto se envician y quieren más.

Edgardo: Por supuesto que hay una complicidad con el Estado.

Julieta y María me muestran la imagen que filmaron de la “hija del Pata”: se la ve bajar de un patrullero en la calle y entrar en su casa, le sacan las esposas cuando entra. Las operadoras comentan la cara de dolor y molestia que tiene. Es una mujer de unos 35 años, con blusa suelta blanca. Hay dos oficiales al lado de ella, la cámara se aleja y los filma subirse al patrullero e irse (Nota de campo, 28 - 2 - 2018).

En términos policiales, la custodia de la “hija del Pata” desde su prisión domiciliaria hasta el

tribunal que la procesa puede parecer una situación controlada, sin muchas posibilidades de que suceda nada inesperado o que se vaya a requerir algún “apoyo”. Sin embargo, su presencia en la escena valoriza automáticamente las imágenes captadas, en tanto podrán ser utilizadas como registro de la actividad policial, cuyo uso de la fuerza siempre se da bajo la amenaza de quedar en el centro de alguna controversia política, jurídica o mediática. Al mismo tiempo, los y las operadoras están siendo testigos privilegiados de escenas de un caso de gran resonancia pública: la detención del “Pata” y su familia era en ese momento un escándalo, agravado por el hecho de que la UOCRA cuenta con muchos/as afiliadas en Ensenada. Ambos intereses están presentes en la cobertura que realizan desde el COM, aún cuando luego los videos no se “exporten” ni se difundan.

Tal vez el evento en que más claramente pudimos apreciar el carácter “militante” y “compañero” de la vigilancia ejercida por el COM sea la reacción ante una movilización realizada en reclamo al propio intendente. Este raro suceso activa en los y las operadoras vínculos y lealtades personales y colectivas, agudizando su percepción como partes dentro del conflicto. Todo comienza con la visualización de una serie de banderas al comienzo de la principal calle comercial de la ciudad (Nota de campo, 27 - 12 - 2018). Son unas cien personas que llevan una gran bandera de una organización de izquierda, algunos bombos y tambores, whipalás y carteles pidiendo leche y comida para comedores con nombres de distintos barrios de Ensenada, como “El Miguelito” o “La Playita”. La operadora sube su imagen a una de las pantallas grandes, entra el secretario y pide que le muestren qué estaba pasando, lee las banderas, saca una foto a la pantalla y manda mensajes por su celular. Una operadora le dice que “está prohibido sacar fotos”, el secretario se ríe y dice que tiene “permiso del secretario”. Cuando pregunto qué se supone que deben hacer en un caso como este, me explican que nada, hay que “seguirlos con las cámaras para ver que no haya ningún tumulto, ningún daño, que no se la manden”. La marcha comienza a avanzar, lentamente, remontando la calle principal hacia el palacio municipal, a unas 7 cuadras. Cada tanto paran y alguno saca una foto a la bandera, la policía se mantiene alejada, cortando las calles laterales. La radioperadora policial me explica que los manifestantes “hacen lo que quieren, nosotros les preguntamos para ir previendo las medidas que haya que tomar”, y dice con énfasis que protestar “es un derecho constitucional, está en la constitución”. Cuando llegan a la plaza central se detienen frente a la puerta del municipio, la mayoría se refugia del sol bajo la sombra de los árboles, pero algunos/as continúan tocando los bombos y prenden fuego gomas en la esquina. El humo forma una nube negra que tapa la imagen que capta la cámara y entra por las ventanas hasta el propio COM.

Toda la escena es presenciada con fascinación y disgusto por los y las operadoras. Están sorprendidas de que se ejerza una medida de fuerza contra el municipio y repite una y otra vez el mismo juego de preguntas y respuestas “¿esto había pasado alguna vez?”, “no, esto nunca había pasado”, “nadie le hace esto a Mario”. Entre toses por el humo y resoplidos de indignación, insisten

con que Mario atiende a los vecinos desde las siete de la mañana, por lo que seguramente esas personas no son de Ensenada. Lejos del encuadre en clave de derechos que ofrecía la policía de guardia, los y las operadoras leen la protesta en términos políticos y la juzgan ilegítima. Para ello movilizan recursos clásicos en la estigmatización de la protesta social: dicen que “son gente de La Plata y Berisso” y no de Ensenada, que incluso no son argentinos, que “juegan con la necesidad de la gente” porque les dan “100 mangos a cada uno y por eso van”, que seguramente deben de estar aliados a la oposición local de Cambiemos. La idea de “lealtad” organiza fuertemente la mirada militante: por más semejanzas que pueda tener con sus propias militancias, lo que está pasando es inadmisibles y criticable en términos de clientelismo político. El municipio publica luego una nota afirmando que “no nos doblegamos ante ningún tipo de presión política y mantenemos la firme decisión de nuestro intendente Mario Secco de utilizar los recursos ensenadenses exclusivamente para los vecinos de la ciudad”. La siguiente foto acompaña esta “real versión de los hechos”.



Fuente: Página web del municipio, “Real versión de los hechos”<sup>53</sup>.

La tensión llega a su punto máximo cuando los y las manifestantes, junto con algunas autoridades municipales, protagonizan una serie de altercados en frente a la puerta del municipio que parecen cercanos a terminar en golpes y empujones. Las cámaras intentan recuperar primeros planos del tumulto, la supervisora le dice a la operadora “fijate que parece que se pudre”. Todos/as en el COM están viendo esa imagen e intercambian impresiones “¿suben, están subiendo?”, “¡mirá si ahora toman!”, “¡ahora suben con cuchillos! “¡ahora tiran gases lacrimógenos y nos vamos más temprano, eso estaría buenísimo!”. La supervisora dice que si se agarran a las piñas “la cámara

<sup>53</sup> Recuperado de: <http://www.ensenada.gov.ar/real-version-de-los-hechos/>

correla, filmá al cielo”. Los y las operadoras bromean con tener que defender el edificio: uno propone tirarles agua desde las ventanas, otra dice que mejor bombuchas, o piedras. Cuando yo regreso del baño me preguntan dónde había estado, “¡pensamos que te habían secuestrado!”. Después dicen que el edificio estaba sitiado. Finalmente, los y las manifestantes reciben una respuesta municipal: tendrán que entregar una lista de personas con domicilio en Ensenada y en función de ello se les dará alimentos para los comedores. El Secretario de Seguridad entra triunfal al COM, se lo nota eufórico. Cuenta que casi se van a las piñas, pero que no se animaron porque “son unos cagones”, y que aflojaron apenas se mostraron duros desde el municipio. Compara la amenaza con sus experiencias previas de militancia, como cuando se enfrentaban a la UOCRA, o cuando en el Astillero tenían que ir armados. Estos de hoy, dice, eran unos “nenes de pecho”.

La situación relatada — totalmente excepcional — resulta una oportunidad única para observar y analizar en acto las formas de pertenencia construidas bajo el paraguas de “ser municipales”. Estos/as militantes que con descaro desafían a Mario e irrumpen con bombos y humaredas ponen en suspenso los bordes mismos que separan a la sala de monitoreo del resto de la ciudad. Frente a esta amenaza tangible los y las operadoras responden como si sufrieran una afrenta personal. Hay dos bandos y no hay dudas de qué lado hay que estar, más allá de a qué discurso se eche mano para denigrar al oponente. Significativamente es la radioperadora — policía y “no militante” — quien ofrece una visión más equilibrada del conflicto, parándose desde el derecho a la protesta. “La militancia ayuda”, entonces, siempre que sea para Mario, y la empatía se restringe al círculo de los propios, habilitando reacciones ambivalentes entre el entusiasmo, la curiosidad, el control y el rechazo frente a la irrupción de intentos de apropiación política del espacio público.

### *¿Ya no sos igual? Sentidos de ser vigilante*

There is, therefore, no simple relationship between the imposition of CCTV surveillance and the eradication of workplace deviance. Surveillance Systems are mediated by social actors who bring with them their own values and beliefs and these may be more in tune with the occupational culture of the shopfloor than with the management. Given the low status and pay of security guards and their likely class backgrounds, it is hardly surprising that they may not identify their interests as in line with management. Thus where management delegates surveillance to others, there is no guarantee that the systems will be used as intended and through tacit acceptance, the security guards will “turn a blind eye” or more collusively ensure that the cameras are positioned so as not to capture specific events (McCahill, 2002:164)<sup>54</sup>.

---

<sup>54</sup> “No existe, por lo tanto, una relación simple entre la imposición de la vigilancia por CCTV y la erradicación de la desviación en el lugar de trabajo. Los sistemas de vigilancia son mediados por actores sociales que traen consigo sus valores y creencias, y estas pueden ser más afines a la cultura ocupacional de los operarios de planta que a la de la gerencia. Dada la baja remuneración y estatus de los guardias de seguridad, y las clases sociales de las que seguramente provienen, no resulta sorprendente que no identifiquen sus propios intereses con los de la gerencia. Por lo tanto, cuando desde la administración se delega en otros la vigilancia, no hay garantía de una aceptación tácita y un uso efectivo del sistema en el sentido esperado, los guardias de seguridad harán “la vista gorda” o se asegurarán, con aún más complicidad, que las cámaras estén posicionadas de forma que no capten eventos específicos” (traducción personal).

Los estudios que abordan el “factor humano” de los sistemas de vigilancia coinciden en resaltar el rol que cumplen en estos ensamblajes sociotécnicos las “valores y creencias” de sus trabajadores/as. En su investigación sobre el uso de videovigilancia para el control externo e interno de establecimientos privados, Mike McCahill advierte que la cercanía social y cultural entre el personal de seguridad y los y las trabajadoras de planta los llevaba a ejercer una suerte de solidaridad de clase “haciendo la vista gorda” frente a los pequeños robos e ilegalismos de sus compañeros/as, aún cuando esto fuera en contra de los intereses de la empresa (McCahill, 2002). Extendiendo esta lógica a la videovigilancia estatal del espacio público, podemos abordar los interrogantes que plantea el vínculo entre el trabajo de vigilancia y la militancia en un espacio político “progresista” que presenta un compromiso histórico y político con el rechazo a la represión estatal, el abuso de poder y el autoritarismo del que se acusa a las fuerzas policiales. “Estar de verde” o “ser municipal” es una identificación poderosa que levanta fronteras defensivas frente a las posibles agresiones o críticas externas. Pero la militancia habilita también lógicas menos endogámicas de construcción de lazos y grupos de pertenencia en función de los vínculos y trayectorias que cada quien trae por su recorrido más allá del COM. Aunque el gusto por la tarea de monitoreo se puede desarrollar con el tiempo, no hay una “vocación vigilante” inicial que lleve a los y las operadoras a elegir su trabajo. ¿Se puede monitorear sin ser “vigilante”, en el sentido peyorativo que usan en el COM para la policía? ¿Podemos identificar tensiones similares en nuestros/as militantes detrás de cámara? ¿Quiénes son esos otros/as semejantes con quienes se pueden generar formas de empatía?

Mabel ve un micro 275 en la Pérgola Stella Maris, parado, con el guiño. Hay una camioneta policial, también parada. Al ratito se bajan del colectivo un pibe y una pareja de oficiales. Se ve que el chico tiene una mochila, se la saca, la ponen en la caja de la camioneta. No se ve más que las piernas, por un árbol que tapa la vista, pero Mabel me confirma que le están revisando la mochila, y dice “¡Ah, una piba es! Ah, no, no”. Lisandro dice que la están identificando nomás pero le pregunta a Agustina, que le dice que no sabe qué está pasando porque “la radio no sabe, nosotros lo sabemos porque lo estamos viendo, pero acá no pasó nada”. Yo le pregunto si lo tienen que pasar si o si por radio. Agustina asiente con la cabeza, mientras sigue escribiendo por celular. Yo pregunto: “¿pero puede ser cuando terminó?” y me responde “sí, en cualquier momento, pero tienen que pasarlo por radio”.

Lisandro: Ay loco, que pase algo, que se prenda fuego alguien.

José: Si, loco, no pasa nada.

Mabel: Te querés matar, que te hagan bajar del micro y no pase nada.

José: Yo le digo “llevame vo”. Te querés matar. “Estoy perdiendo 2000 mangos por tu culpa, la concha de tu madre”.

Lisandro: Pum, a la comisaría.

José: Bueno, pero por lo menos justificado.

(Nota de campo, 21 - 12 - 2018).

Parques, plazas, áreas comerciales y hasta el transporte público son en Ensenada escenarios habituales para la detención de jóvenes de sectores populares con fines de “identificación”, o como decía una operadora, “para llenar planillas”. El rechazo a esta práctica de hostigamiento policial no siempre toma la forma de una denuncia, de hecho, muchas veces queda expresado únicamente en bromas y el fantaseo con las posibles formas en que el joven podría resistirse a la autoridad. Pero hay circunstancias en las que la cercanía con las posibles víctimas en términos de edad, género, prácticas y formas de consumo, llevan a que la práctica de la identificación policial se vuelva el centro de fuertes polémicas. En el capítulo 6 profundizaremos en el vínculo ambiguo entre el monitoreo y la vigilancia policial que lleva a que en ciertos ámbitos los y las operadoras oculten dónde trabajan a familiares y amigos/as. Veremos también que la empatía que algunos operadores muestran ante las víctimas del hostigamiento policial se basa, en buena medida, en sus propias experiencias, lo que los lleva a defender a los y las jóvenes incluso si con ello entran en una disputa con prácticas y discursos policiales. La siguiente escena capta el movimiento típico de la principal calle comercial en una tarde de día de semana. José capta con su cámara una pareja de “caminantes” de la Policía Local hablando con dos jóvenes, uno con un gorro piluso de un club de fútbol y un cuellito negro que le tapa parte de la cara, el otro con una visera. Los chicos muestran sus documentos, la policía modula por la radio, la gente sigue pasando al lado del grupo sin detenerse.

José: ¿Por qué los para ahora? Este se la re creyó, ya paró a unos pibes recién, ahora a estos.

Solo porque tenía la cara tapada, ¿qué onda?

Agustina (Policía): Y bueno, está trabajando.

Mabel: Dejalo hacer su trabajo, José.

José: No, pero los para al pedo. (...) Ayer pararon a cinco, dos por resistencia a la autoridad, porque se quisieron hacer los loquitos. (...) Tal vez fue que los pararon ya con malos modos y obvio que se quisieron hacer los locos.

Se ve que los pibes sonríen tímidamente y se van, los policías siguen en dirección contraria. La cámara los sigue, son cuatro agentes de la Local, caminando en dos parejas, a unos 10 metros de distancia. José, que mueve la cámara, va siguiendo sobre todo a un policía, lo filma de espaldas.

José: Ese se la re creyó. Lo que me jode es que estos estaban en cualquiera hace unos años y ahora se ponen vigilantes.

Investigador: Qué difícil debe ser ser policía en un lugar donde todos te conocen.

Agustina: Sí, muy difícil. Imaginate conozco a todos, son de Ensenada, nací acá...

José: A mi me da bronca.

Agustina: Pero es su trabajo.

José: Pero tenés que tener más código.

Agustina: Pero no son todos iguales José. Si yo sé que tenés droga...

José: ...parás a otro.

Agustina: Sí, no te voy a parar. Pero no son todos iguales.

José: Nadie te dice que no hagas tu trabajo. Sí te podés hacer el boludo a veces. A ese lo quiero cagar a palos. Yo estoy esperando a encontrarlo en algo con la cámara. Ahora salgo, te llamo Edgardo, “¿me estás filmando?”, y le digo “dale puto”. Y vos mientras lo filmás bien.



Eso Agus, vos decís que nunca lo conociste. Que encima que estaba llamando para venir a hacer horas extras en el COM porque quería trabajar. Así le tienen que decir.  
(Nota de campo, 7 - 7 - 2017).

Lo que José señala es lo que el resto entiende por “llenar planillas” — detener personas en el centro para pedir documentos — una práctica tal vez molesta pero que se reconoce como parte del trabajo policial normal. La familiaridad con las identificaciones no implica que se esté del todo naturalizada ni que los y las operadoras se priven de denunciar la situación como abusiva, llegando a amenazar simbólicamente a un oficial mientras lo siguen con la cámara. Aunque la propuesta de tenderle una trampa es claramente una broma, deja en claro la distancia con la que algunos/as operadoras perciben la labor policial y su propio rol. En algunas situaciones, entonces, monitorear y vigilar se construyen como actividades diferenciadas, incluso antagónicas. Hay que “tener códigos”, dice José, entender la diferencia y saber cómo aplicarla, para reconocer de dónde venís y guardar cierta coherencia personal. La misma Agustina remarcaba, en nuestra entrevista, el carácter ilógico de los “criterios que te piden desde la superioridad”, como llenar planillas con un mínimo de 30 personas por día, ya que “si vos buscás ¿dónde dice que un policía te puede identificar porque sí, porque quiere? En ningún lado, pero los jefes te mandan y el que da la cara es el caminante” (Entrevista personal, 16 - 4 - 2018). Pero aunque coincida con José, ve el problema desde el otro lado de la distinción que ambas partes mantienen entre operadores/as y policías, entre “ser municipal” (o para el caso, “civil”) y pertenecer a alguna de las fuerzas. Ambos conjuntos de trabajadores/as de la vigilancia son partes fundamentales en la puesta en funcionamiento de *vigilantes electrónicos*. El COM los superpone y combina sin borrar sus diferencias, permitiendo que se expresen saberes, intereses e idiosincrasias particulares. Para completar nuestra exploración del factor humano falta ahondar, entonces, en los y las policías que habitan la sala de monitoreo.

## Uniformados en la sala

The missing information is gained only by increasing police workload. Although additional technology may increase the quantity of surveillance, human labour has to be combined with the technology and its products to intensify surveillance. Since systems are set up to capture a creeping but ultimately limited array of conduct (e.g., street crime), when police labour and institutional knowledge are applied to the image a [Surveillance Assemblage] is reinforced as an “invisibility machine”. In other words, in this instance a SA hides rather than exposes certain behaviours (2012:319)<sup>55</sup>.

---

<sup>55</sup> “La información faltante sólo se consigue por medio de una recarga de trabajo policial. Aún cuando las nuevas tecnologías puedan aumentar cuantitativamente la vigilancia, para intensificarla deben ser combinadas con trabajo humano. Como estos sistemas se configuran para capturar un abanico difuso, pero limitado, de conductas (por ejemplo, el delito callejero) la aplicación de trabajo policial y conocimiento institucional a las imágenes refuerza el carácter de

Jóvenes, ensenadenses, mayoritariamente mujeres, “municipales” y “militantes”. Estos son los principales rasgos del proletariado estatal de la vigilancia que monitorea en el COM, pero no alcanzan para poner a los *vigilantes electrónicos* en funcionamiento. Para que el mosaico de imágenes de la ciudad que se producen, procesan y almacenan tengan alguna utilidad deben ponerse en movimiento, saltar las fronteras que demarcan a la sala de monitoreo como espacio heterotópico, codificarse y llegar a manos de quienes se encargan del control o gestión de las situaciones observadas. Este es un rol de las fuerzas policiales, y en particular, de los y las radioperadoras.

La videovigilancia municipal y la policía trabaron vínculos estrechos desde un principio. En realidad, como recuperábamos en el capítulo 1, hace más de una década que el gobierno local de Ensenada dedica importantes recursos y esfuerzos en el despliegue de una política de seguridad propia, incluyendo una fuerte articulación con las fuerzas policiales en su territorio. El COM es solo una de estas líneas de intervención, aunque sea quizás la que más avanza en una hibridación municipal-policial. La operación cotidiana del sistema tiene a las policías como un interlocutor constante: hacia ellas se dirigen la mayoría de las alertas generadas por la visualización de las cámaras, y de ellas provienen buena parte de los pedidos e informaciones que ayudan a orientar la mirada vigilante. Aunque medien también otras instancias más o menos formales, como los “oficios” requiriendo imágenes o las reuniones regulares entre autoridades policiales y municipales, el canal por el que se dan el grueso de las comunicaciones cotidianas es la radio.

Como mencionamos en el capítulo 2 la sala de monitoreo incluye un puesto fijo ocupado por personal policial con estaciones de radio que le permiten escuchar e intervenir en frecuencias reservada. Las tres comisarías, el Comando de Patrullas y la Policía Local tienen equipos similares, estableciendo junto con los móviles y equipos personales una red constante de intercambios. Para poder conectar la tarea de monitoreo alguien tiene que poder “modular”, es decir, interpretar y sostener los intercambios radiales altamente codificados con los que se transmite información y se coordinan los operativos en danza. Esa es la función del o la “radioperadora” destacada en el COM. Como veremos, los efectos de esta constante presencia policial no se limitan a su función de enlace con el resto de actores del campo del control del delito. Emergen dimensiones pedagógicas, disputas por el sentido de la vigilancia, complicidades y resistencias. Nuestro análisis del “factor humano” del COM estaría incompleto sin la tarea de “modular” y a los y las policías que la realizan.

---

“máquina de invisibilidad” del ensamblaje de vigilancia (*surveillance assemblage*). En otras palabras, en estas situaciones el ensamblaje de vigilancia opera ocultando conductas, más que exponiéndolas” (traducción personal).

En la capa del 911 de la bonaerense repiten “monitoreo Ensenada, monitoreo Ensenada”. Roberto se fue a buscar la moto, así que en un principio nadie responde. Javier está resolviendo un oficio en su computadora. Se levanta Guido y dice por la radio “Washington, monitoreo”. La policía que modula le repite la dirección, dice que es una mujer de 70 años descompuesta, desmayada. Sigue diciendo “Monitoreo. Monitoreo. ¿Monitoreo? Monitoreo”. Al mismo tiempo Javier atiende el teléfono de la línea de emergencias, es por el mismo caso, agarra la radio que conecta con la ambulancia y le pide a “Cajade” que vaya a la dirección, que hay “una mujer de 80 años desmayada, respirando muy poco, muy levemente, posible óbito”. Le preguntan si está enferma, Javi exclama “y cómo voy a saber eso yo” pero sin apretar el botón, después activa la comunicación y dice “eso no sé, sólo que casi no respira”. La ambulancia va para allá. Mientras tanto seguimos escuchando en la radio la policía que quiere hablar con monitoreo. Javi se queja “¡está re densa la mina!”, agarra la radio y dice que ya fue comisionada la ambulancia. Entonces la mujer pregunta quién modula. Javier no responde. Ella vuelve a preguntar, “¿quién modula?”.

Martina: ¡Decile Washington!

Javier: No, prefiero no decir nada. ¡No pueden hablar los civiles! Lo arregla Roberto cuando llega.

La policía repite “quién modula?” y se escucha un policía que le dice que suele ser el teniente Cabrera. En eso vuelve Roberto con el casco en la mano. Le dicen que atienda a la radio. Agarra la de la Policía Local. Javier le dice que por la otra está llamando, pero Roberto responde que por esta también. Javier le cuenta que ya está comisionada la ambulancia, pero siguen preguntando. Roberto habla entonces por la radio de la Local y dice que copia, que estaba ya enviada la ambulancia, que no había podido entrar. Se refiere a la otra radio. Le dicen “Oka” y se escucha a la misma voz, pero en la radio del comando, explicando eso mismo: que monitoreo no había podido entrar, pero que ya estaba enviada la ambulancia.

Javier: Esta boluda cuando la vea le parto la cabeza. Vieron que Roberto lo arregla de toque.

Roberto: es la mujer de un jefe, así que se puede hacer toda la boluda que quiera.

(Nota de campo, 13 - 7 - 2018).

El sonido de la radio es una presencia constante en el COM. Al igual que las imágenes, la radio conecta “en vivo” a la sala con una multiplicidad de actores y sitios distantes, aunque esta vez por un canal multidireccional que permite el intercambio de información. No todo lo que circula es relevante para la sala; de hecho, muchas veces la radio se vuelve un mero ruido de fondo. Pero su sola presencia sonora ubica al COM como participante de un diálogo constante entre fuerzas policiales. Como queda claro en la escena anterior, “modular” es una función exclusivamente policial y el resto ejerce una escucha pasiva, aún cuando esto impida dar respuestas sencillas — “la ambulancia ya está comisionada — ante la menor ausencia de Roberto. Transgresiones como las de Guido, que utiliza el código “Washington” para indicar que el efectivo está en el sanitario, y Javier, que modula brevemente que la ambulancia está en camino, son en realidad una excepción.

La radio policial es un medio de comunicación muy particular. Se caracteriza por un lenguaje altamente codificado, la aplicación de criterios policiales de clasificación e interpretación de situaciones y una actitud de atención activa, dispuesta a responder ágilmente al imprevisto. Las frecuencias están encriptadas y se necesitan equipos especiales que, se supone, tiene únicamente la

policía. Es además un medio especialmente controlado, ya que todo lo que se diga queda registrado y puede ser recuperado ante cualquier controversia sobre la actuación del personal. En el COM se modulan dos frecuencias o “capas de radio” distintas: la radio de la Policía Local y la “capa interna” del 911, como la llaman los y las policías para diferenciarla de la “capa externa” del sistema de atención de llamadas de emergencias provincial, que es el principal medio de comunicación entre las Comisaría y el Comando de Patrullas de la policía bonaerense. La primera se implementó en el año 2016, fruto de una inversión municipal que permitió superar los grupos de whatsapp con los que se intentaban conectar hasta entonces los “caminantes” y móviles de la nueva Policía Local. La segunda es, en realidad, una “capa” particular que nuclea móviles y dependencias policiales ubicadas en los municipios vecinos de Berisso y Ensenada, incluyendo además a “monitoreo Ensenada” y “monitoreo Berisso”. Allí se informan las denuncias o situaciones que requieran un seguimiento, se dan órdenes y se pide información, se solicita apoyo y presencia de ambulancias o bomberos. A veces también se pide explícitamente que se filme alguna situación en particular. En todos los casos, cuando se espera una respuesta directa del COM se agrega la frase “monitoreo Ensenada”. Muchas veces el o la radioperadora en la sala de monitoreo resulta ser el único punto de contacto entre ambos sistemas de radio policial, quedando la coordinación en sus manos.

Los y las policías en el COM están plenamente integrados/as a la rutina de trabajo del sistema de videovigilancia y comparten muchas de sus vicisitudes: las extenuantes jornadas laborales de 12 horas de servicio por 36 de descanso, los ritmos que intercalan momentos de tranquilidad con rachas de actividad febril, las distintas formas de sociabilidad que despliega el grupo, sus vínculos de confianza y camaradería. Sin embargo, no es lo mismo monitorear que modular y entre operador/as y policías median múltiples distinciones y fronteras. Ambos grupos tienen formaciones, trayectorias y pertenencias institucionales distintas, no hicieron los mismos recorridos ni tienen los mismos jefes. Los y las policías portan además marcas que las distinguen: uniformes, armas, actitudes corporales, jergas y opiniones. Aunque el binomio “civil - policial” no suele explicitarse en el COM y los y las operadoras no se describen a sí mismas y a su trabajo en estos términos, aparece sí claramente en los discursos policiales. Los y las radioperadoras son muy conscientes de que están rodeadas de “civiles” ante quienes representan, en parte, a toda la policía.

### *“Civiles especiales”*

El COM ocupa lugares muy distintos en las trayectorias de ambos grupos. Al contrario de los y las operadoras, trabajar en “monitoreo” no representa un reconocimiento al mérito obtenido, ni mucho menos una retribución ante una trayectoria militante. Según explican los y las propias agentes, una vez uniformados/as ya no pueden “tener ideología”, o al menos se supone que no pueden expresar su opinión ni participar activamente en organizaciones y partidos políticos. Puede

que una vez en el cargo el trabajo policial tienda a “politizarse”, tal como analiza Frederic para el caso del policiamiento “de proximidad” realizado por la Gendarmería y la Policía Local en el Gran Buenos Aires, anclado en el contacto estrecho y la negociación con los y las vecinas, comerciantes, funcionarios/as y organizaciones sociales (Frederic, 2018). En todo caso, el camino que lleva a modular es muy distinto al del resto del COM: para algunos/as es una forma de evitar el riesgo y el desgaste físico de “hacer calle”, para otros/as, una forma de conseguir horarios laborales diurnos que les permitan organizar mejor su vida doméstica y afectiva, en algunos casos también fue una manera de cambiar de ambiente, resolver conflictos personales con superiores o aprender algo nuevo. Con todo, no parece haber dudas de que en general “nadie quiere ir a monitoreo”, y esto se debe en primer lugar a la paciencia necesaria para relacionarse cotidianamente con “los civiles”.

Roberto: La plata es la misma, sí. Lo que pasa es que por ahí, viste, qué se yo... la gente de ahí es especial. Los civiles del monitoreo son especiales. Entonces, lo que no consideraban el resto de mis compañeros es que hablaban mal de policía. Pero bueno, desde su ignorancia de lo que es policía, decían lo que ellos creían que era cierto, nada más. Yo lo tomo así, viste. Cuando están opinando de policía, no les doy importancia (Entrevista personal, 3 - 5 - 2018).

Este oficial no le da importancia a las opiniones de los civiles, “la mayoría de las veces erradas”, según explica después, porque entiende que “no es que no quieren a la policía” sino que desconocen cómo trabaja y por eso desconfían o le exigen resultados que no dependen de las fuerzas. Según él, hay una opinión generalmente negativa entre los y las operadoras, basada en que “no hacen nada”, “agarran delincuentes y después los dejan irse”, siendo que esto es prerrogativa de fiscales y jueces. Roberto no es el único en opinar así de los y las trabajadoras de la videovigilancia. El jefe de la Policía Local nos explicaba, por ejemplo, que aunque sean civiles quienes operan las cámaras tienen que tener “un cierto carácter”, estar identificados con la tarea y no hacer “caso omiso a lo que está pasando porque estás renegado con la policía” (Entrevista personal, 27 - 12 - 2018). Encontramos aquí la contracara de nuestra observación sobre el espacio que brinda el monitoreo para una politización de la mirada vigilante en términos de empatía con las víctimas del hostigamiento y el abuso policial. Veremos en el capítulo 6 que algunas formas concretas de este “estar renegado con la policía”, pero aún cuando no lo estén, los y las operadoras muestran una constante resistencia a los intentos policiales de ejercer una autoridad sobre su trabajo. Entender los límites y aprender a lidiar con ellos es un aprendizaje clave para sobrevivir en la tarea de modular.

Marcos: Son muchas horas compartiendo acá, tenés que saber relacionarte con los chicos. Antes estaba otra policía también.

Javier: ¡Posta! [menciona un apellido].

Marcos: Esa era re policía, salía todo el tiempo al choque. Para estar acá tenés que estar un poco en el medio. No podés ponerte a vigilar lo que hacen, para eso está el supervisor. Esta

policía se la pasaba anotando en su libro de actas lo que hacían o no hacían los operadores, [dirigiéndose a Javier] ¿te acordás? Anotaba “el operador del puesto 6 se la pasa viendo el celular”. Era antes de que tuvieran que dejar los celulares en la mesa del supervisor. Entonces es así, acá son 40 personas mirando las cámaras entre los distintos turnos. Yo me llevo bien con... 38, ponele, porque somos seres humanos, es imposible llevarse con todos. Pero ya llevarme bien con 38 creo que habla bien de mí (Nota de campo, 9 - 5 - 2018).

Según contaban Marcos y Javier, supervisor de esa guardia, hubo agentes que no duraron por no saber adaptarse a este nuevo entorno, ser “demasiado” policías en lugar de aprender a “estar un poco en el medio”. Marcos, en cambio, está desde un principio y ha sabido combinar una inserción exitosa en monitoreo con tareas de calle con un fuerte compromiso físico, como el custodio de camiones de caudales. Por otra parte, su llegada al COM fue bastante particular: le sirvió como un refugio ante el abuso de poder por parte de un superior.

Marcos reconoce en una pantalla a un policía desafectado de la fuerza por un caso reciente de corrupción. Me cuenta que había sido su jefe, pero que ya no se saludan porque en su momento “se quería comer a una minita, una policía, y resulta que esa policía era mi novia”. Cuando se enteró “se re calentó y me mandó un soldadito con una nota que me transferían”. Marcos rechazó la maniobra y fue a hablar con la Secretaría de Seguridad, quien intervino para dejar sin efecto la medida, y le propuso venir directamente al COM y quedarme acá. “Eso fue en el 2013, ahí me vine y me quedé” (Nota de campo, 4 - 7 - 2018).

Desde la perspectiva de la institución policial, operar la radio en el COM es una tarea lateral con un fuerte componente “civil” que queda en parte bajo órbita directa del municipio, lo que puede convertirse en una ventaja. Pero se presentan también dificultades relacionadas con la propia tarea de modular. Operar la radio supone atender a todo lo que circula, transmitir las indicaciones necesarias al COM y devolver la información pertinente con claridad y rapidez. Esto implica una gran exposición, ya que de ello depende el despliegue operativo de las fuerzas. Según explica Agustina, a muchos/as de sus compañeras simplemente “no les gusta modular” porque “la [Policía] Local no tiene 911”, sino una radio interna, y por eso no manejan tan bien los códigos y jergas que utiliza el resto de la Policía Bonaerense. Ella adoptó al COM como una oportunidad para aprender, ganar experiencia en algo que no se enseña ni aprende de otra forma que no sea practicando. Un desafío del que no todos salen airoso, cuenta Agustina, porque “no es fácil el laburo. El que va ahí siempre lo hace mal. Siempre terminan retados” (Entrevista personal, 16 - 4 - 2018).

Agustina se queja de cómo modulan los de gendarmería, exclama “¡no entienden nada!”. Tiene la radio de la bonaerense adelante, en el escritorio, y está tratando de entender qué se está pidiendo por radio, el hombre que habla tiene una voz joven y un acento del norte. “Hablan en guaraní”, dice José. Yo pregunto “¿porque no conocen Ensenada?” y Agustina responde “Porque no saben ni cómo usar la radio” (Nota de campo, 1 - 9 - 2017).

Modular no es fácil, y quien se equivoca queda en evidencia. Los errores van desde la falta

de atención, la dificultad para interpretar direcciones y códigos hasta la falta de descripciones claras y expresiones correctas. Algunas veces son las propias operadoras las que recriminan al policía de turno su impericia para modular los detalles de una persona que se intenta identificar con las cámaras. Roberto nos explica que eventualmente le “agarrás la mano”, entendés cómo funciona y lograrás responder de forma casi inmediata. En todo caso, según él, no se compara con el trabajo de patrullaje que hacían antes de entrar al COM: es menos riesgoso, más tranquilo, a veces más monótono y aburrido, pero también agradable y valorable en la medida en que se forma parte de un grupo de trabajo. En todos los casos, se complementan estas horas con “adicionales” durante los días de franco, generalmente haciendo seguridad de edificios públicos, a la vez que activando una serie de otras ocupaciones menores con las que se complementa el salario: venta de ropa en el lugar de trabajo, diseño gráfico, fotografía en eventos, etc. La llegada al COM no es una recompensa, sino una decisión personal en función de variables como los horarios o el tipo de trabajo. Resulta llamativo que los y las policías se muestren más contentos/as y confiados/as en seguir en monitoreo que el resto de los y las trabajadoras del COM. Existen, obviamente, algunas excepciones.

Esteban me cuenta que es de la primer camada de la Local, que estuvo desde el principio en un móvil, que es lo que a él le gusta. Estar en la calle, activar. Pero que tuvo una discusión con el comisario, “una pequeña diferencia”, y se enojó. Por eso lo tienen ahí en monitoreo, primero dijeron que eran dos meses, después otros dos meses, ahora otros dos más. Yo le pregunto si está haciendo adicionales, me dice que no porque está suspendido, no está en servicio, no puede hacer tareas operativas, “me sacaron el arma, todo”. Dice que la ropa la tiene en su casa, pero el arma se la sacaron. Extraña el uniforme, estar en la calle. Le pregunto si ya había modulado antes, me dice que sí, que no es un problema para él, pero que “la tarea del policía está afuera, no acá” (Nota de campo, 20 - 5 - 2019).

En las antípodas de la idea de recompensa y merecimiento, el testimonio de Esteban nos habla del COM como una forma de castigo. Para quienes están habituados a otras tareas, pasar una temporada en monitoreo puede ser muy frustrante. Por más que recibe cargadas constantes del resto de la guardia diciéndole que no es un buen policía porque no ceba mate ni da charla, a Esteban no parece molestarle especialmente el trato con “civiles” ni la tarea de modular. Lo que le desespera es la pasividad de la radio, el estar las doce horas sentado en lugar de recorrer la ciudad, meterse en conflictos y “activar”. Para él modular no es una verdadera tarea policial, idea que se refuerza por el hecho de que puede desempeñarse aún cuando esté suspendido y no pueda portar su arma reglamentaria. El resto de la guardia coincide con Esteban en que no es una tarea para él, pero por otras razones: lo acusan de no hacer nada, de ser como otros/as policías de la Policía Local que “duran solo tres meses”, “hasta que les das la contraseña del WiFi” y se pierden en su celular.

## *Pedagogía y olfato policial*

En nuestras entrevistas los y las policías movilizan distinciones con “los civiles” que marcan una frontera entre su rol y el del resto de sus compañeros/as, expresando un diferencial de status entre el trabajo netamente policial y funciones “de apoyo” como puede ser monitorear una cámara. La observación de los vínculos entre ambas partes durante las jornadas de trabajo muestra, por lo contrario, una gran familiaridad y confianza, basada en años de trabajo conjunto, en la que las jerarquías no son ni rígidas ni estáticas. Aun así, el plus de legitimidad con el que cargan por ser policías se mantiene, organizando las relaciones dentro de la sala de monitoreo. Esto se expresa principalmente a través de la búsqueda de la interpretación policial como opinión autorizada sobre lo que se observa: qué es o no es sospechoso, qué están haciendo las fuerzas de seguridad y cuáles son los procedimientos esperables son asuntos en los que su voz se escucha con atención. Como señalan Wilkinson y Lippert, el crecimiento de sistemas públicos y privados de videovigilancia se traduce en una recarga de trabajo humano dedicado a criminalizar las actividades de los “dobles digitales” registrados por las cámaras (Wilkinson y Lippert, 2011). La policía, y en particular la quien modula en la sala de monitoreo, cumple un papel central en este proceso de criminalización.

En este sentido, el trabajo policial dentro del COM implica también una dimensión que podríamos llamar pedagógica. Como decíamos en el capítulo 2, los y las operadores/as no tienen una formación previa, sino que aprenden a vigilar vigilando, le “van agarrando la mano” y se nutren de la experiencia de sus compañeros/as y del asesoramiento del o la oficial de turno. La influencia de las fuerzas se puede apreciar especialmente en el uso de la jerga policial, tanto en los modismos propios de la escritura de actas, oficios y procedimientos, como en los códigos utilizados para modular por radio. El primer caso afecta sobre todo a los y las supervisoras, que son quienes deben completar el libro de actas con los hechos sucedidos en cada guardia, aunque también forma parte del registro de la tarea de “seguimiento” que hacen los y las operadoras, como se analizará en el capítulo 5. Los códigos de modulación, por su parte, son de interés para todos/as las trabajadoras del COM, ya que son imprescindibles si se quiere extraer algún sentido de la información que circula por radio. Una buena parte de la confusión inicial la genera el uso del “código Q”, un sistema de abreviaturas para comunicación telegráfica, estandarizado a principios del siglo XX y aún en vigencia para las fuerzas policiales. Como explica Agustina, los conjuntos de tres letras tienen cada uno un significado preciso y se usan para lograr intercambios rápidos y precisos: “QTH es el lugar, que yo le digo QRB, es decir que le doy paso para que me hable, después QCL es comprendido, QTA es que me espere que estoy haciendo otra cosa, que me aguarde que ahora voy a volver a contestarle”.

Para los y las operadoras, en tanto “civiles”, aprender a hablar y escribir como policías es un paso importante para legitimar su trabajo dentro del campo más amplio de dispositivos y fuerzas de



seguridad. Más aún, entender qué está haciendo la policía es fundamental para poder hacer un seguimiento correcto con las cámaras y dejar registro de los eventos observados. El o la radioperadora cumple entonces un rol de consultora que ayuda a interpretar jerarquías, aplicar normativas, desplegar procedimientos y prever posibles desenlaces. La recurrente pregunta “¿qué está haciendo este móvil ahí?” es un ejemplo clásico de este tipo de requerimientos. El o la policía suele observar la escena, indicar qué encuadre tomar, señalar detalles, evaluar el nivel de importancia que puede llegar a tener y dar un veredicto: es una identificación, o una custodia, están descansando o son los controles del jefe a sus subordinados/as, etc. Algunas veces su aporte incluye identificar qué fuerzas están afectadas, si están en su jurisdicción, y qué irán a hacer después.

Ailén encuentra un grupo de fanáticos de Boca Juniors en la bajada de la autopista Buenos Aires - La Plata. Están esperando que pase el micro con jugadores para saludarlos, son alrededor de cien, hay autos estacionados en las veredas y gente festejando, saltando, con banderas, ocupando parte de la calle. La operadora avisa al resto “Ay, se me llenó de bolivianos”. Marcos se acerca a mirar y dice que suban a una pantalla grande una cámara previa, sobre la calle 122, porque “van a pasar las motos abriendo”. Efectivamente se ve cómo pasan siete motos policiales, un patrullero y detrás el micro con los jugadores. Ailén observa con su cámara la gente haciendo tumulto en la bajada y pregunta dónde tiene que filmar. Marcos responde que enfoque para el lado de atrás, para ver cuando llega el micro, y que luego lo vaya siguiendo. Vemos pasar a toda la comitiva, bastante rápido, aunque la gente se acerca, baila, tocan al micro. Se pierden de vista, la gente se va retirando y Marcos responde nuestras preguntas ¿son siempre tantas motos? ¿Son de La Plata? ¿Acompañan hasta Buenos Aires? (Nota de campo, 9 - 5 - 2018).

Finalmente, podemos identificar un aporte de la mirada policial en el corazón mismo del trabajo de vigilancia: las formas de ver y los criterios de interpretación que permiten “detectar” aquellas situaciones que implican un delito, un peligro o algún otro indicador de relevancia. Abordaremos las lógicas con las que se identifican situaciones como dignas de vigilancia en el capítulo 5. Por lo pronto, vale señalar aquí que las fuerzas policiales tienen una amplia experiencia en el uso de técnicas de “sospecha” (Eilbaum, 2004) y “olfato policial” (Renoldi, 2006; Garriga Zucal, 2013) como herramientas fundamentales para la tarea de selección inherente a toda institución policial (Monjardet, 2010). Este tipo de herramientas interpretativas cumplen un lugar clave en la orientación de los sistemas de videovigilancia municipal, aún cuando son evidentes las diferencias entre sus contextos de surgimiento y su aplicación a la tarea de monitoreo. Según Garriga Zucal, en el “olfato policial” se “enlaza un esquema discriminatorio y estigmatizador — generalizado por buena parte de nuestra sociedad, que distingue posibles delincuentes de ciudadanos a partir de un conjunto de señales que componen al sospechoso — con destrezas aprendidas en las interacciones propias del mundo policial” (Garriga Zucal, 2013:490). Se trata entonces de un “olfato social” que se articula con la experiencia de ser policía “de calle”. Poco queda de este involucramiento personal una vez que se establece la videovigilancia electrónica

como mediación, por lo que este “olfato policial” debe ser traducido y ajustado para poder servir como esquema interpretativo para el monitoreo. ¿Hasta qué punto se puede aprender o aplicar un “olfato” — sentido a la vez intuitivo y aprendido que sólo funciona en la proximidad con quienes están siendo “olfateados/as” — desde la observación a distancia de imágenes y la escucha de la radio? (Urtasun, 2016b). Por otro lado, para buena parte de las situaciones que se les presentan cotidianamente los y las operadoras tienen sus propias experiencias de “calle” y pueden movilizar sus propias referencias interpretativas.

Paz ve a un auto en el barrio UOM, con balizas prendidas, estacionado. Le dice a Esteban, que se acerca a ver y modula al comando para que vayan a identificar. Los dos se ríen, mientras Paz acerca con el zoom, se ve que el parabrisa delantero está empañado. Paz dice que no está empañado, Esteban dice que sí, Paz le apuesta lo que quiera y él dice que acepta, que le manda por privado lo que quiere. “Qué corta chorro”, agrega, “sabés las veces que me ha pasado en Punta Lara... vos porque no podés, no puede nadie”. Paz dice “si yo no puedo no coge nadie”, y se ríen. Otra operadora le responde a Paz “nooo, qué corta mambo, eso no se hace”. Para un móvil cerca del auto, se bajan los policías, miran con una linterna dentro, por un momento no queda claro si hay o no alguien, finalmente abre la puerta del conductor. Nos reímos todos. Yo pregunto cuántos son los policías, Esteban me explica que cuando está lindo el clima está la motorizada (policías en motos), pero hoy está lloviendo así que hay cuatro por móvil. Finalmente se van y del auto sale un tipo que se va caminando, dejando las balizas apagadas. Paz dice que al final tenía razón. Esteban dice que el fin no justifica los medios, pero que de cualquier manera había que chequear. Por radio explican que estaba dormido. Yo le digo a Paz que ella perdió la apuesta (Nota de campo, 20 - 5 - 2019).

Dadas las restricciones que presenta la videovigilancia como extensión de los sentidos de quien observa, la información que aportan las imágenes producidas suele ser confusa o incompleta. Por ello monitorear no es simplemente registrar lo que se ve, implica un trabajo interpretativo en el que se buscan indicios de que “algo podría estar sucediendo”, y para ello se apela al olfato policial. A diferencia de otros sistemas en los que el monitoreo queda a cargo de policías en actividad o retirados que podían fundamentar en esta trayectoria su suspicacia u “olhar maldoso” (Cardoso, 2010), los y las trabajadoras del COM son irremediamente “civiles”. En lo que respecta a la normativa y el funcionamiento de la policía, no ser parte de las fuerzas los y las deja afuera: tendrán que confiar en lo que les diga su compañero/a de guardia. Pero en tanto ensenadenses, jóvenes y militantes, son también portadores/as de otras formas de conocimiento “de calle” sobre la que sostienen versiones que a veces logran imponer a sus pares uniformados/as.

### *Trabajar bajo cámara: entre el apoyo y el control*

This increasing prevalence of policing in front of the camera poses a host of challenges for the police. For example, it can elevate non-routine and perhaps unrepresentative encounters to the status of highly symbolic political events. This, in turn, makes it increasingly difficult for the

police to control the stories that they tell about their actions and ultimately reduces their relative power (Haggerty, 2012:242)<sup>56</sup>.

Decir que la vigilancia es una parte importante del trabajo policial no constituye ninguna novedad. Como apunta Kevin Haggerty, las policías poseen una larga historia de experimentación con técnicas de identificación y recolección de información, desde métodos que requieren escaso desarrollo tecnológico (como el uso de informantes o agentes encubiertos), hasta dispositivos sumamente complejos como el análisis genético, el uso de “big data” y, cómo no, la videovigilancia (Haggerty, 2012). Sin embargo, la difusión e intensificación generalizada de la vigilancia en todos los ámbitos de la vida produce también un paradójico efecto de rebote: la propia policía se encuentra cada vez más atravesada por formas de registrar, supervisar y fiscalizar su accionar. Como señala Haggerty, la captura de imágenes del propio accionar policial trae una nueva exposición que reduce el poder relativo de la policía para contar su propia versión de los hechos. La mirada atenta del COM no escapa a esta ambigüedad fundamental entre policiamiento y vigilancia.

Uno de los polos en esta relación, desde el punto de vista de la policía, se identifica con la aceptación, la valoración y el entusiasmo. Preguntados sobre la utilidad de las cámaras, los y las policías que trabajan en el COM reconocen que el sistema hace un aporte específico, extendiendo la mirada policial sobre el territorio. Algunas autoridades policiales son de la misma opinión, pero la defienden con más vehemencia. Santiago, jefe de la Policía Local de Ensenada, afirmaba en una entrevista que tuvimos en su oficina que el COM es “una ayuda súper importante”, un “tercer ojo”, es como “otro vigilante” (Entrevista personal, 27 - 12 - 2018). Esta utilidad estaría condicionada por dos cosas: tener un/a radioperador/a “que sea hábil con la modulación y me puede indicar lo que está pasando” y que “el tipo que está mirando que sea bicho y que sepa, que se vaya dando cuenta de ciertas situaciones raras y las continúe viendo”. Santiago y su segundo al mando, quien participaba de nuestra conversación desde el vano de la puerta de la oficina, afirman que la viveza de quien mira y la agilidad de quien modula son claves para poder llegar rápido al lugar, tener a disposición la información clave y así guiar a quienes operan en terreno, resguardando su integridad física. Bajo estas condiciones las cámaras se convierten en herramientas importantes y valoradas, en las que se debería seguir invirtiendo para extender la cobertura a más calles y espacios públicos.

La visión extremadamente positiva que dan las autoridades policiales convive con percepciones más ambiguas por parte de los y las oficiales de a pie. Las declaraciones de Santiago surgen en el marco de una entrevista con cierto grado de formalidad, en la cual él comparte sus opiniones personales, pero también se ubica como jefe y vocero de un posicionamiento

---

<sup>56</sup> “Cada vez más el policiamiento se da frente a una cámara, planteando una serie de desafíos para la policía. Por ejemplo, puede elevar encuentros extraordinarios, y tal vez no representativos, al estatus de eventos políticos con una fuerte carga simbólica. Esto, por su parte, vuelve cada vez más difícil el control policial sobre las historias que cuentan sobre sus propias acciones, y en definitiva reduce su poder relativo” (traducción personal).

institucional. La palabra de los y las radioperadoras surge en cambio en encuentros más íntimos, con un mayor conocimiento previo, y se apoya en una experiencia cotidiana como responsables por una tarea de enlace que las pone en un lugar de mediación entre objetivos, intereses y estilos de trabajo divergentes, y a veces contradictorios. No es de extrañar que den respuestas más matizadas y planteen críticas, desconfianzas, resistencias. Podemos identificar dos puntos en los que se concentran las tensiones que genera la mediación: las decisiones sobre cuándo pedir presencia policial y el control indirecto del accionar policial. Roberto identifica claramente ambos problemas:

Roberto: [Mi jefe me dijo] “vos mirá, vos fijate qué es lo que te dicen ellos y vos tomá las decisiones, de si mandar un móvil o no mandar un móvil”. Que es lo que la gente del COM no sabía, ellos pensaban que si venían algo vos tenías que mandar el móvil sí o sí (...) Por ahí ven un patrullero y siempre te están preguntando “¿qué pasó?” y yo les digo “están tomando mate” o “están controlando”. Porque muchas veces ves dos patrulleros, y es que uno está controlando al otro (Entrevista personal, 3 - 5 - 2018).

La primera cuestión refleja una complejidad propia de la videovigilancia como “tercer ojo” capaz de extender la mirada vigilante: no todo lo que los y las operadoras “ven” es relevante en términos policiales, o puede ser atendido con la prioridad que pretende el COM. Wilkinson y Lippert advertían sobre el creciente flujo de imágenes de videovigilancia que supera fácilmente la capacidad de procesamiento de las instituciones policiales encargadas de su criminalización, resultando en una presión hacia la selección de lo importante que de hecho invisibiliza delitos y ofensas de menor gravedad (Wilkinson y Lippert, 2011). Según los autores, esta sobrecarga de trabajo policial no mejora la tasa de esclarecimiento de los delitos: por el contrario, se requieren más oficiales para resolver los mismos problemas en un paradójico efecto de ocultamiento por exceso de visibilidad. Pudimos observar en el COM la misma tensión, pero operando “en vivo” en el pasaje del monitoreo a la modulación. En una tarde especialmente aburrida, pequeños eventos pueden disparar entre los y las operadoras un pedido de presencia policial. La policía interpreta algunos de estos requerimientos como excesivos o inconducentes, por lo que muchas veces los ignoran afirmando que tienen cosas más urgentes que resolver. El primer filtro en este sentido lo aplica el o la policía de guardia cuando decide si debe o no “comisionar” un móvil, una ambulancia o un carro de bomberos. Como planteamos en el capítulo 3 con la escena del charco que podía ser fogata, un error puede convertirlos en blanco de bromas, acusaciones o llamados de atención.

En la pantalla grande de la izquierda se ven unas personas en una esquina de El Dique, la cámara las capta de lejos así que no se entiende del todo la escena. Se ve oscuro por la sombra de un árbol. Hay autos estacionados uno detrás de otro. Se ve que una persona está agitando un diario o un cuaderno sobre alguien que está en el piso. Cecilia (supervisora) y Roberto (radioperador) están sobre las radios, tratando de que alguien les de bola. Roberto pide por radio de la Bonaerense, el Comando dice que no puede, entonces le pide a la Local. Por nextel el jefe de la Local le escribe o manda audios aparte, quejándose de que nunca responden los

de las comisarías. Roberto dice que tiene razón, que todos escuchan la radio, y empieza a llamar a la comisaría 3ra. “Monitoreo Comisaría 3ra. Monitoreo El Dique”. Repite unas 6 o 7 veces, con breves pausas, nadie responde. Dice que después los van a cagar a pedos de la Distrital “¿qué estaban, desnudos, que no responden?”. Cecilia le dice a la ambulancia dónde es, un ratito después le responden que no encuentran a nadie, en la imagen no se ve la ambulancia, alejan el zoom y buscan, pero no está, y Cecilia repite la dirección. Estaban a tres cuadras, enfrente a otra escuela. Finalmente aparece en un semáforo a dos cuadras de la esquina una camioneta de policía, pregunto y Roberto dice que es del Comando de Patrulla. Espera en el semáforo, Cecilia y Nora se quejan de por qué espera “cuando quieren pasan a las chapas<sup>57</sup>”. Se ve que se acercan tres motos de la Local y dicen por radio que recién está llegando el Comando de Patrulla. Cecilia se enoja y exclama que son unos chantas, que ellos también llegaron recién, y quiere que Roberto les diga por la radio que ellos también tardaron un montón. Roberto dice que no hace falta. Cecilia le dice que es un cagón, que le tiene miedo a la local, y agarra la radio de la ambulancia y le pregunta a la doctora si ya se llevaron a la mujer, y de paso agrega que “los de la Local tiraron que llegaron primero y nada que ver”. Corta y dice que así se enteran, ellos tienen una radio grande y escuchan todo, y hace un gesto con el brazo como de pegarles un chirlo. Roberto se ríe (Nota de campo, 27 - 3 - 2018).

Aún cuando la situación observada pasa el filtro del o la radioperadora y se “modula” para pedir un patrullero, los y las policías de las respectivas “bases” pueden todavía resistirse a intervenir, en primer lugar, omitiendo toda respuesta. Se trata de una estrategia peligrosa que puede generar represalias futuras, y que observamos en muy pocas ocasiones, generalmente de parte de los y las radioperadoras apostadas en cada una de las comisarías. Una opción más protocolar es responder informando, por ejemplo, que no se tienen móviles disponibles y pidiendo apoyo a la otra fuerza a través de la mediación de monitoreo, en un ida y vuelta en el que nadie se hace responsable. Las tensiones entre el COM y las fuerzas policiales quedan subsumidas, muchas veces, a una pica entre la Policía Local y el Comando de Patrullas de la Policía Bonaerense por quién debe cubrir las tareas más engorrosas, como la custodia en un sitio en el que ya sucedió algún “hecho” pero todavía no se ha cerrado el procedimiento administrativo. Un ejemplo clásico son los accidentes de tránsito, en los que algún móvil queda “clavado” hasta que llegue la policía científica a hacer su pericia. La Policía Local parece tener una posición subordinada en este punto y suele quedar a cargo de estas tareas aburridas. También es la fuerza que responde a la mayor parte de los pedidos que surgen de monitoreo, generalmente menos urgentes o más “preventivos”.

El conflicto entre las policías y el COM no surge de una mera diferencia de criterios y ritmos de trabajo, se apoya también en la materialidad del sistema que graba todo lo que se dice por radio, poniendo en evidencia la idoneidad o no del accionar policial. La amenaza de una fiscalización interna afecta al trabajo de todos/as, por lo que se intenta mantener cierta proporcionalidad en los pedidos. Pero hay situaciones en las que ambas partes retiran su actitud colaborativa y se desatan peleas y acusaciones encontradas: al COM, por estar manejado por civiles que “no entienden realmente” sobre seguridad o que no comprenden las determinantes del trabajo policial; a las fuerzas, por desvalorizar el trabajo realizado en la sala de monitoreo, evadir su propia

---

<sup>57</sup> Ir “a las chapas” es moverse rápido, a gran velocidad.

función y, en algunas ocasiones, por hacer un uso indebido o abusivo de la fuerza. En estas ocasiones operadores/as y policías encarnan personalmente las distintas posiciones, pero es importante señalar que se trata de una tensión intrínseca al propio sistema y no fruto exclusivo de las subjetividades puestas en juego. De hecho, muchas veces las cámaras registran el accionar policial más allá de toda intención controladora explícita: es el efecto de su sola presencia, fruto de decisiones estratégicas sobre dónde ubicar cada dispositivo y cómo organizar las patrullas.

Entran dos policías bonaerenses, uno de civil y otro de uniforme. Se presentan diciendo que son de una comisaría y que quieren una copia de un video. Cecilia le pide que firme la constancia de que lo retira, ellos le dan un DVD virgen y ella busca el video en cuestión. La cámara capta un predio que utiliza la policía para guardar motos y autos secuestrados, está rodeado de terrenos baldíos, se ve una callecita interna y a ambos lados pilas de vehículos, hacia la derecha, una construcción chiquita que funciona como puesto de guardia u oficina. Se ve una figura que se acerca a un auto y saca algo pesado, lo arrastra, va y vuelve por el predio. Cecilia dice que ese policía trabajaba ahí, pero uno de los policías la corrige “Ya no más, ya no es más policía, hasta preso puede ir”. Cecilia pregunta “¿Ese es el que llamaba para preguntar si andaban las cámaras?” Valentina responde que sí: “¡siempre le decíamos que andaban!”. Edgardo dice que seguramente “quería hacer una compra venta”, Cecilia agrega que “se lo había llevado prestado”. Mientras bromean se graba la copia en la computadora, se la entregan y se van (Nota de campo, 12 - 5 - 2017).

En el discurso de las autoridades policiales entrevistadas, la primera respuesta a la pregunta por el control que ejerce la videovigilancia sobre las fuerzas fue negar el problema en términos de “profesionalidad”. Santiago nos explica que, haya o no cámaras, un/a uniformada debe actuar según las normativas, seguir el protocolo y usar “la mínima fuerza indispensable que te pide la justicia”. Pero más allá de este apoyo público, también reconocen que es una nueva variable con la que no contaban hasta hace algo menos de una década, lo que trajo algunas negociaciones y adaptaciones. Buena parte del personal policial se formó antes de las cámaras, por lo que tuvieron que cambiar sus prácticas en función de la nueva herramienta municipal, e incluso los y las agentes de la Policía Local que se incorporaron ya con el COM funcionando registran una tensión con el hecho de ser filmadas trabajando. Esta tensión queda patéticamente reflejada en las llamadas del encargado de la custodia policial de vehículos secuestrados preguntando si funcionaban las cámaras, en un intento de cubrir los rastros de sus pequeños robos de autopartes. Pero más acá del marco legal que rige al trabajo policial, como recuerda Roberto, la nueva presencia vigilante afecta también a la privacidad de quienes patrullan las calles: ahora deben pensar dónde parar para comer o tomar mate fuera del alcance de las cámaras. Las intervenciones policiales no dan tiempo para pensar qué dispositivos hay y qué alcance tienen, por lo que es difícil controlar cuándo se está siendo filmado. A esto se suma la fuerza de las estéticas de la vigilancia y la realidad para ensamblar informaciones fragmentarias y construir narraciones “objetivas” de lo ocurrido. Como decía Haggerty en el

extracto con el que comenzamos esta sección, al exponerse a las cámaras los y las policías pierden parte del control sobre cómo se relata su propio accionar. Las imágenes de videovigilancia pueden incluso desacreditar las versiones policiales en instancias judiciales (Wilkinson y Lippert 2011). Los y las uniformadas muestran por tanto un fuerte rechazo a la objetivación de sus prácticas, denunciando la irritante tendencia a sobreinterpretar las imágenes y sacarlas de contexto.

Santiago: Sucede que el personal policial es agredido, y al momento de tomar la cámara el personal lo está reduciendo o utilizando la fuerza y pareciera que “qué le está haciendo”, pero no miraste hace tres segundos cuando el tipo arrojó tres trompadas y le pegó a una femenina en la cara y el compañero lo está reduciendo, lógicamente que la fricción esa siempre existe. Incluso, por ahí, es agresión para el personal de monitoreo que está mirando, porque parece “mira, el vigilante cómo está” y quizás no fue la secuencia que vieron, vieron una parte de la secuencia (Entrevista personal, 27 - 12 - 2018).

¿Puede una cámara mostrar “realmente” lo que pasó? Si queda registrado en cámara, ¿es la verdad? Como indagamos en los capítulos 2 y 3, cada imagen es producto del ensamblado de múltiples agencias, cada una imponiendo sus mediaciones y ofreciendo más o menos fortaleza al conjunto de la red. Si el producto que ofrece el COM es realmente “la verdad” depende, en buena medida, de quién lo evalúa y qué pruebas de verdad está en condiciones de exigirle. Por lo pronto, cuando el objeto de vigilancia es el accionar policial, sus autoridades se encargan de impugnar la pretensión de exhaustividad del sistema alegando que las cámaras sólo captan “parte de la secuencia”. La solución es buscar testigos que complementen las imágenes y confirmen la versión policial. Esta estrategia enfrenta la misma tensión observada en el uso de la videovigilancia en el ámbito judicial: la naturalización de la imagen como registro de la realidad erosiona el valor de verdad de fuentes tradicionales, como los testimonios (Edmond y San Roque, 2013). La clave no está, sólo, en lo que muestran o no las imágenes, sino en quiénes las producen, guardan e interpretan. En la medida en que la Policía no tiene un control más que lateral de lo que produce el COM, la alternativa es buscar testigos presenciales que puedan redistribuir la legitimidad para construir narraciones sobre lo que “realmente pasó”. Santiago decía orgulloso que es algo que “le inculcamos a los pibes” porque es clave para defenderse ante una posible denuncia. En sus palabras, hay que encontrar a ese “que le gusta chusmear” y llevarlo a la comisaría porque “te va a narrar o redactar lo que realmente sucedió”, y no sólo el fragmento que captó la cámara. Pero la flexibilidad interpretativa tiene sus límites y hay algunas imágenes que no encajan en ningún relato favorable.

Cecilia llama a los locales y les muestra el video de una persecución reciente en la detienen a una moto y logran esposar a un masculino después de un rato de forcejear. Vemos el video: después de los primeros minutos de tráfico se ve cómo se acerca la moto a la rotonda “montonera”, seguido de cerca por un móvil de la bonaerense. El policía local dice sorprendido cuando ve que una de las policías en el video se asoma por la ventana del móvil

en plena persecución “¿Lo apuntan? ¡No, se re sacó!”. Cecilia le va indicando detalles: “fíjate de las dos minas que hay, la de anteojitos es terrible. Es más mala que 20 de ustedes. Y la de la Local se quería matar”. Después le adelanta el video hasta un punto en el que el masculino está reducido en el piso y lo están esposando, se ve cómo “la de anteojitos” le pateo y le pisa la mano. Cecilia exclama “mirá cómo le pisa la mano” y el resto decimos “¡ahh!” como expresión de dolor. Una de las operadoras dice “¡No! Y ponele que le rompe los dedos, ¿qué pasa?”. El de la local responde “Y, el tema es si no le encontrás nada. Eso, si no, se dibuja. Le ponés que se lastimó en la caída, lo que pasó ahí muere ahí. Pero con el video estás frito”. Los de la Local se tienen que ir, Cecilia vuelve a decirles, en broma, que qué lástima que no lo pudieron atrapar: “Yo quería exportar un video donde apresaban al de la moto. Pero no se preocupen, los voy a dejar bien parados” (Nota de campo, 5 - 5 - 2017).

Minutos antes, la misma cámara captaba cómo el hombre detenido pegaba piñas y manotazos a quienes intentaban detenerlo, incluso una vez esposado. El último fragmento muestra, no obstante, a un hombre “reducido” e inmovilizado, rodeado por casi diez policías, que recibe una patada y un pisotón de dudosa legitimidad. Un mismo registro visual puede ser encajado en distintas descripciones de lo que pasó, poniendo a la videovigilancia en los papeles alternativos de herramienta, novedad ambivalente y potencial amenaza para el trabajo policial. Según Agustina la tensión que se genera se resuelve de forma personal, ya que “depende de cada policía” sentirse o no vigilado/a. Para ella, ser parte de la Local da una mayor cercanía con el COM, porque “ya vinimos con la cámara, así que no hay ningún problema, al contrario, por ahí te sentís más seguro trabajando en algunos lugares porque sabés que tenés una cámara de monitoreo que cualquier cosa te van a mandar apoyo”. Lo mismo expresaba una policía local que había estado en monitoreo y ahora se desempeñaba como caminante, al pasar a cargar agua y saludar a sus antiguos/as compañeras del COM: “ahora estoy re tirada ahí, filmenme y cuídenme por favor”. Para Roberto, en cambio, es un arma de doble filo, al igual que los GPS en los móviles policiales: al mismo tiempo herramienta y forma de control, aunque “no se usa para eso, porque yo estoy allá y no me pongo a controlar a mis compañeros, el control es para los otros”. Son dos perspectivas, recordemos, bastante particulares dentro de sus respectivas fuerzas: la carga de control pasa en buena medida por la mediación de su función como radioperadores/as, una tarea que nadie parece querer realizar. Aunque no admitan que su trabajo sea controlar a sus compañeros/as de fuerza, la forma en que responden a este incómodo interrogante muestra que existe una tensión significativa al respecto, más allá del ámbito del COM.

## **Vigilancia con rostro humano**

Further comparative research is required to explore the types of physical and emotional labor performed by surveillance workers in a greater diversity of organizational arenas and cultural contexts. Such studies need better understand: a) how biography, memory and organizational positioning influence surveillance worker decision making; b) the intricate and



multidimensional social relations in which surveillance workers are situated; and c) the social realities that surveillance workers produce, consume and inhabit, and the embodied consequences associated with human-technology interactivity in general, and the “labour” of watching in particular (Smith, 2012:114)<sup>58</sup>.

Podemos volver a las preguntas “de sociólogo” con las que iniciamos este recorrido para recapitular sus principales aportes: ¿quiénes están detrás de las cámaras del COM? ¿De dónde vienen, cómo llegaron allí, cómo se identifican a sí mismos/as y cómo entienden su trabajo? Gavin Smith nos advierte que aún resta mucho camino por recorrer en el análisis de los distintos ámbitos sociales, culturales y organizacionales en los que la vigilancia se constituye en un trabajo cotidiano. En este capítulo avanzamos en esta dirección explorando las trayectorias y percepciones de quienes trabajan en el COM, sean los militantes municipales a cargo del monitoreo, o los y las policías que modulan la radio. Aunque las dimensiones que emergen están claramente enraizadas en el caso de Ensenada, creemos que las reflexiones que habilitan pueden iluminar preguntas y dimensiones relevantes para el estudio de muchos otros ámbitos y organizaciones dedicados a la vigilancia.

En primer lugar, identificamos una rama estatal del “nuevo proletariado de la vigilancia” con características que probablemente se repliquen en otros sistemas de videovigilancia municipal. Por el tipo de trabajo (aburrido y poco calificado, “pasivo”, protegido de la intemperie) y las formas de contratación (en “blanco”, estable y con la posibilidad de “pasar a planta”) el COM reúne personas con un cierto perfil: jóvenes, padres o madres, mayormente mujeres, para quienes operar las cámaras suele ser su primer trabajo formal, a la vez que su ingreso a una carrera más o menos prolongada en el empleo público. Resulta de especial interés la evidente feminización de la fuerza de trabajo, así como la sobrerrepresentación de la minoría de varones en los roles de supervisión, ya que no parecer ser una característica que se registre en otros contextos nacionales. En el capítulo 6 tendremos este rasgo en cuenta para la comprensión de algunas lógicas no oficiales de vigilancia, desde la erotización de ciertos cuerpos hasta la superposición entre monitoreo y maternidad.

El segundo hallazgo relevante es el lugar central de la militancia en el COM. No hay dudas de que el problema de la “inseguridad” se encuentra profundamente politizado y que forma parte central de las agendas de los distintos partidos políticos y niveles de gobierno (Sozzo, 2009). Esto afecta a la formulación de políticas públicas, pero también al trabajo cotidiano de quienes las llevan adelante, “politizando” incluso el trabajo de policiamiento que realizan las distintas fuerzas (Frederic, 2018). Sin embargo, la bibliografía disponible no suele profundizar en el estudio de esta politicidad en términos de militancia, relegando muchas veces una de las aristas más novedosas de

---

<sup>58</sup> “Necesitamos más investigaciones comparativas para explorar los tipos de trabajo físico y emocional que realizan los y las trabajadoras de la vigilancia en una mayor diversidad de organizaciones y contextos culturales. Dichos estudios deberán aportar a la comprensión de: a) cómo biografía, memoria y posiciones dentro de la organización influyen la toma de decisiones de los y las trabajadoras de la vigilancia; b) las intrincadas y multidimensionales relaciones sociales en las que se sitúan; y c) las realidades sociales que producen, consumen y habitan, y las consecuencias encarnadas de la interacción humanos-tecnología en general y en el ‘trabajo’ de vigilar en particular” (traducción personal).

la videovigilancia estatal a un juego de suma cero en el que la participación política se vincula con la vigilancia únicamente por medio de nociones como represión y control social (por ejemplo, Arteaga Botello, 2010). En el capítulo siguiente discutiremos este tipo de análisis incorporando la distinción entre lógicas securitarias y de cuidado en la vigilancia, analizándolas a ambas como formas de control social. En todo caso, encontramos que el vínculo entre videovigilancia, militancia y empleo público en Ensenada es mucho más complejo, por lo que apelamos a herramientas conceptuales provenientes de la etnografía de la militancia “en” y “desde” el estado. Estos/as operadoras que significan su ingreso al COM como una ayuda, pero también como una justa retribución por su lealtad, experimentan las categorías de trabajo y militancia desde una superposición con múltiples reenvíos y cruces. Reconocer esta complejidad nos permitió mirar con otros ojos situaciones cotidianas dentro de la sala de monitoreo que, desde una clave militante, adquieren un nuevo sentido como parte de una trama de asociaciones, complicidades, debates e instancias de organización entre “compañeros”. Más allá de las particularidades de Ensenada, es probable que los interrogantes sobre la politicidad de la vigilancia que abrimos en esta sección sean útiles para el estudio de otros casos similares.

¿Cómo afecta esta politicidad la mirada vigilante sobre el espacio urbano? Por un lado, el “ser municipales” se expresa como un lugar de pertenencia desde el cual juzgar actos, movilizaciones, pintadas y otros eventos públicos, mostrando un particular interés por quiénes participan y cómo se ubican en la escena política local. La militancia no se evalúa en abstracto, sino en relación a una serie de referentes concretos e indiscutidos: Mario Secco y el municipio, en primer lugar, y el kirchnerismo/peronismo en sentido más amplio. Por el otro, hay momentos en los que algunos/as operadoras optan por denunciar abiertamente el accionar policial sobre los jóvenes de sectores populares, en clave de hostigamiento. Podemos ver aquí una combinación de empatía e identificación personal con posiciones elaboradas desde discursos políticos vinculados al “progresismo”, crítico respecto al abuso de poder y a las violaciones de los derechos humanos por parte del Estado. Nuestra exploración de ambos ejes deja más preguntas que certezas. ¿Cómo varía el vínculo entre militancia y vigilancia según los distintos espacios políticos? ¿Qué sucede con los y las operadoras ante un eventual cambio en el partido de gobierno? ¿Cómo se vinculan con esta “militancia” la policía y demás fuerzas de seguridad que dominan el campo del control del delito?

Completamos este análisis del factor humano del COM haciendo foco en la radio como canal de comunicación y a los y las policías que la “modulan”. “Monitoreo” no es para ellos/as un destino codiciado, a diferencia de los y las operadoras. Puede ser visto como un “refugio” o una oportunidad para aprender “algo nuevo”, pero muchas veces se lo percibe en realidad como un castigo. Esto se debe a que modular es un trabajo difícil, pasivo y “poco policial”, pero sobre todo a que implica una engorrosa convivencia con “civiles especiales”. Identificamos en los y las policías

un rol “pedagógico” — gozan de una autoridad especial para interpretar las imágenes y enseñar las formas correctas de la sospecha — pero también de disputa. Como señalamos, el “olfato policial” encuentra dificultades para transmitirse y aplicarse en el COM, en parte por las mediaciones técnicas de la videovigilancia analizadas en el capítulo 3, pero también porque los y las operadoras tienen sus propios saberes y experiencias provenientes de otras formas de estar en la “calle”. Aunque la perspectiva policial tiene un peso importante, no define por completo el proceso de criminalización de las imágenes de vigilancia. La militancia y la empatía para con los y las jóvenes de los barrios populares abre por ejemplo un espacio para interpelaciones, negociaciones y disputas.

Por último, el vínculo entre videovigilancia y trabajo policial presenta un abanico de posiciones superpuestas que va desde su consideración como una herramienta valiosa de apoyo, hasta su rechazo como forma de control. Aunque los imaginarios y prácticas que asociamos a “prevenir el crimen” o brindar “seguridad” siguen abrumadoramente identificados con las formas clásicas de actividad policial, en la última década en nuestro país se registró un rápido crecimiento de un nuevo conjunto de agencias, dispositivos y actores que complejizan el panorama. Los sistemas de videovigilancia municipal son un ejemplo de esta innovaciones. Creados en los márgenes de la definición clásica del campo del control del delito, se encuentran claramente subordinados a las formas dominantes de policiamiento que organizan y gestionan el problema de la inseguridad. Pero como dejan en claro nuestros/as interlocutores/as, tienen también usos y efectos que desbordan el carácter de herramienta útil para dar pie a articulaciones inesperadas. Esto se vuelve evidente en los sentimientos encontrados que expresa Roberto frente a la idea de un “arma de doble filo” en manos de civiles que son “especiales”, también, por su militancia política.

José dice que le re calienta que la gente suba fotos a Facebook de cómo comen asado el viernes santo “para hacerse los rebeldes, si no comen asado en todo el año”. Cecilia dice que es verdad y que antes se planteaba no solo no comer carne sino no hacer nada, ni sexo. Mónica dice que hay que apurarse antes de las 12 hs del jueves, y que ella come lo que quiere, carne o carne humana, chorizo, morcilla. Cecilia responde “no te vas a ir al infierno por comer carne o garcharte a alguien un viernes santo. Te vas por vigilante”. Yo me río y digo que “si es por eso acá todos...” José me corta para decir que Lore va a ver humo en el infierno. Todos se ríen. Lore responde que va a ser el humo de José quemándose (Nota de campo, 27 - 3 - 2018).

Buena parte de las miradas académicas sobre la vigilancia contemporánea se ha dedicado a resaltar los rasgos salientes de los dispositivos más innovadores, enfatizando procesos estructurales que a veces no parecen tener sujeto. En este marco, poco lugar se le ha concedido a la comprensión de las perspectivas y realidades de quienes trabajan día a día para que la vigilancia se haga efectiva. ¿Dónde entran Cecilia, Mónica, Lorena y José, con sus trayectorias, sus preocupaciones, sus contradicciones, sus críticas y chistes internos? ¿Cómo pensar en las particularidades, diversidades

y conflictos de estos/as trabajadoras de la vigilancia que, a veces, afirman “no ser vigilantes”? Creemos que devolver rostros humanos a un fenómeno global es un paso hacia la comprensión de las formas situadas en las que se ensamblan dispositivos de vigilancia y se insertan en tramas locales de asociaciones. Los siguientes dos capítulos exploran las lógicas de vigilancia que orientan a estos *vigilantes electrónicos*, una vez ensamblados y en pleno funcionamiento.

## OBJETIVOS Y LÓGICAS DE VIGILANCIA

**Qué ves cuando nos ves**

La enunciación más generalizada del problema es, como ya he dejado traslucir, que nunca prestamos atención a todas las cosas que ocurren en la situación que estamos estudiando. En cambio elegimos una cantidad muy pequeña de cosas para observar, de manera más que obvia cuando realizamos investigaciones que miden apenas unas pocas variables, pero también cuando hacemos trabajo de campo y creemos estar prestando atención a todo. Y, habiendo observado lo que habíamos decidido de antemano observar, ignoramos lisa y llanamente todas las otras cosas que ocurren y que nos parecen rutinarias, irrelevantes y aburridas: “No pasa nada” (Becker, 2009:129).

Hace ya una década que Ensenada cuenta con *vigilantes electrónicos* en pleno funcionamiento. Como vimos hasta aquí, se trata de dispositivos que articulan elementos heterogéneos, cada cual con cierta capacidad de agencia que se combina con el resto actuando como mediadores. El sistema de videovigilancia requiere que operadores/as, técnicos/as y policías, pero también máquinas y programas, ocupen ciertos roles asignados y se coordinen entre sí. Al abrir la “caja negra” del COM pudimos explorar algunos de estos agenciamientos, las relaciones entablan y las formas en que se reparan o negocian las posibles fallas, conflictos y discrepancias. Si hasta aquí hemos mantenido un afán analítico, resta aún considerar un punto central: para qué se monta todo este dispositivo, qué es lo que se busca vigilar y qué tipo de intervención desatan los hallazgos registrados. Nos proponemos entonces volver sobre la videovigilancia en tanto dispositivo *ya ensamblado* para indagar en sus objetivos, las lógicas que los guían y el lugar en la red más amplia de gobierno de los territorios vigilados. Sin desconocer el dinamismo y la fragilidad de las asociaciones que mantienen al COM andando, lo daremos por suficientemente estable y consistente como para preguntarnos por las formas que adopta la vigilancia en su funcionamiento “normal”.

Comenzamos nuestra presentación del COM desandando la idea, sostenida por los y las operadoras, de que en Ensenada “no pasa nada”. En los capítulos 1 y 2 vimos que esta apreciación se basaba tanto en la comparación con otras ciudades “más peligrosas” como en la experiencia cotidiana de poner en funcionamiento una estructura del trabajo de vigilancia que supone una importante carga de aburrimiento y tedio. Sin embargo, ni los mandatos contradictorios inherentes al trabajo de monitoreo ni la supuesta tranquilidad de Ensenada dejan a los y las operadoras en una

---

<sup>59</sup> Parte de los materiales y análisis que componen este capítulo fueron presentadas previamente para su discusión en Jornadas y Congresos del campo de estudios sobre políticas de seguridad. En particular, una ponencia para las X Jornadas de Sociología de la UNLP constituye un antecedente directo (véase Urtasun, 2018).

actitud pasiva frente a sus posibilidades de vigilancia. Howard Becker advierte que a veces es necesario ejercer un distanciamiento de los prejuicios preexistentes sobre “qué es lo interesante”, tanto si provienen de quien investiga como cuando pertenecen a las propias personas cuyos ámbitos y prácticas son nuestro objeto de interés (Becker, 2009b). En este sentido, si ponemos entre paréntesis las distintas suposiciones sobre la función de un sistema de videovigilancia y damos paso a la observación sistemática del funcionamiento del COM, veremos cómo rápidamente emerge una dinámica de trabajo agitada, en la que se atienden y resuelven colectivamente múltiples situaciones. ¿Qué es lo que se busca observar, registrar o intervenir? ¿Cuáles son las situaciones que terminan efectivamente siendo captadas, seleccionadas y procesadas por el sistema? Para responder estas preguntas optamos por una estrategia inductiva basada en la observación sistemática del trabajo en la sala de monitoreo y la identificación de patrones específicos y recurrentes de vigilancia. Esta enumeración no agota la variedad de eventos vigilados y refleja, en cierta medida, sesgos de mi mirada como observador externo, pero representa un intento por sistematizar la mayor parte de las situaciones registradas haciendo justicia a su diversidad.

Detrás de estas preguntas podemos reconocer al menos dos debates abiertos sobre las racionalidades que orientan a las llamadas “cámaras de seguridad”, en torno al vínculo con la “prevención situacional” y a la propia pertenencia al campo de la seguridad. En primer lugar, la videovigilancia ha sido analizada como una política de “prevención situacional” del delito, es decir, centrada en la modificación de los espacios urbanos en pos de volverlos menos vulnerables (O’Malley, 2004; Sozzo, 2000). David Garland señala que la idea de “prevención situacional” encuadra a un conjunto heterogéneo de pequeñas innovaciones que se alejan de la mera reacción a posteriori, pero ya no desde el interés por las causas sociales del delito propias del “welfarismo penal”, sino mediante la disuasión de delincuentes considerados como seres racionales (Garland, 2005). En su implementación, sin embargo, este tipo ideal se suele combinar con otras perspectivas que no aceptan la “normalidad” del fenómeno delictivo, generando una tensión entre el economicismo neoliberal que inspira a la “nueva prevención” y los elementos morales neoconservadores de la “lucha contra el delito”. Esta tensión se complejiza aún más si nos alejamos de los países anglosajones en que surgen estas medidas y consideramos las particularidades de cada contexto nacional en el que se “radican” las políticas penales (Melossi, 1997). Como recuperamos en el capítulo 1, la sola presencia de las cámaras no alcanza para poner en funcionamiento una política “preventiva”, se necesitan también otros elementos técnicos como la elaboración de diagnósticos, la definición de objetivos y la evaluación de resultados, lo que ha llevado a algunos analistas a entender las experiencias locales como “cuasi prevención situacional-ambiental” (Sozzo, 2014). Lejos de aceptar al delito como un fenómeno normal y al delincuente como un ser racional, las “cámaras de seguridad” parecen subsumirse a la problemática de la “inseguridad”, asociada a las

drogas, el delito callejero común y los jóvenes de sectores populares (Kessler, 2009).

Esto lleva a una segunda discusión sobre la validez de limitar la comprensión de la videovigilancia a su carácter de “política de seguridad”. Nombradas sencillamente como “cámaras de seguridad”, se las suele presentar como un aporte municipal en una “lucha contra el flagelo de la inseguridad” que encara principalmente la institución policial. Se espera que funcionen disuadiendo al delito callejero y apoyando al trabajo de la policía, o como fuente de evidencias para dilucidar crímenes ya cometidos. El COM de Ensenada está saturado de este tipo de asociaciones con la seguridad, desde su localización dentro de una “Secretaría de Seguridad” hasta la forma en que sus trabajadores/as entienden y evalúan su propio trabajo. Sin embargo, una observación más detenida del funcionamiento de la práctica cotidiana de monitoreo nos muestra que los problemas en los que intervienen las cámaras y los focos de interés de quienes las operan forman un amplio abanico que va mucho más allá del delito. Nos proponemos entonces aplicar el “truco” de muestreo que propone Becker, volviendo sobre la pregunta por “qué pasa en el COM cuando no pasa nada” pero centrándonos esta vez en el análisis de las formas en que se organizan los objetivos de vigilancia.

El capítulo abordará la diversidad de lógicas de videovigilancia a partir de dos núcleos fundamentales: la gestión de la inseguridad y el control del espacio público, y la atención de emergencias y el cuidado de bienes y personas. Esta división se apoya y dialoga con distintos aportes del campo de estudios sociales sobre la vigilancia, particularmente en torno a las nociones de prevención, cuidado y control. Presentaremos brevemente estas dos orientaciones, siguiendo luego una clasificación exploratoria de las principales lógicas de vigilancia que encierran, sus orientaciones temporales y los vínculos que se establecen con otros actores en cada caso. Indagaremos a su vez la producción y circulación de imágenes de vigilancia producidas bajo estas lógicas, enfocándonos particularmente en los pedidos formales provenientes de instancias policiales o judiciales, conocidos como “oficios”. Cerraremos este capítulo marcando algunos vínculos entre ambas orientaciones y sus efectos, proponiendo una lectura de la videovigilancia “ya ensamblada” en tanto dispositivo de control social formal. Dejaremos las lógicas “no oficiales” de vigilancia y su inserción en formas de control social informal para el capítulo siguiente.

## **Seguridad, cuidado y control**

Con este Sistema, la municipalidad brinda a las fuerzas de seguridad un soporte en su cotidiana lucha contra el delito, tanto en la etapa disuasiva como, especialmente, en el accionar correctivo, sirviendo para el tratamiento y adopción de medidas adecuadas para la atención de siniestros ocurridos en la vía pública. El acceso a las imágenes recepcionadas en el C.O.M., está exclusivamente habilitado a los usuarios que acrediten un legítimo interés, a la fuerza policial y al Poder Judicial.

Sitio web de la Secretaría de Seguridad de Ensenada (consultado el 20 de noviembre de 2017)

Surveillance is paradoxical and ambiguous, exhibiting more than one face. The Panopticon in particular, originating in Cartesian obsessions with the “gaze”, inevitably deflects attention from the dual character of surveillance, which, to oversimplify, spell control *and* care, proscription *and* protection (David Lyon, 1994:219)<sup>60</sup>.

El discurso oficial encuadra al COM claramente como “soporte” en la lucha contra el delito. Nuestras observaciones en la sala de monitoreo muestran efectivamente una amplia gama de eventos en los que se orienta al dispositivo de vigilancia hacia el control del delito, la detección de ilícitos o de situaciones sospechosas. La presentación oficial deja en claro que esto quiere decir, principalmente, cumplir tareas de apoyo a la policía. Como dijimos en el capítulo 4, mientras observan las imágenes en búsqueda de indicios, los y las operadoras cuentan con la presencia de personal policial que acompaña todas las guardias, y a través de su figura tienen acceso a las distintas “capas internas” de radio que utilizan las fuerzas para seguir en vivo las denuncias recibidas y los operativos desplegados. Dadas las limitaciones de alcance de las cámaras, no todo lo que se escucha es relevante. De todas formas, la información que llega a través de alertas y “panoramas”<sup>61</sup> es fundamental, ya que la vigilancia daría muy pocos resultados relevantes sin una orientación policial, lo que refuerza su carácter “correctivo” y pone nuevamente en tensión la orientación disuasiva que podría asociarse a la idea de “prevención situacional”.

Pero la “lucha contra el delito” y la función de auxiliar de las fuerzas de seguridad no agota el trabajo cotidiano en la sala de monitoreo. En verdad, las propias policías se dedican solo parcialmente a tareas que podríamos asociar linealmente con la represión del delito o su disuasión, como ya ha establecido una amplia literatura local e internacional (Monjardet, 2010; Lorenz, 2018; Lorenc Valcarce, 2014). En el caso del COM, aunque ocupe un lugar secundario en sus discursos oficiales, una parte importante del trabajo que realiza se orienta hacia la alerta temprana ante accidentes, emergencias médicas y otras posibles situaciones de riesgo. Al igual que en la vigilancia orientada al control del delito, se busca detectar e intervenir en eventos en los que pueden estar amenazadas la integridad física de bienes y personas. Pero en este caso los riesgos no se leen en clave de peligrosidad y sospecha asociada a sujetos que intencionalmente quisieran cometer un ilícito o infringir algún tipo de daño, sino en función de la gestión más eficiente de los recursos disponibles para dar respuesta a eventos inesperados. Bajo esta lógica de “cuidado” la atribución de responsabilidades queda en un segundo plano, y la prioridad pasa por evitar posibles daños o reponer una situación previa de salud o integridad.

El hallazgo de una lógica de “cuidado” en la videovigilancia se ha vinculado con el

---

<sup>60</sup> “La vigilancia es paradójica y ambigua, exhibe más de una cara. Particularmente el panóptico, con su origen en la obsesión cartesiana por la mirada, desvía inevitablemente la atención del carácter dual de la vigilancia que, simplificando, implica control y cuidado, proscripción y protección” (traducción personal).

<sup>61</sup> “Panorama”, en la jerga policial, refiere a una descripción codificada de una situación, generalmente en calidad de informe para el resto de la fuerza policial o a otros actores relevantes en el campo del control del delito.



reconocimiento de cierta ambigüedad intrínseca entre las “dos caras de Jano” propias de los dispositivos contemporáneos de vigilancia electrónica. Según argumenta David Lyon en un *The Electronic Eye*, una obra fundante del campo de estudios sociales sobre la vigilancia, los nuevos dispositivos electrónicos pueden ser utilizados, de forma a veces contradictoria, bajo lógicas que oscilan entre el cuidado y el control social (Lyon, 1994). Esta propuesta ha derivado en la asunción de valoraciones positivas o negativas a las distintas lógicas de vigilancia, vinculadas respectivamente al cuidado y gestión de riesgos o al control social y político de poblaciones “peligrosas” o disidentes. Es el caso, por ejemplo, del estudio realizado por Arteaga Botello en dos municipios mexicanos en los que la videovigilancia surge en primer lugar como una herramienta de apoyo a la gestión del tránsito, para luego desplazarse hacia la seguridad pública y el control de protestas y manifestaciones políticas (Arteaga Botello, 2010). Dicho autor señala que ambas orientaciones suponen distintas formas de gubernamentalidad, “es decir, un conjunto de técnicas de administración, disciplina, control y seguridad, tendientes a establecer cierta gestión o administración de la población” (Arteaga Botello, 2010:265), siendo la segunda una fuente de preocupaciones en la medida en que la expansión de la videovigilancia no sea acompañada por medidas de transparencia y un debate público que evite el desarrollo de las derivas más autoritarias.

Más de dos décadas después de la publicación de *The Electronic Eye*, la vigilancia sigue mostrándose como un fenómeno complejo y contradictorio, imposible de ser reducido a las fantasías distópicas que David Lyon ya identificaba en 1994 como la fuente de cierta paranoia moderna. Sin embargo, creemos que al menos en el caso de la videovigilancia, la dualidad no puede dibujarse de formas tan sencillas y puras como las propuestas por Arteaga Botello. Al intentar unir bajo una misma categoría (positiva) la gestión del tránsito y de la seguridad pública, por oposición al “control social” que caracterizaría a la vigilancia (negativa) ejercida sobre las organizaciones políticas y la protesta social, dicho autor parece relegar el componente de “control” de las conductas propio de toda gubernamentalidad. Más allá de que en las situaciones reales sobre las que se interviene siempre operan distintas lógicas de forma combinada, limitar la noción de “control social” a sus aspectos políticos supone invisibilizar las múltiples formas en las que, bajo nociones de cuidado o de control del delito, se intentan gobernar espacios, prácticas y poblaciones<sup>62</sup>. Aún

---

<sup>62</sup> La lectura de las labores de seguridad y vigilancia como formas de “cuidado” ha suscitado a nivel nacional un debate muy relevante a partir de la implementación del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) frente a la pandemia de COVID-19. En este marco, distintos/as investigadoras sociales intervinieron en su calidad de expertas sobre temas policiales y de seguridad, tanto en defensa de la interpretación del trabajo policial como “cuidado” (y la necesidad de “cuidar a los que nos cuidan”), como en rechazo de los y las habitantes de los barrios más vulnerados y sus organizaciones sociales identifican como un incremento de la vigilancia, el control y la represión. Optamos aquí por mantener la idea de cuidado, sin revestirla de las valoraciones positivas ni oponerla al control social. Véase Seghezzi, G. y Dallorso, N., “Elogio a la policía del cuidado”, *Página 12*, 28 de marzo de 2020. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/255797-elogio-a-la-policia-del-cuidado/>; y Faur, E. y Pita, M., “Lógica policial o ética del cuidado. Coronavirus, aislamiento y políticas de control” *Anfibia*, 21 de abril de 2020. Disponible en: <http://revistaanfibia.com/ensayo/logica-policial-etica-del-cuidado/>

cuando en los discursos oficiales se establezcan distinciones entre ambas lógicas, en la práctica de la vigilancia el cuidado y el control no sólo no son incompatibles, sino que suelen ir de la mano de formas inseparables. Utilizaremos por lo tanto la noción de cuidado en un sentido más restringido, diferenciándola del uso ya analizado de la videovigilancia como dispositivo orientado al control del delito. Retendremos por su parte la noción de control social como un hilo conductor que interpele todas las lógicas de vigilancia, inclusive aquellas aparentemente más inocuas, como la observación con fines de entretenimiento que abordaremos en el próximo capítulo.

**Tabla 1. Clasificación de lógicas de vigilancia en el COM**

Orientación	Lógica de vigilancia	Principal origen de la alerta	Orientación temporal	Principal interlocutor
Control del Delito	<i>Búsquedas</i>	Externo (radio policial)	Reactiva, sobre demanda	Fuerzas policiales
	<i>Seguimientos</i>	Externo (pedido policial/judicial)	Constante, previsor	Fuerzas policiales, poder judicial
	<i>Defensa patrimonial</i>	Externo (pedido municipal)	Retrospectiva	Autoridades municipales
	<i>Sospecha</i>	Interno (observación)	Preventiva, búsqueda activa	Fuerzas policiales
Cuidado	<i>Emergencias Médicas</i>	Externo (107, radio policial)	Reactiva, sobre demanda	Ambulancias, Fuerzas policiales
	<i>Gestión del tránsito</i>	Externo (107, radio policial) e interno (observación)	Reactiva, sobre demanda. Preventiva como efecto colateral	Tránsito, Fuerzas policiales, Ambulancias, Aseguradoras
	<i>Incendios y otros desastres</i>	Interno (observación)	Preventiva, búsqueda activa	Bomberos, Fuerzas Policiales, Prefectura

Fuente: elaboración propia en base a observación en la sala de monitoreo

Si atendemos a los orígenes externos o internos de las alertas y a las distintas orientaciones temporales en las que se organiza la vigilancia, podemos elaborar una clasificación de las principales formas en que las cámaras aportan al cuidado y al control del delito. Las distintas construcciones temporales pueden tomar formas reactivas, preventivas o retrospectivas, respondiendo a su vez una jerarquización en el que la urgencia de lo que ocurre “en vivo” se suele ubicar por sobre los objetivos de rutina o el esclarecimiento de eventos ya finalizados. El origen de la alerta se vincula con esta temporalidad, en la medida en que la observación de rutina se ve interrumpida constantemente por pedidos que ingresan por canales como la radio policial o la línea de emergencias médicas. Aunque la lógica reactiva esté muy presente, es posible encontrar eventos detectados a partir de la visualización de las propias cámaras que muestran la potencialidad

preventiva del sistema. A continuación presentamos una breve descripción de cada una de las siete categorías que componen el cuadro sintetizado en la Tabla 1. Aunque nos basamos en las formas en que los y las trabajadoras del COM nombran las distintas formas de organizar la tarea de monitoreo, esta clasificación es un producto analítico que sigue nuestros propios criterios de sistematización. Como se verá en cada caso, las agencias estatales a las que se acude para intervenir aportan parte de los discursos y prácticas que modulan las distintas formas de intervención.

### **Luchar contra el delito, mantener el orden público**

Las primeras cuatro lógicas de la tabla responden a lo que oficialmente se presenta como “etapa disuasiva” y “accionar correctivo” ante el delito, por lo que conforman el núcleo de actividades con las que se legitima la videovigilancia como política municipal contra la “inseguridad”. Las fuerzas policiales cumplen aquí el rol de principal interlocutor, solicitando apoyo de los *vigilantes electrónicos* y respondiendo a las iniciativas de los y las operadoras. Como vimos en el capítulo 4, se trata de un vínculo complejo que va desde la dimensión pedagógica (la transmisión de un saber hacer, saber mirar y sospechar relacionado al “olfato policial”) hasta los conflictos que genera la intromisión en el modo en que se gestionan móviles y efectivos, pasando por la tensión en torno al registro visual del accionar policial. Como veremos a continuación, cada lógica posee una forma particular de vincular temporalmente delito, imagen y control social. La “sospecha” es sin dudas la lógica más relevante en cuanto a sus aportes específicos al campo del control del delito, y es de hecho la más trabajada por la literatura sobre el tema. Sin embargo, otras lógicas como “búsquedas”, “seguimientos” y “defensa patrimonial” cumplen un papel importante en el trabajo cotidiano de monitoreo, por lo que reciben aquí una atención diferenciada.

#### *Las búsquedas*

Una de las formas más claras en las que se teje el vínculo entre la tarea de monitoreo y la labor policial se da cuando se requiere por radio la búsqueda de personas o vehículos. Los detonantes pueden ser una averiguación de paradero, una denuncia recibida, un pedido de captura o una persecución desatada luego de un intento de identificación o control vehicular. En cualquier caso, los y las operadoras reciben descripciones por radio, codificadas siguiendo la jerga policial: el color, el modelo y la patente del vehículo, o el género, la edad, la vestimenta, el calzado y el corte de pelo de la persona buscada. El policía que “modula” la radio convierte un llamado de una madre que no encuentra a su hijo en “un menor de 14 años desaparecido en Punta Lara, rapadito al costado dice la madre, como usan los chicos de ahora, zapas de gamuza negras y azules, 1,5 altura, cutis

blanco, campera azul, pantalón negro” (Nota de campo, 19 - 5 - 2017). Con esta información, quienes tengan en sus monitores alguna de las cámaras cercanas a la zona buscarán captar imágenes que puedan convertirse a su vez en una indicación para la propia policía. A veces la información no es tan detallada, tal vez porque no se tiene bien en claro qué es lo que se busca. Como se quejaba Mónica mientras revisaba sus cámaras, el aviso por radio de un robo de bicicleta en la puerta de un almacén en el centro de Ensenada llevaba a una búsqueda sin sentido de “alguna bicicleta” en un radio de más de 10 cuadras, algo que claramente no produciría ningún resultado útil dada la cantidad de ciclistas que atraviesan la zona en una tarde soleada de día de semana.

Cuando la persona buscada está al tanto y se da a la fuga se producen persecuciones. En el capítulo 1 dimos cuenta del relativo aislamiento que experimenta buena parte del territorio municipal respecto a las tramas urbanas de las ciudades vecinas, limitándose los accesos a cuatro caminos que pueden ser controlados fácilmente para evitar el ingreso o escape desde Punta Lara o Ensenada Centro. Sin embargo, regularmente se registra algún tipo de persecución policial de la cual son víctimas, generalmente, jóvenes en moto que han decidido evadir un control vehicular. Los y las operadoras afirman que muchas veces la razón de la huída no involucra robos, sino simplemente la falta de alguna documentación y el temor a una multa o al secuestro del vehículo.

Escuchamos por radio policial que a la rotonda montonera<sup>63</sup> se dirige “una Twister Honda, masculino de remera negra”. La cámara de la rotonda pasa a una de las pantallas grandes y gira buscando la moto. Preguntan por dónde viene, buscan en una dirección, vuelven a preguntarse entre operadores y al policía, finalmente la ven llegar y acercan el zoom. Hay bastante tráfico, por lo que cuando la moto se acerca a la rotonda tiene que bajar la velocidad: hay un colectivo llegando a la rotonda y cuatro autos atrás, parados porque el micro avanza lento. El operador cuenta los vehículos con un dedo sobre la pantalla “Uno, dos tres, hay cuatro autos detrás del colectivo”. Roberto pasa esa información por radio. Aparecen en pantalla un par de motos de la policía acercándose a la moto perseguida. Cuando ya está cerca de los autos, detrás del micro, un patrullero que viene por la otra mano, desde la rotonda, se frena cortando el tránsito. Entonces se ve que la moto pasa a los cuatro autos por la derecha, manejando por la banquina, oculta detrás del micro. Un momento después la moto se lanza sobre la otra mano, gambetea los autos que le vienen de frente, pasa al lado del patrullero y toma la rotonda a gran velocidad, sigue de largo hacia La Montonera. La cámara la sigue, es Guido el que está operando; me sorprende la fluidez con la que logra mantener encuadrada a la moto teniendo en cuenta lo trabado del movimiento de la mayoría de las cámaras. Dos motos y un móvil de la Policía Local la siguen pero la moto dobla hacia la derecha justo cuando termina el terreno del club folclórico “La Montonera” y se pierde de vista de la cámara. Los y las operadoras discuten en el momento si se metió en La Montonera o si es la callecita que hay al lado, pero cambia rápidamente la actitud de adrenalina y concentración, hay una distensión general, parece que la dan por perdida (Nota de campo, 5 - 5 - 2017).

La escena precedente ilustra una de las formas más intensas de articulación entre

---

<sup>63</sup> La “rotonda montonera” está ubicada en la intersección del Camino Rivadavia y el Camino Néstor Kirchner, en uno de los principales accesos a Ensenada Centro. Debe su nombre a la cercanía de la “Agrupación Tradicionalista y Campo de Pato La Montonera”, institución en actividad desde 1940.

videovigilancia y labor policial. Mientras dura la persecución, la guardia actúa en conjunto tratando de mantener una continuidad en el seguimiento a través del territorio municipal. Aunque la cámara involucrada se maneje desde un solo monitor, la situación los y las involucra a todas: hay lugar para que cada quien opine sobre cuál puede haber sido la dirección tomada, dónde dobló, qué ruta puede haber elegido y cuál puede ser la mejor estrategia para adelantarse y preparar la siguiente cámara. Todo el mundo escucha la radio e intenta interpretar las imágenes en búsqueda de algún dato que se pueda aportar a través del o la radioperadora policial. Además, las persecuciones suelen ser momentos peligrosos para el resto del tránsito, por lo que se intenta seguir la situación para estar alerta ante posibles accidentes. Un evento de estas características rompe claramente con la monotonía del trabajo de monitoreo y genera también cierta fascinación: lo que ven está sucediendo en vivo y nadie sabe muy bien cómo puede terminar. Como se puede apreciar, las persecuciones no siempre consiguen su cometido, incluso cuando atraviesan puntos de paso obligados para entrar y salir del municipio, como es la “rotonda montonera”. Pasado el momento de mayor intensidad, estos episodios se convierten en temas recurrentes de discusión y conversación. Probablemente todas las guardias revisen y discutan la grabación en los próximos días.

### *Los “seguimientos”*

Más allá de las situaciones que puedan surgir como emergentes del patrullaje policial o de la recepción de denuncias, existen instancias planificadas en las que el COM responde a pedidos de vigilancia por parte de las fuerzas. En las antípodas de una persecución sorpresiva están los llamados “seguimientos”, que consisten en la filmación constante de algún domicilio y sitios aledaños en busca de indicios o pruebas de alguna actividad ilegal. Los seguimientos se realizan a partir de una sospecha más o menos sólida, usualmente una denuncia de algún/a vecina sobre la venta de droga en su barrio. La policía ya sabe qué está buscando, aunque no sabe cuándo lo puede encontrar. El o la operadora que tenga a cargo el seguimiento deberá asegurar el encuadre correcto y estar alerta a movimientos “extraños”, particularmente la entrada y salida de personas, el intercambio de objetos o dinero y la detención de vehículos “de alta gama” o “sospechosos” en algún otro sentido. La estructura temporal de la vigilancia se modifica: aunque la mirada se centre en un espacio limitado, el seguimiento se realiza de forma continua y con una atención flotante a lo que sea que pueda resultar un avance en la investigación en curso. Este tipo de formas de control del delito tienen por tanto un nivel de formalización mucho mayor. Se inician con la presentación de un oficio por parte de las fuerzas policiales en el que se requiere al COM, por un lapso de tiempo, el registro exclusivo de un domicilio en particular. El material se junta y analiza hasta considerarlo adecuado para que un fiscal lo utilice para pedir un allanamiento. Los y las trabajadoras del COM cuentan con orgullo el éxito que han logrado con algunos operativos de este tipo. Mientras me

muestra un video exportado de uno de estos seguimientos, Javier me relata lo que vemos:

Viene un 206 blanco, mirá. Y están ahí, cuando hay movimiento, los ves que se pasan plata, que pasan autos, que están ahí juntados. Metimos una banda presa, ahí en Plaza Moreno, no se si este año o el año pasado. Hicimos un seguimiento piola, se veían autos de alta gama, todo el tiempo, paraban ahí y le tocaban la puerta al viejo”. La imagen muestra una vereda prolija, con baldosas, sobre una calle asfaltada, con casas de material, pintadas y prolijas. El frente de la casa tiene dos puertas, una tiene una reja adelante. Se ve que un auto frena y baja un hombre, se acerca, toca la puerta de la reja, espera, mira a todos lados, atento. Vuelve a tocar. Se va. Todo esto me lo muestra Javier en modo acelerado, y explica “se ve que ese día no estaba.

Javier, supervisor (Nota de campo, 9 - 6 - 2017).

Algunos pedidos de seguimiento se vuelven crónicos, continuando por meses e incluso años. A pesar de que en un allanamiento a mediados del 2017 cayó preso uno de los miembros de la familia Pérez<sup>64</sup>, su casa en el barrio El Dique continuó siendo objeto de seguimiento durante todo el resto del año y estaba aún en el 2018 bajo un control constante. Se trata de un edificio de una planta, de material y a medio revocar, con un amplio playón de cemento que da a la calle. La cámara domo, ubicada en la esquina a media cuadra, logra captar muy bien lo que sucede en este playón, así como los encuentros y reuniones que se dan justo debajo de la propia cámara. La siguiente conversación se dio una semana después del allanamiento, mientras los y las operadoras, la supervisora Cecilia y yo observábamos al grupo de jóvenes charlando en esta esquina.

La cámara capta a dos varones, ambos tienen viseras estampadas y fuman cigarrillos armados justo debajo de la cámara, sin dedicarle ni una mirada.

Nora: De tanto mirar gente fumar, ya le pegó a José (risas)

José: Mirá qué linda gorra que tiene.

Cecilia: ¡Qué hijos de puta que son!

Investigador: ¿Qué te enoja, Ceci?

Cecilia: Esos son los que tenemos que vigilar por lo del allanamiento de la semana pasada.

La cámara se mueve y se ve que también hay dos chicas de alrededor de 20 años, una morocha con el pelo rapado de costado y un poco largo del otro lado, tapándole la cara, la otra con una colita, tiene un bebé encima. Las dos fuman. Nora comenta que vieron cómo se embarazaba, calculan que tiene unos dos meses.

Cecilia: Mirá cómo la tiene.. ¡se le cae la cabeza para atrás!

Edgardo: Ese, cuando quiera conocer al viejo, le decimos que venga al monitoreo.

José: Eso sí que es The Truman Show. Tiene toda la vida filmada el pibito ese.

(Nota de campo, 1 - 9 - 2017).

Aunque la observación de rutina puede generar cierto conocimiento del territorio, sus movimientos y personajes habituales, la cercanía en el caso de los “seguimientos” se intensifica por una atención activa y prolongada sobre una misma familia o conjunto de individuos. Tal como

---

<sup>64</sup> Al igual que con los nombres de policías y trabajadores/as del COM, se eligió un apellido ficticio para mantener el anonimato y facilitar la lectura.

analiza Gavin Smith para el caso de distintos operadores/as de cámara en el Reino Unido, la vigilancia constante permite la acumulación de conocimientos y experiencia, generando una familiaridad que llega incluso a convertirse en cierta simpatía (Smith, 2007). Aunque no falten los chistes y un tono despreciativo, el vínculo de los y las operadoras con la familia mencionada es lo suficientemente complejo y ambiguo para que no se exprese necesariamente como una actitud negativa. Al mismo tiempo, más allá de los chistes y comentarios que se intercambien en el COM, este tipo de vigilancia tiene una dimensión formal que se materializa en un registro pormenorizado en un cuadernito dedicado al domicilio en cuestión. El registro sigue un formato estandarizado, con líneas breves que describen cada cambio de situación y especifican la hora, de forma que se pueda revisar luego las imágenes guardadas. Los seguimientos implican entonces un trabajo intenso que puede oscilar entre la diversión y la exasperación. El siguiente es un registro realizado por dos operadoras distintas de dos guardias distintas, un mismo día.

(primer operadora)

16:20 Llega un masculino, campera azul y capucha.

16:25 Se retira el masculino despues<sup>65</sup> de q no lo atendiera nadie.

17:00 Llegan 2 masculinos, uno a pie y otro en bicicleta, habren una heladera, uno de los masculinos se retira en la bicicleta del otro masculino

17:10 Llega un masculino con una moto, se pone a charlar con el masculino que estaba en la puerta

17:13 Se retira el masculino de la moto

17:14 Regresa el masculino con la bicicleta. Vuelve a abrir la heladera

17:16 Se retira la bicicleta. El masculino de campera azul, camina constantemente hasta la esquina.

17:25 Llega una femenina con bicicleta, el masculino agarra la bicicleta y se retira, la femenina ingresa.

17:40 Llegan 3 masculinos en 2 bicicletas, una roja, ingresa uno. Revisan la heladera

(Firma primer operadora)

(segunda operadora)

18:20 Frenan en la puerta del domicilio un motovehículo con dos personas. Hablan con el masculino que está en la puerta y se retiran al instante.

19:11 Llegan dos masculinos, se quedan hablando con las femeninas que viven en el domicilio, se quedan unos minutos y se van.

19:26 Llega otro masculino, se queda hablando con las femeninas.

19:35 Se llevan una heladera en una camioneta

19:55 Se avista cuando llegan varios policías y se llevan a un masculino (personal policial de La Plata) por el robo del arma a un efectivo policial (aparentemente) (salió novedad por 911).

Me retiro de mi guardia sin ninguna otra novedad.

(Firma segunda operadora)

(Nota de campo, 16 - 5 - 2018).

La tarea de confeccionar el registro, con la jerga policial que lo impregna, se realiza

---

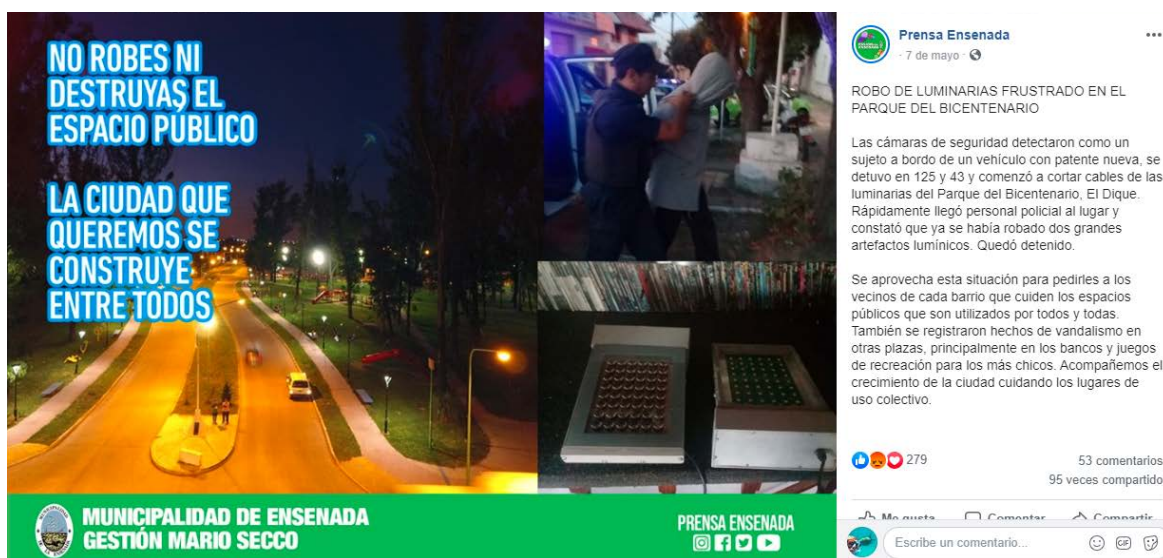
<sup>65</sup> Se mantuvo la ortografía original

mientras se vigila la escena y se atiende al resto de las cámaras del monitor, por lo que representa una sobrecarga de trabajo. Para desesperación de los y las operadoras, muchas veces las actividades bajo la cámara se traducen en una gran cantidad de registros que hay que realizar aún cuando se sepa que no tienen utilidad alguna. La primera operadora consideraba que lo que había registrado era gracioso de ver, pero no servía para nada: llegan y se van personas, hace su desconcertante aparición una heladera en la vereda, los jóvenes la abren, la enchufan, la prueban. La expresión “caminan constantemente hasta la esquina” es una recomendación de otro operador, que ve cómo los jóvenes vigilados van y vienen por la cuadra para desesperación de Mónica que le grita a la pantalla “¡Ay, Dios, quedate quieto! ¡Lo golpeo, lo golpeo, lo golpeo!”. Por otro lado, incluso eventos claramente importantes en términos de seguridad, como la aparición de un móvil policial, la reducción y arresto de dos de los jóvenes, son descriptos también con gran economía de recursos. En este sentido, el registro parece ser un índice que facilita la búsqueda de las imágenes, más que un intento de dar cuenta de las situaciones e interacciones observadas. El texto no representa más que un ayuda memoria para acceder al potencial informativo y de prueba de las imágenes, lo que explica seguramente la frugalidad de detalles y la precariedad del propio cuaderno.

### *La defensa patrimonial*

Existen otro tipo de objetivos en los que la atención también está centrada en un espacio en particular, solo que la carga está invertida: se mira lo que se quiere proteger. Una pequeña parte de las cámaras del COM están enfocadas a la vigilancia de edificios y predios públicos como el Palacio Municipal, el “Corralón”, el Hospital Cestino o el Centro Cultural Vieja Estación. A este fin se reservan mayormente las cámaras fijas del sistema, que representan menos de un cuarto del total operativo. Este tipo de cámaras son las únicas que incluyen ubicaciones dentro de edificios. Si en las búsquedas en vivo la vigilancia se acelera para seguir el ritmo de los acontecimientos y dar una respuesta inmediata, mientras los seguimientos mantienen una atención flotante atada al registro pormenorizado, en el caso de la defensa patrimonial la temporalidad de la vigilancia es mucho más lenta, al punto de funcionar de forma meramente retrospectiva. Como ya mencionamos en el capítulo 2, las cámaras fijas reciben sistemáticamente menos atención y no se las “opera” de la misma forma que al resto, pues la falta de movimiento limita lo que el o la operadora puede hacer para modificar lo que quede registrado y reduce así su cuota de responsabilidad. Los vandalismos y pequeños robos que ocasionalmente captan las cámaras se suelen detectar a posteriori.





“Robo de luminarias frustrado en el parque del bicentenario” (Prensa Ensenada, 7 - 5 - 2019).

La vigilancia de rutina con cámaras domo puede también incorporar funciones transitorias de defensa patrimonial. Obras públicas a medio terminar, chapas, luminarias, cables en un obrador o escenarios y vallas para un acto público son bienes valiosos que suelen quedar por un tiempo expuestos en el espacio público, especialmente vulnerables durante la noche. El COM recibe pedidos explícitos de cobertura para este tipo de situaciones. También se utiliza la videovigilancia para proteger bienes bajo custodia policial. Es el caso de la cámara domo ubicada en el predio donde se almacenan los vehículos secuestrados, lugar en el que de hecho se han captado incidentes relevantes, como robos e incendios.

Cecilia me muestra un predio que utiliza la policía para guardar motos y autos secuestrados, está rodeado de baldíos, hay una callecita interna y a ambos lados pilas de vehículos, hacia la derecha, un pequeño edificio que funciona como oficina. Se ve que una figura se acerca a un auto y saca algo pesado, lo arrastra, va, vuelve. Cecilia dice que ese policía “trabajaba ahí”, pero el oficial que está de visita en la sala la corrige: “ya no más, ya no es más policía, hasta preso puede ir”. Cecilia le pregunta “¿Ese es el que llamaba para preguntar si andaban las cámaras?” Liliana le responde “¡si, siempre le decíamos que andaban!” Edgardo bromea: “quería hacer una compra venta” y Cecilia acota “se lo había llevado prestado”.

(Nota de campo, 12 - 5 - 2017).

La historia del robo de autopartes en manos del propio custodio policial a cargo es especialmente llamativa porque todo parece indicar que el agente involucrado era consciente de la vigilancia a la que estaba sometido. Este caso extremo da cuenta del limitado efecto disuasivo que pueden lograr las cámaras, aún frente a infractores plenamente informados de su funcionamiento. La mayoría de las veces este tipo de lógica capta robos o actos de vandalismo perpetrados por personas que no saben que están siendo filmadas. Muchas veces se trata, además, de daños mínimos y tan fugaces que no permiten una intervención policial: el robo de plantines en una rotonda, o de

adoquines que sobraron luego de un trabajo de parquización, concluyen mucho antes de que un móvil pueda acercarse a controlar la situación. Como ya vimos en el capítulo 4 y volveremos a analizar en el capítulo 6, la impaciencia con la que los y las operadoras observan estas infracciones menores no siempre consigue despertar un interés por parte de las fuerzas policiales, encargadas en última instancia de intervenir en el conflicto registrado.

Lisandro me dice que es común que lleguen oficios pidiendo cámaras para ver si hay pruebas de que se haya violado la perimetral. Yo pregunto si se llega a ver, porque tenés que poder identificar al acusado. Me dice que en realidad en el COM no ven las imágenes, solo exportan si es que hay cámaras, en la Secretaría se redacta el oficio y después lo ven en la fiscalía, o no sabe dónde. Después me explica que en realidad si saben que está pasando algo tratan de filmar, y que para eso está la lista. Me muestra una hoja con 15 nombres, cada uno con una dirección y algunos con un teléfono al lado. Arriba se lee, en negrita: “En caso de que llamen pidiendo policía las siguientes personas mandar urgente patrullero. Tienen perimetral”. Lisandro comenta que como esas mujeres tienen perimetral, es urgente, por lo que tienen que mandar si o si a un móvil. Martín les instala una aplicación en el celular para que cuando aprieten un botón suene el teléfono del COM directamente (Nota de campo, 21 - 12 - 2018).

Hay por último una forma de seguimiento de menor intensidad, que comparte muchas características de lo que aquí describimos como defensa patrimonial. Se trata del uso de las cámaras como una forma de protección para víctimas de violencia de género que hayan establecido denuncias y cuenten con “una perimetral”, es decir, una prohibición judicial de que el agresor se les acerque o merodee por sus hogares. Se diferencian del seguimiento en la medida en que los domicilios en cuestión no caen bajo una observación constante, no están bajo sospecha sino que son objeto de protección, y no se elaboran registros pormenorizados de lo que se observa, sino que se trabaja en función de los oficios que lleguen, es decir, de forma retrospectiva. Aún así, está prevista la posibilidad de que el COM reciba alertas inmediatas a través de una aplicación del tipo “botón antipánico”, lo que abre la posibilidad para una intervención en vivo en el marco de una situación de violencia o amenaza. Durante nuestras estadías no pudimos relevar ningún evento de este tipo.

### *La sospecha*

The researchers show persuasively that suspicion is not an innate or discernible behavioral quality but rather a socially constructed phenomenon, a classificatory mechanism engendering the values and prejudices, positioning and ideology, of dominant social groups. It was racist, sexist, fascist and classist ideas, beliefs and stereotypes, rather than behavioral forms, which largely determined where and at whom cameras were pointed, the operators predominantly associating criminality with young working-class males, minority and marginalized populations and forms of immobility/non-consumption (Smith, 2012:110)<sup>66</sup>.

---

<sup>66</sup>“Los investigadores muestran con claridad que la sospecha no es un comportamiento innato, sino más bien una construcción social, un mecanismo clasificatorio que reproduce las valoraciones, prejuicios, posicionamientos e ideologías de los grupos sociales dominantes. Son las ideas, creencias y estereotipos racistas, sexistas, fascistas y

Finalmente, podemos agrupar bajo la idea de ejercicio de la sospecha a todas aquellas prácticas de vigilancia que, se supone, deberían desplegar activamente los y las operadoras durante todo el tiempo en que no estén en el descanso de sus “diez”, no tengan directivas explícitas de la policía ni indicaciones relevantes de parte del o la supervisora. Es decir, es lo que los y las operadoras deberían estar haciendo la mayor parte del tiempo en el que monitorean. Los hallazgos que surjan de esta atención flotante son especialmente relevantes para la legitimidad del COM, ya que demuestran la capacidad de la videovigilancia para producir alertas y controlar situaciones más allá de la mera función reactiva y de respuesta a los requerimientos policiales. Desde el punto de vista del resto del entramado de actores y dispositivos que intervienen en el campo del control del delito, es bajo esta lógica donde queda más claro que la videovigilancia aporta algo nuevo y valioso.

El estatus de la sospecha como guía para la vigilancia es un punto crítico del funcionamiento de la videovigilancia. Como recupera Smith de las etnografías disponibles sobre el tema, la sospecha no es una habilidad innata sino un fenómeno socialmente construido, un mecanismo clasificatorio que reproduce valores, prejuicios, posicionamientos e ideologías de los grupos dominantes (Smith, 2012). Según este autor, son las “creencias, ideas y estereotipos racistas, sexistas, fascistas y clasistas”, más que los comportamientos, los que guían la tarea de quienes operan las cámaras. Como resultado, el control recae con más peso sobre jóvenes varones de sectores populares, identificados por su forma de vestir o de interactuar, así como sobre toda persona que no quiera o pueda insertarse a través del consumo. La videovigilancia establece una relación asimétrica de poder entre quienes clasifican y las víctimas de esta clasificación.

Como ya mencionamos en el capítulo 2, la ocurrencia de eventos relevantes bajo la zona de cobertura de las cámaras es muy poco frecuente, por lo que esta forma de vigilancia parte de unas reducidas posibilidades de éxito. Tal como indicaba Clive Norris a principios de la década del 2000, vigilar implica el desafío de seleccionar qué mirar dentro del torrente constante de imágenes que llega a la sala de monitoreo (Norris, 2003). Para maximizar las chances de encontrar algo relevante los y las operadoras cuentan principalmente con su capacidad de sospecha, que se basa a su vez en el conocimiento del territorio, de quienes lo suelen habitar y transitar. Si en las situaciones previas la definición de qué mirar era en cierta medida una imposición externa, la vigilancia por cuenta propia está más librada a las habilidades y decisiones de cada quien. Cecilia nos explicaba que por esta razón se intenta que cada nuevo/a operadora esté al menos dos meses en un mismo monitor para conocer el movimiento de la zona, así como las posibilidades y puntos ciegos de cada cámara, los trucos para sortear las distintas dificultades técnicas que se presentan y la forma de resolverlos.

---

clasistas, más que las formas de comportarse, las principales determinantes sobre a quién se apuntaban las cámaras. Los y las operadoras asocian mayormente la criminalidad a los jóvenes varones de clase trabajadora, a las minorías y poblaciones marginalizadas, así como a la inmovilidad o el no consumo” (traducción personal).

Estos desafíos son relativamente similares a los de cualquier sistema de videovigilancia operado por seres humanos. Pero en el caso de Ensenada los y las operadoras cuentan con una fuente de información que va más allá del mero aprendizaje producto de la vigilancia repetida de los mismos espacios y movimientos: el amplio abanico de relaciones interpersonales que cada operador/a tiene en tanto ensenadense. En el capítulo 1 reproducimos los relatos de José sobre los distintos territorios bajo el alcance de sus cámaras: una seguidilla de esquinas de barrio, cada cual con sus grupos de jóvenes, sus hechos memorables, sus focos de conflicto, sus pasajes ocultos, sus pintadas conmemorativas. Esta familiaridad no se limita a los espacios, alcanza también a quienes los habitan. A diferencia de la impersonalidad propia de las grandes ciudades, la experiencia de reconocer a alguien en pantalla forma parte de la cotidianeidad del trabajo en el COM. Si unimos el peso del aburrimiento y el tedio con la compleja combinación de exceso y falta de información que produce la visualización de imágenes de vigilancia, resulta evidente que el conocimiento de primera mano de las personas observadas puede convertirse en una herramienta fundamental para sortear las dificultades y mejorar la efectividad del sistema.

Es verdad [que todos se conocen en Ensenada] y eso hace que funcione mejor: cuando ya conocés a todos, siempre mirás el mismo lugar, y si aparece alguien que no conocés, te llama la atención y es más fácil detectar cuando hay algo raro. Pero es más invasivo, viola más la privacidad. Porque eso de que te reconozcan todo el tiempo — ¿qué hace tal en este lugar? — es más invasivo (Entrevista con Lautaro, ex director del COM, 1 - 9 - 2017).

¿Qué es lo que se reconoce como “raro”? El funcionario citado parece asociar a la sospecha con el desconocimiento, ubicando a los sujetos sospechosos “fuera” de estas redes de conocimiento mutuo como extraños que se introducen y perturban el normal desarrollo de la vida en Ensenada. En este sentido coincide con estudios previos: lo sospechoso es ante todo lo inusual, aquello que parece fuera de lugar o desencajado, desde un cierto marco normativo y para un cierto contexto (Norris, 2003). Sin embargo, nuestra observación en la sala de monitoreo nos muestra numerosos casos en los que la sospecha se dirige hacia conocidos, justamente por alguna forma de mala reputación. Este conocimiento personal de los y las operadoras de cámara no implica que no apelen a distintos estereotipos para percibir y establecer la peligrosidad de las personas. Por el contrario, la mayoría de los “hechos” que encuentran a través de las cámaras se relacionan con formas más o menos conscientes de enfocarse en los sospechosos habituales: jóvenes varones de los barrios populares haciendo uso del espacio público, reunidos en la esquina “sin hacer nada”. Además de la edad, los principales marcadores de la sospecha son la forma de vestirse y de moverse, las actitudes corporales tal como se captan en la cámara. La ropa deportiva o el uso de gorra, andar en grupos, ocupar espacios públicos y el consumo de bebidas (potencialmente alcohol) o de cigarrillos armados (potencialmente marihuana) encienden la alerta de los y las operadoras.

Una vez captado un objetivo de este tipo se utiliza el zoom para conseguir primeros planos, en busca de pruebas de consumos ilegales o algún otro indicador de sospecha. Mientras dure la situación de atención los y las operadoras siguen los movimientos, se exaltan si alguien corre o se pierde de vista y comentan la situación al resto de la sala de monitoreo. La decisión de llamar a la policía se discute entre el resto de los y las trabajadoras, incluyendo al propio agente policial presente. Aun cuando no haya evidencia para probarlo, la sospecha de que “están planeando algo” alcanza para requerir controles de parte de la policía, que puede por su parte responder o no al pedido en función de la gravedad del hecho y de la disponibilidad de móviles. Según presenciamos en nuestras visitas, pequeños ilegalismos suelen ser desestimados, sobre todo si la situación tiende a resolverse antes de que pueda llegar un móvil.

José enfoca de cerca a unos pibes, le llama la atención a Cecilia para que los mire también. Son tres, al menos eso se ve en el encuadre de la cámara, dos están sentados en sus motos, charlan. El de la izquierda tiene una camiseta de fútbol y una gorrita, tiene una venda negra en la mano derecha que le cubre tres dedos. Parece tener unos 25 años, aunque está muy, muy flaco, y eso lo hace parecer tal vez más grande. Los brazos pequeños y finitos hacen que la camiseta quede como colgando. Habla y gesticula mucho con las manos, el resto escucha e interviene también. Cecilia dice “¿No es el Pérez?” José responde que no sabe, pero que “igual están fumando ahí, para que veas”. Yo pregunto si decían el Pérez de la casa que suelen hacer seguimientos, y pregunto si no se lo había chupado la cana. José me responde que sí, pero que “son muchísimos los Pérez”. Agustina, la radioperadora policial, se ríe y dice “si, de todas las clases, todos los modelos”. El pibe de la moto la prende y arranca, sale junto a las otras dos motos, la cámara los sigue torpemente y los pierde media cuadra después (Nota de campo, 26 - 2 - 2018).

Los estudios sobre las experiencias anglosajonas muestran que la vigilancia se suele concentrar en ejes clásicos de la sociología, como género, edad, raza y clase, estableciendo una distribución desigual y discriminatoria de la atención (Norris, 2003, Walby, 2005). La administración de la sospecha en el COM parece repetir algunos de estos rasgos: jóvenes varones de sectores populares reciben una atención especial, no por sus necesidades de protección, sino por su supuesto peligro y la posibilidad de que estén tramando algo. Pero, al mismo tiempo, las personas al alcance de las cámaras son en parte siempre las mismas, tornándolas fácilmente reconocibles ya sea por verlas en pantalla o por el conocimiento general de quién es quién en Ensenada. El sistema de grupos de pertenencia, reputaciones y jerarquías no está exento de estereotipos. Como se ve en el caso de estos jóvenes, los indicadores clásicos de sospecha — edad, vestimenta deportiva, consumos, gestos, uso de motos — generan una primera alerta que luego se combina con el (re)conocimiento personal y activa referencias a situaciones previas de vigilancia y control policial. La diferencia radica en que la unidad mínima de sospecha para un/a operadora puede brindar mucha más información que la mera presencia de algún indicador visual de “peligrosidad”: se trata de

personas con nombre y apellido, pertenecientes a familias, amistades, clubes, barrios o bandas de jóvenes, de las que se saben cosas o se recuerdan anécdotas. Esta información adicional no tiene por qué contar con un respaldo sólido ni recubrirse de pretensiones de objetividad. De hecho, tal como analiza Gavin Smith en la construcción narrativa de lo que él denomina “celebridades” de los sistemas de videovigilancia (Smith, 2007), en las historias que se cuentan se entremezclan datos que circulan en redes más amplias que incluyen a la policía, la observación cotidiana y los vínculos extralaborales, e inclusive detalles y agregados asumidos o francamente inventados con el fin de enriquecerlas y hacerlas más interesantes. Como ya vimos en el capítulo 4 y profundizaremos en el capítulo 6, estas construcciones no están exentas de controversia y su activación no siempre opera en el sentido de una criminalización de los sujetos estereotipados de sospecha, pudiendo involucrar a los y las mismas operadoras de formas ambiguas y hasta contradictorias.

### **Gestión de emergencias y lógicas de cuidado**

El segundo grupo de lógicas de la tabla 1 responden a la detección temprana de emergencias, la gestión de riesgos y el uso eficiente de los recursos disponibles para intervenir. Nos alejamos aquí de las problemáticas vinculadas a la “inseguridad” y, consecuentemente, las fuerzas policiales se ubican en un lugar secundario frente a otros actores, como los bomberos, agentes de tránsito o el sistema de salud. Las orientaciones temporales se reparten nuevamente entre modalidades preventivas, por las que se buscan indicios para evaluar posibles situaciones de riesgo (como suele ser el caso de incendios y otros desastres) y modalidades reactivas que intentan dar respuesta inmediata ante situaciones de emergencia (ya sea que ingresen por medio del monitoreo rutinario, por la radio policial o por una llamada telefónica). Si en la orientación securitaria la “sospecha” era la lógica de mayor relevancia, en la orientación de cuidado este lugar lo cumple la “atención de siniestros ocurridos en la vía pública”, que aquí dividimos en “gestión del tránsito” y “emergencias médicas”. La orientación hacia el cuidado está fuertemente vinculada a la vigilancia “en vivo” y a la gestión del riesgo en eventos que están en proceso. Estos mismos registros visuales pueden cobrar nueva vida por medio de “oficios” que realizan una reinterpretación retrospectiva en clave securitaria, como evidencia de la existencia de delitos e identificación de responsables.

#### *Las emergencias médicas*

Si la presencia de un/a policía en el espacio de trabajo y la atención constante a la radio refuerzan la idea del COM como una herramienta de “soporte” al accionar policial, la sala de monitoreo también está marcada por un vínculo constante con actores y prácticas vinculados a la

salud. Esto se debe principalmente a la creación, en el año 2012, de una línea municipal de atención ante emergencias médicas<sup>67</sup>. Lautaro nos explicaba que esta fue la primera y más importante incorporación al COM, resultando en una ampliación hacia “todo el espectro de lo que es el sistema de urgencias y emergencias, tanto médicas como de otro tipo”. El COM podía ofrecer una línea siempre libre, con personal preparado las 24 horas preparado y en contacto con las distintas agencias estatales. Desde entonces los y las supervisoras incorporaron la tarea de atender las llamadas, comprender y evaluar la situación en función de la gravedad del hecho y gestionar la asignación de recursos, fundamentalmente el despacho de las dos ambulancias municipales. En algunos casos también se pide presencia policial para evaluar el “panorama”, confirmar la necesidad de la intervención y las condiciones de seguridad necesarias para el ingreso de la ambulancia.

Recibir las llamadas a la línea 107 es una de las tareas más demandantes para quien supervisa cada guardia. Llegan en cualquier momento, interrumpiendo la dinámica de trabajo previa e imponiendo un cambio de ritmo, y muchas veces transmiten altos niveles de ansiedad y estrés, por lo que la respuesta debe ser al mismo tiempo clara, rápida y tranquilizadora, especialmente si se requiere una guía para intervenir mientras llega la ambulancia. Una vez obtenida la información necesaria y finalizado el llamado, resta la comunicación con el personal médico en las ambulancias para realizar el despacho. Los y las trabajadoras del COM reconocen diferencias importantes en la predisposición o apatía que muestran los y las doctoras en sus distintas guardias, con resistencias que van desde no dar respuesta por radio, pedir repetidamente la dirección o demorar la salida, si no se considera que se trate realmente de una emergencia, hasta poner reparos al ingreso a ciertas zonas por no confiar en que esté garantizada la seguridad.

La misma sospecha sobre el carácter de emergencia del pedido es parte de la tarea de filtro que realiza el COM. Es muy raro que en una jornada no se reciba algún llamado, de hecho un supervisor afirmaba que debía entrar en promedio un llamado por hora. Pero buena parte de los pedidos se refieren a situaciones consideradas de poca gravedad. Al contar con sólo dos ambulancias, una apostada en Punta Lara y otra en Ensenada centro, el despacho se limita a las situaciones en las que hay algún riesgo de vida. Según nos decía en una entrevista Lautaro “hay veces que te dicen ‘¡no sé qué le pasa, se está muriendo!’ y van y tiene fiebre”. Para este tipo de casos, que incluyen también dolores de panza, descomposturas y heridas leves, se explica que la ambulancia está en uso y se recomienda la asistencia personal a los lugares de atención disponibles, como la guardia del Hospital Horacio Cestino o los centros de salud ubicados en los distintos barrios. La polisemia de un “dolor de panza” puede por otro lado inducir una mala interpretación de la gravedad de la situación, como de hecho experimentó Cecilia en carne propia: un llamado por

---

<sup>67</sup> El Municipio publicaba en junio del 2012 la existencia de esta línea para atención ante “situaciones graves de emergencia”. Recuperado de: <https://www.ensenada.gov.ar/emergencias-linea-107-local/>

una mujer joven con un “dolor de panza” termina con su fallecimiento horas más tarde y con una citación a declarar a todos/as las personas responsables del servicio. Por este tipo de consecuencias legales hay eventos que generan un despacho de forma inmediata, más allá de la gravedad, como accidentes de tránsito y cualquier pedido que provenga de instituciones educativas.

El filtro que aplica el COM se nutre además de las experiencias previas, particularmente en aquellos casos en que las llamadas a la línea se vuelven rutinarias. Es el caso de una serie de mujeres ancianas que adoptan el hábito de llamar constantemente al 107. Sus nombres y voces llegan a ser conocidas por todo el COM, al punto que apenas atienden el teléfono cambian la expresión desde una mirada alerta a una mueca de burla o un gesto de tedio. La respuesta comienza con recordatorio de que tienen que pedir asistencia al Pami y no al número municipal, ya que allí cuentan con sus propias ambulancias. Ante la insistencia, los y las supervisoras intentan convencer a estas señoras de que no se están muriendo y que en todo caso tendrían que ver a su médico de cabecera. Varias de estas señoras siguen circulando en el imaginario del COM, incluso una vez fallecidas, a través de anécdotas y comparaciones, ya sea en tono de burla o con cierto cariño. La siguiente es una respuesta típica a este tipo de llamados:

17:40 hs. Llama una anciana conocida del COM. Cecilia nos dice que la ama, mientras sigue escuchando el teléfono y le repite que se acueste, que respire, como si la otra no escuchara. Le dice que no le puede mandar la ambulancia. Se corta la comunicación y Cecilia le pasa el teléfono a Agustina, la policía de guardia. La señora vuelve a llamar y Agustina le dice que espere hasta las 18hs, que no hay ambulancia hasta ese momento, “son solo 15 minutos”. Ceci le agradece a Agus con una reverencia y dice que mejor hable con el siguiente supervisor, ya que su turno está por terminar. Después nos dice al resto “la amo, me la llevaría a mi casa”. Nos reímos (Nota de Campo, 1 - 08 - 2017).

Actualmente el sistema se encuentra integrado a una red de servicios de emergencia provincial llamada Same, a la que cada municipio se adhiere voluntariamente. Como en casi todas las dimensiones en las que se vincularon, entre 2015 y 2019, el gobierno provincial (Alianza Cambiemos) con el municipal (FpV), la integración no estuvo exenta de conflicto y acusaciones cruzadas. Desde el Municipio se acusó al gobierno provincial de querer apropiarse simbólicamente de un servicio que dependía del gobierno local tanto en recursos como en estructura operativa (desde las ambulancias hasta los equipos de radio, pasando por el personal médico y el que atiende los llamados). Según explicaba un supervisor, en realidad en Ensenada ya tenían el Same, solo que con otro nombre, lo único que había cambiado era el ploteo de las ambulancias y los trajes reflectores de médicos y choferes.

Mabel me dice que le hicieron una entrevista y que me la perdí. Yo le digo “¡ah, pero tengo competencia!” y le pregunto por qué fue. “De Prensa, ¿no lo viste? Bueno, te cuento por qué hicimos el video”. Me cuenta que Vidal salió a decir que no funciona el 107, que solo



funciona en La Plata. Javier acota “claro, lo que pasa es que con Garro trajeron el sistema que había en Buenos Aires, el Same. Pero el 107 ya existía, hace un montón. Lo que cambiaron fueron las ambulancias. Nada más. El sistema es el mismo, los mismos médicos, todo. Las ambulancias están buenas, están más equipadas. Y a los tipos les dan unas nuevas camperas que parecen basureros. Pero es lo mismo (Nota de campo, 9 - 6 - 2017).

En todo caso, la idea de un sistema integrado a nivel provincial viene de la mano de un intento de profesionalizar el trabajo de los servicios de emergencias, incluida la tarea del o la operadora de radio. Además de recursos materiales como ambulancias y equipos, el gobierno provincial propone la estandarización de prácticas y criterios. A tal fin se organizan jornadas de capacitación de las que participan los equipos de todos los municipios adheridos, a cargo de personal provincial. El contenido de estas formaciones, así como las reacciones del grupo de supervisores/as que representaba a Ensenada, revelan una interesante tensión entre distintos discursos sobre el cuidado, la atención de la salud y el papel que tiene o debería tener el COM. Pude asistir a uno de estos cursos para operadores radiofónicos del SAME en el ex Hospital Naval, del que participaron un grupo de Ensenada y trabajadores/as de más de 40 municipios<sup>68</sup>. Según los expositores, el servicio de atención telefónica es “la puerta de entrada” al sistema de salud, por lo que la tarea del operador radiofónico es crucial. Utilizando el lenguaje técnico de la “emergentología”, los capacitadores se exhibieron en las distintas formas de codificación internacional de las emergencias, de la práctica del “triage” que permite definir niveles de urgencia en función de colores, así como las principales dificultades que se enfrentan al intentar tomar decisiones sobre la marcha, con la información limitada que se aporta por teléfono y bajo la presión de un potencial riesgo de vida. La codificación y el lenguaje médico son importantes para una comunicación rápida y precisa, pero también para sostener la legitimidad del o la radio operadora frente al resto de actores involucrados. Según nos explicaba uno de los oradores, cuando en una llamada se menciona un vómito “lo primero que preguntás es si fue sangre, o cualquier otra cosa, porque si fue sangre le decís al doctor que tenés una Hematemesis, eso genera una profesionalidad”.

Durante las seis horas en que estuvimos escuchando presentaciones y viendo diapositivas, los y las trabajadoras del COM mostraron un obstinado desinterés. A excepción de una supervisora, nadie tomó nota, hizo preguntas ni participó en los momentos abiertos a comentarios. Cuando en un recreo les consulté por su opinión del curso, me explicaron sencillamente que todo eso que dicen es muy lindo, pero no funciona: nadie puede estar atento a todo mientras se atiende el teléfono. Cecilia me decía tajante que lo único que le pareció bien fue “lo de que la experiencia es fundamental, todo lo otro no sirve, no se usa nunca”. En el COM usan efectivamente colores para registrar cada llamado al 107, pero no forman parte de la comunicación por radio para el despacho. Aunque

---

<sup>68</sup> El Ministerio de Salud publicó una gacetilla comentando la jornada. Recuperado en marzo de 2019 de: <http://www.ms.gba.gov.ar/sitios/prensa/capacitan-a-mas-de-un-centenar-de-radio-operadores-del-same-provincia/>

reconocen la importancia del lenguaje médico en tanto garantiza cierta legitimidad frente al personal médico, el COM es en primer lugar un dispositivo de videovigilancia, por lo que para sus trabajadores/as el intento del gobierno provincial de insertarlos en un sistema atención a la salud parece vano y pretencioso, una mera elaboración teórica distanciada de las problemáticas cotidianas. Se puede apreciar esta percepción en las opiniones sobre el programa de la jornada:

Leemos el programa. Cecilia se queja de tener de nuevo RCP, dice que ni en pedo hace eso de nuevo, con el muñeco, ya lo hizo una vez y es horrible. Me dice a mi “¡Un muñeco bebé teníamos que resucitar! ¡Así, con los dedos! Horrible”. Pero Javier se da cuenta que esta vez no es RCP normal... sino virtual. “¿Qué mierda es eso?” preguntan “¿es como el sexo virtual?” Todos/as nos reímos (Nota de campo, 28 - 3 - 2018).

El rechazo a los contenidos del curso va de la mano de una crítica a intentos de profesionalización que no consideran una inserción laboral estable o la posibilidad de hacer carrera. Como discutían con sus colegas de Berisso, en la mayoría de los municipios quienes atienden las líneas de emergencia son contratados/as, monotributistas, cobran menos que un empleado municipal y no gozan de ninguno de los beneficios de estabilidad y posibilidad de ascenso que caracterizan al empleo público. En Ensenada están entonces en una situación privilegiada que asocian fácilmente a la buena gestión de Mario Secco, por contraste con la precariedad laboral propia de las políticas provinciales. El grupo del COM se diferenciaba incluso en la forma de vestir, ya que eran de los pocos que no lucían las remeras verdes del Same, y se reían del resto por estos uniformes. El desinterés por el contenido formal del curso se mezclaba con una fuerte identificación con la gestión municipal y su oposición al gobierno provincial que permeó toda la jornada, desde el intento de hacer los dedos en V en la foto general hasta los constantes chistes y formas de distanciamiento irónico. Nuevamente, podemos ver cómo gravitan la militancia y las pertenencias políticas en la forma en que los y las trabajadores del COM se identifican y entienden su tarea.

### *La gestión del tránsito*

El tránsito ocupa un lugar muy importante entre los objetos de vigilancia e intervención por parte del COM, aún cuando no tenga la centralidad que presenta en otros sistemas municipales de videovigilancia (Arteaga Botello, 2010). Esto se debe, en primer lugar, a que buena parte de las emergencias se vinculan con accidentes de tránsito. Según datos del propio municipio<sup>69</sup>, se registran entre 300 y 400 accidentes por año, con los choques de motos como principal protagonista, acumulando el 67 % de los accidentes totales para el año 2014 y el 71% para el 2015. Los datos del

---

<sup>69</sup> El material analizado corresponde a la presentación de la Secretaría de Seguridad y Justicia de Ensenada en el marco del evento titulado “Smart City Technical Project Design For Great La Plata, Argentina”, desarrollado en la ciudad de La Plata entre el 15 y el 17 de noviembre de 2017.

SNIC indican un total de 14 muertes por accidentes viales entre el 2014 y el 2018<sup>70</sup>. Aunque muchas veces es un llamado al 107 el que genera la alerta, los eventos también ingresan por radio policial o por visualización directa. Una vez detectado un hecho las cámaras cumplen un doble rol: en el momento, orientan a la ambulancia y al personal policial hasta el lugar del siniestro; a posteriori, producen imágenes que pueden usar la aseguradoras, pero también el personal policial y de emergencias, como evidencia frente a una posible denuncia. Lautaro nos explicaba que también se registra el desempeño del personal médico y los tiempos de envío y llegada de la ambulancia.

La lógica de cuidado abarca también un conjunto de formas de vigilancia que buscan resolver problemas o detectar riesgos y prevenirlos antes de que la situación se complique y llegue a ser una emergencia. Si tenemos en cuenta las limitaciones que presentan las imágenes del sistema para la interpretación de los eventos que se desarrollan bajo las cámaras, los disturbios al tráfico tienen la ventaja de ser rápidamente identificables. La visualización de las principales vías de acceso al territorio municipal permite detectar todo tipo de bloqueos, sean obras en construcción, accidentes, operativos policiales, manifestaciones, semáforos rotos o árboles caídos. La radio opera nuevamente como canal de aviso, pudiendo requerir la intervención de las fuerzas policiales o del personal de tránsito. La opción entre una u otra forma de gestionar el tráfico depende principalmente de la disponibilidad y predisposición ante el pedido. Policías y trabajadores/as del COM suelen marcar que el personal de tránsito muchas veces no responde o se retira antes de horario, sustentando amargas acusaciones por parte de quienes cubren guardias nocturnas.

La integración de la vigilancia al trabajo de la Dirección de Tránsito está mucho menos desarrollada que el vínculo con la policía, aún cuando sean parte del mismo municipio. La sala de monitoreo no cuenta con personal de tránsito ni suelen darse comunicaciones constantes por radio como en el caso del servicio de ambulancias municipales. A pesar de lo que parecen creer muchos/as vecinas, según nos contaba Cecilia, las cámaras no se utilizan para el control de infracciones de tránsito, no se alerta sobre vehículos mal estacionados o que pasen un semáforo en rojo, ni se aplican aún métodos de detección automatizada y registro de patentes en los accesos de la ciudad, como mencionamos en el capítulo 3. Tal vez las situaciones en las que las cámaras cumplen un rol más activo son los controles vehiculares, objeto de seguimiento por si algún conductor decide darse a la fuga. De todas formas estas instancias están fuertemente marcadas por la presencia policial, por lo que la articulación entre videovigilancia e intervención en la calle se sigue canalizando a través de las fuerzas policiales.

La aplicación de la lógica de cuidado a la gestión del tráfico el COM se enfrenta también con un tipo de eventos llamativamente frecuentes: la presencia de equinos sueltos en las calles o a la

---

<sup>70</sup> Servicio Nacional de Información Criminal. Base de datos por departamento. Recuperado de: <https://estadisticascriminales.minseg.gob.ar/>

vera de las principales vías de acceso. Esta situación ha llevado a que el municipio contrate un arriero. Como se ve en el siguiente episodio, el peligro de un caballo suelto puede aportar una cuota de adrenalina a una tarde especialmente aburrida, ganándose fácilmente la atención de toda la sala.

La cámara de “La Montonera” vuelve a agarrar algo interesante, esta vez, un caballo blanco suelto corriendo a lo largo del camino. Cruza la rotonda a todo galope, obligando a los autos a frenar para no chocarlo, y sigue al galope por la banquina de la mano izquierda. Un poco después vemos a un hombre vestido de gaucho, a caballo, que sale a buscarlo por la derecha. La cámara los sigue, y también los comentarios de los y las operadoras “qué hermoso caballo”, o “¡Ay ay ay, mamita!” cuando le pasan cerca los autos, “en cualquier momento es mortadela”. El gaucho se baja y cruza con su caballo agarrado de la rienda, pero no lo logra agarrar. La persecución sigue, uno en cada banquina, mientras el tráfico pasa entre medio, hasta que lo atrapa seis cuadras después (Nota de campo, 5 - 5 - 2017).

Como ya señalamos, creemos que las lógicas de cuidado no deben pensarse en oposición al control social, sino como una forma particular de organizarlo. En la práctica se despliega siempre en combinación con las preocupaciones ligadas al control del delito y al orden público, superponiendo las formas de entender el peligro y sus indicadores. Una misma situación puede transformarse o reinterpretarse en función de estos distintos marcos de referencia, según se identifique más o menos directamente a los riesgos involucrados con una intencionalidad delictiva o incivilizada de alguno de sus protagonistas. La diferencia puede ser crucial porque define qué recursos se ponen en juego, desde un mero seguimiento con las cámaras hasta el pedido de presencia policial, despacho de ambulancias, intervención de tránsito, un arriero, etc. En ocasiones estas alternativas se dirimen en los comentarios compartidos entre operadores/as, en un ejercicio creativo de interpretación y articulación narrativa de las imágenes observadas. La siguiente situación tiene de nuevo a un caballo como protagonista, pero el grupo de jóvenes “sospechosos” desplaza la vigilancia desde el cuidado a la sospecha, terminando en una intervención policial.

José ve un sulky con unos seis pibes que caminan al lado, van jugando mientras llevan al caballo tirando de una soga. Están en la banquina del camino Rivadavia. José dice que no sabe si llamar o no, y se pregunta “¿Cómo saber si se lo están robando de La Montonera? ¿Cómo saber si es el dueño? ¿Se lo llevan para Catella? Tendrían que tener una patente”. Agustina pregunta por radio “¿Qué móvil en camino Rivadavia?”. Le responden que hay uno yendo y preguntan la dirección del hecho. Pasa un rato y el móvil no viene, José sigue operando la cámara, le da todo el zoom que puede, el carro se aleja y se dificulta la visión por los árboles al lado del camino. José: “¿Che, y el patrullero? Cri cri cri ¿Para cuando el móvil?” Agus dice que “si no viene de Jamaica, ya debería estar”. Un rato después aparece un patrullero, se cruza de mano y frena al lado del carro. José dice “ahora empieza una persecución a caballo”. Yo: “¡Como en El Zorro!” José: “Claro, ahora se baja el Sargento García. ‘¿Qué pasa oficial?’ Como en las pelis”. Agustina vuelve a preguntar por radio qué había pasado, le dicen que el del carro decía ser el dueño. José dice “claro, si no tenés cómo confirmarlo” (Nota de campo, 28 - 4 - 2017).

Lo que empieza como una preocupación por un posible disturbio en el tránsito muda rápidamente hacia una hipótesis de robo en la que el equino está siendo sustraído de los establos de la Agrupación Tradicionalista y Campo de Pato La Montonera. Los agentes policiales abandonan esta hipótesis ante la afirmación, de parte de los jóvenes, de ser los dueños del caballo, reproducida por radio por el personal policial que los interroga brevemente. En la sala de monitoreo esta prueba no convence demasiado, pero tampoco intentan presionar para que se siga indagando. Podemos ver como este encuentro entre un sulky, jóvenes y un móvil policial, capaz de despertar fantasías de persecución y aventura, termina con un desenlace muy poco emocionante. La aparente futilidad de la intervención no debe ocultarnos, no obstante, que la combinación entre distintas lógicas de vigilancia disparó una práctica policial de control que configura un mensaje claro para el grupo de jóvenes y su caballo: su circulación por el espacio público está siendo objeto de vigilancia y control.

### *Incendios y otros desastres*

El último conjunto de eventos bajo vigilancia que identificamos con una lógica de cuidado agrupa situaciones muy diversas que tienen en común la urgencia y la necesidad de intervención sobre los efectos de agentes no humanos como el viento, el fuego o el agua. Esto lleva a que se incorpore al cuerpo de Bomberos como un interlocutor fundamental, más allá de la función de constatación de la problemática y primera intervención en terreno que siempre se reserva la policía. Con la inclusión de bomberos se cierra la lista de actores estatales con los que se vincula cotidianamente el COM para circular información e intervenir en el territorio vigilado.

El principal evento de este tipo son los frecuentes incendios en casas, galpones y terrenos baldíos. La poca altura de los edificios en Ensenada y la ubicación elevada de las cámaras permite detectar fácilmente columnas de humo en el horizonte, incluso desde cámaras muy distanciadas entre sí. No todas las columnas de humo son relevantes, ya que la práctica de quemar hojas o pasto puede generar falsas alarmas, y las cámaras no suelen alcanzar a filmar el origen del humo. Por ello desde el COM se suele pedir primero presencia policial que verifique la gravedad de la situación antes de dar alerta a Bomberos. Como la fuente del fuego puede quedar a varias cuadras de la cámara que captó la columna de humo, las indicaciones a quienes están en territorio funcionan por aproximación. La siguiente escena da cuenta del desarrollo típico de una falsa alarma de incendio.

Mabel ve una columna de humo, exclama “¡La concha de la madre!” y le pide a Lisandro, el supervisor, que lo vea. Él le dice que lo ponga en una de las pantallas grandes y le pide a Tomás, el policía de turno, que mande un móvil. Tomás pregunta por la radio de la Policía Local “qué móvil” cerca de la dirección, duda un poco de las calles, vuelve a preguntarle a Lisandro, que le confirma que es en Bossinga y Paraguay. Rocío dice que debe ser la municipalidad, los de las cooperativas, Gladis le responde “están trabajando hasta esta

hora... pobres, quemando basura”, y se ríe. Lisandro le dice “de carácter”<sup>71</sup>, pero el policía no repite la frase por radio. Mabel dice que es mucho humo, se puede ver como una nube densa tapa casi toda la imagen, atravesando la calle. Con la misma cámara sigue también a una bicicleta que para cerca del humo y se mete en una calle lateral, Lisandro le pide que filme el humo, ella responde que lo estaba siguiendo porque justo se mandó por la lateral cuando apareció el patrullero. Aparece entonces en la imagen un móvil de la Policía Local, baja una policía y se acerca a una esquina. Ya casi no se ve humo. Tomás le dice por radio que es en la dirección contraria, que cruce, enfrente. Camina hasta la esquina, el móvil la sigue, dicen que no ven nada. Como están detrás de los árboles no se ve más al móvil ni a la policía. Tomás les pide si pueden entrevistar a algún vecino, dicen que sí. Diez minutos después informan por radio que se entrevistó a un vecino que “manifiesta que prendió una salamandra”. Tomás se disculpa por la molestia: “pensamos que había un incendio”. Le responden que no hay problema (Nota de campo, 16 - 5 - 2018).

La detección de columnas de humo es un evento frecuente en el que podemos reconocer un aporte sustancial del COM a la rápida gestión de riesgos de incendio. Aunque finalmente fue una falsa alarma, esta breve escena muestra las posibilidades de articulación entre la videovigilancia y la información recabada en terreno por la policía. Como el comentario sobre la posibilidad de que fueran trabajadores/as municipales quemando basura, cada columna de humo despierta intentos parecidos por reconocer el lugar afectado, ensayar explicaciones y rastrear algún tipo de vínculo personal con los y las posibles damnificados/as. Muchas veces los y las operadoras se encargan personalmente de escribirle a parientes y amigos/as que viven en la zona para preguntarles si están bien y si saben algo del humo que muestran las cámaras. Una vez que interviene Bomberos la evaluación del nivel de riesgo y la necesidad de pedir apoyo queda en sus manos, relegando el aporte del COM a un segundo plano como mero testigo y registro del operativo desplegado. Aún así, algunos incendios especialmente visibles o dramáticos generan una fuerte presión pública sobre el municipio, la Secretaría de Seguridad y el propio COM. El siguiente relato muestra las repercusiones de un descuido en el manejo de una situación de este tipo.

Mónica dice que ella está sancionada y no puede volver a ser supervisora, porque se mandó una cagada, “aunque en realidad no fue tanto”. Javier dice que se la agarraron con ella. Mónica me cuenta qué fue lo que llevó a que la sancionaran: hubo un incendio total de una escuela, a las cinco de la mañana, hace varios años. Ella hizo lo que tenía que hacer, llamó a bomberos, pidió ambulancia porque había una bombera intoxicada, hasta dejó registro en el libro de actas. Pero se olvidó de llamar a la Secretaría de Seguridad y avisarle. Pensaron que como vive a la vuelta de la escuela se habría dado cuenta, hasta pensaron que la habían visto con las cámaras. Mónica dice que no se dio cuenta de que era tan grave la situación, y que “además bomberos y policía no tiraron ni un panorama, nunca te pasan nada”. Cuando al otro día la jefa se enteró la llamó a media mañana para hablar. Evidentemente la había retado el intendente y ella quería agarrárselas con alguien. “Tenía que rodar alguna cabeza”, cuenta, y fue la de ella (Nota de campo, 28 - 3 - 2018).

---

<sup>71</sup> “De carácter” es la expresión que se utiliza en la jerga policial para resumir que se trata de un pedido “de carácter urgente”, que no acepta demoras.

Lo que Mónica relata da cuenta de la organización jerárquica dentro de la Secretaría, pero también de la exposición pública y mediática que trae la implementación de la videovigilancia. Como recuperamos en el capítulo 1, quienes fundaron el COM recuerdan con cierta amargura la presión de que “si hay una cámara, algo tiene que haberse filmado”. Más allá del carácter preventivo o reactivo de que adopte la vigilancia, la grabación de las imágenes genera un registro que puede ser utilizado a posteriori para dar cuenta de la actuación de distintas agencias estatales, incluyendo al propio COM. La preocupación por la visibilidad de la intervención es un elemento en común a toda la vigilancia de la que no escapan las lógicas de cuidado, afectando incluso tareas que no están directamente relacionadas con la producción de imágenes.

Algunos eventos climáticos suponen también amenazas que involucran en cierta medida al COM. Las crecidas a lo largo de la costa ribereña afectan profundamente al funcionamiento de la ciudad, pudiendo dejar zonas incomunicadas. Aunque las alertas en este caso provienen de la Prefectura o del servicio meteorológico, entidades con las que el COM no tiene un vínculo cotidiano, las cámaras ubicadas en Punta Lara se utilizan a veces para observar el río y evaluar posibles inundaciones. Al igual que con las tormentas, la videovigilancia no parece ofrecer aportes significativos, en parte porque el clima afecta su funcionamiento: las cámaras “se caen” y el agua no deja ver. Tormentas e inundaciones han tomado también otro sentido luego de la trágica inundación que sufrió la región del Gran La Plata en el año 2013<sup>72</sup>, en la que el agua generó un cortocircuito que desató un importante incendio en la destilería de YPF, reavivando la consciencia del peligro que encierra convivir con este gigante explosivo.

Cecilia me cuenta que con la inundación, “ahí estuvo bien feo”. El COM todavía estaba en el Centro Cultural Vieja Estación. Agustina explica que Ensenada no se inundó, pero el incendio de la refinería “fue muy grande, no fue muy peligroso, pero sí muy grande”. Cuenta que hubo gente que se autoevacuó. Cecilia opina que “igual es al pedo, si volamos, volamos todos. Yo me quedaría en mi casa. Pero bueno, la gente piensa esas cosas”. En la conversación participan casi todos/as las operadoras. Dicen que habían estado atendiendo cinco teléfonos, que les gritaban desde el piso de abajo, no daban a basto. La supervisora dice que ella ni se había enterado, llegó esa noche al COM y cuando se enteró se quería volver a su casa, “si muero no quiero morir acá, me voy con mis hijos”. Me cuenta que las imágenes de ese día están exportadas, y que “ese día por la radio llegaba de todo, muertos, muchos muertos, calles anegadas, fue muy feo (Nota de campo, 28 - 4 - 2017).

Con sus enormes tanques de combustible, sus imponentes estructuras y las chimeneas que queman los gases residuales visibles desde casi cualquier punto del territorio municipal, la destilería

---

<sup>72</sup> El 2 de abril del 2013 una fuerte lluvia, junto con la falta de obras de infraestructura hídrica y la pobre planificación urbana, produjo inundaciones en las ciudades de La Plata, Berisso y Ensenada. El incidente generó más de 2200 evacuados/as y al menos 89 víctimas fatales. Las enormes pérdidas materiales, el carácter previsible de la catástrofe, la gestión ineficiente por parte del estado y la polémica por el subregistro oficial de fallecidos/as convirtió al incidente en una crisis política que se reflejó en una pérdida de legitimidad para las fuerzas en el gobierno y en el surgimiento de una nueva experiencia de organización comunitaria en torno a las “asambleas de inundados/as”.

es una presencia insoslayable de cuya peligrosidad todos/as en el COM están muy conscientes. En el capítulo 1 recuperamos algunas claves históricas del miedo a que una explosión que borre del mapa a la ciudad. En la sala de monitoreo este miedo se materializa en articulaciones institucionales y técnicas: una radio aparte para uso en caso de incendio o algún incidente en la destilería que pudiera poner en riesgo a la población, simulacros anuales de evacuación. La posibilidad de “explotar” es además un chiste recurrente, así como la comparación con la central nuclear de la ciudad de Springfield en la serie Los Simpsons, siempre a punto de generar una catástrofe. La inundación e incendio de 2013 dan cuenta de que estas bromas están lejos de ser una exageración.

### **Vigilancia para exportación**

The material relations of surveillance discussed in this paper are an always open circuit that is completed by a human on both ends, where files in databases, forms, dossiers, records, reports, etc., connect the surveillance agents and subjects. That the circuit is open means that the circuit never ends and it overlaps with other surveillance activities. The institutional ethnographer can enter the points of contact in the circuit where texts are created, translated, forwarded, interpreted, in order to explicate how surveillance processes connect down with the local and connect up with various institutions (Walby, 2005:169).<sup>73</sup>

Desde que Marie Van Brittan Brown patentó el primer dispositivo de este tipo a mediados de la década de 1960, los sistemas de videovigilancia se han popularizado bajo la denominación inglesa de Closed Circuit Television (circuito cerrado de televisión, o “CCTV”). Lo “cerrado” del circuito refería a un esquema en el que las imágenes producidas se concentraban y almacenaban en un único centro operativo, generalmente mediante cintas magnéticas, conformando una red aislada y autosuficiente. Las imágenes de un CCTV tenían, a priori, una circulación estrictamente limitada al alcance del sistema, generalmente una institución o espacio particular a vigilar (un aeropuerto, un banco, un centro comercial, etc.). Estos circuitos nunca estuvieron completamente cerrados, ya que la información grabada en cintas magnéticas podía copiarse y llegar a manos de policías, fiscales y medios de comunicación. Pero la digitalización de las imágenes y el desarrollo de internet trajo nuevas facilidades para su almacenamiento, transmisión y reproducción, eliminando las restricciones técnicas que sostenían en la idea de un circuito relativamente “cerrado”. Como sus pares en prácticamente todo el planeta, la denominación CCTV ya no describe al COM de Ensenada, que no utiliza tecnologías cercanas a la televisión ni se organiza como un “circuito

---

<sup>73</sup> “Las relaciones materiales de vigilancia que discutimos en este artículo forman un circuito siempre abierto completado por seres humanos en cada extremo, por el cual se conectan agentes y sujetos de vigilancia a través de archivos en bases de datos, formularios, dossiers, registros, reportes, etc. Que el circuito sea abierto significa que no tiene fin y que se superpone con otras actividades de vigilancia. El etnógrafo institucional puede acceder a los puntos de contacto del circuito en el que los textos se crean, trasladan, envían e interpretan, para así explicar cómo los procesos de vigilancia se conectan hacia abajo con el ámbito local, y hacia arriba con distintas instituciones” (traducción personal).



cerrado”. Por el contrario, el flujo de información hacia afuera es constante y cumple un lugar clave en su función como dispositivo de control social y gobierno del espacio público.

Kevin Walby propone abordar estos sistemas con una mirada atenta a las relaciones materiales que componen estos circuitos abiertos, con mediaciones humanas y técnicas, en las que las imágenes capturadas operan como “textos en movimiento” (*rolling texts*) que, una vez producidos, pueden pasar de mano en mano, traducirse y recrearse, abandonar la pantalla y viajar a otros lugares e instituciones experimentando en el camino cambios de forma y sentido (Walby, 2005). Basándose en una etnografía de la vigilancia en una gran tienda comercial canadiense, el autor señala que estos textos afectan la vida de las personas tanto en el corto como en el largo plazo, desde un arresto en el acto hasta el uso como prueba de culpabilidad o inocencia en un procedimiento judicial. ¿Qué pasa con las imágenes que el COM produce, bajo sus distintas lógicas de vigilancia? ¿Quiénes acceden a ellas y qué procesos atraviesan para poder circular más allá de la sala de monitoreo? Analizaremos este punto deteniéndonos en tres prácticas íntimamente relacionadas: la “exportación” de videos, los “oficios” y las “cadenas de custodia”.

En el capítulo 3 describimos cómo la enorme cantidad de imágenes que produce el COM viaja por enlaces inalámbricos y cables de fibra óptica, se concentra en un servidor que la procesa y guarda en discos rígidos especializados. La articulación y control de estos componentes es posible por un software, el “sistema”, que gestiona la información bajo ciertos estándares de seguridad digital, encriptando los datos que transmite y almacena. Limitaciones de espacio, pero también consideraciones respecto a la intrusión a la privacidad que representa la videovigilancia, obligan a reutilizar los discos rígidos en un proceso de reescritura continua que destruye la información luego de un ciclo de 30 días. Las imágenes nacen y mueren siempre dentro del sistema, siguiendo este ciclo, al menos que se las retire del circuito por medio de una práctica conocida como “exportar” un video. El resultado de una exportación es un archivo de video independiente, reproducible en prácticamente cualquier computadora o celular, que puede almacenarse en discos rígidos por fuera del sistema, o grabarse en un DVD. Más allá de sus diferentes orientaciones temporales, todas las formas de vigilancia mencionadas previamente generan escenas que son exportadas, algo que se suele hacer una vez pasadas las urgencias del seguimiento “en vivo”. Lógicas preventivas como la sospecha y la atención a posibles incendios, pero también reactivas como búsquedas, accidentes de tránsito o emergencias médicas, llevan la marca de una vigilancia activa que define en el momento qué imágenes se pueden producir y cuál es su valor en términos de exportación. Por el contrario, las orientaciones retrospectivas como la defensa patrimonial o el seguimiento de situaciones de violencia de género se activan por pedidos externos e inician un proceso de revisión y evaluación de un material almacenado que ya no se puede modificar. Es aquí donde los oficios cumplen un lugar clave como una modalidad diferenciada de la práctica de vigilancia.

## *Los oficios*

Victoria: Bueno, cuando se genera el oficio en la comisaría, el correo de la comisaría me manda acá los oficios. Los recibo, me los anoto en un cuadernito para saber en qué turno lo puse en el COM.

Investigador: Que es ese cuaderno verde,

Victoria: Este es mi cuadernito, ¿sí? (risas). Y voy anotando cuál es la causa, de qué comisaría viene, y a qué turno se lo pongo en el COM para que me lo conteste, ¿sí? Porque el oficio, ¿qué me dice? Siempre lo que me pregunta es si hay cámaras en tal zona. El horario y la dirección, ¿sí? Y el día. Osea, yo se lo pongo a los chicos, y los chicos se fijan. Si hay cámaras, si no hay cámara, si hay grabación, si [ya] pasaron. Por ejemplo, esto tiene un almacenamiento de 30 días. Si a mí viene un oficio con el mes de julio, se perdieron las imágenes. A no ser que haya sido un accidente, que la cámara lo tomó, que los chicos vieron, era algo importante, y ellos lo exportan y queda grabado (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018).

La selección de videos para exportación es una práctica rutinaria que realizan operadores/as y supervisores/as como parte de su jornada de trabajo. De hecho, aunque no deja de ser una pequeña fracción de las imágenes que produce el sistema, el volumen diario de exportación de videos del COM es bastante importante. Buena parte de las imágenes exportadas no responden a consideraciones propias de quienes habitan la sala de monitoreo, y pueden de hecho carecer de todo interés como indicio visual de algún ilícito: son respuestas a los “oficios”, pedidos formales que llegan a la Secretaría de Seguridad de parte de actores policiales o judiciales. La tarea de responder oficios se reparte entre las distintas guardias, pero quien se encarga de gestionarlos es Victoria, una de las secretarias que trabaja en la oficina de enfrente a la sala de monitoreo. Es un trabajo pesado, nos cuenta, porque los oficios se acumulan rápidamente por decenas y hay que darles una pronta respuesta (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018). Cada oficio especifica lugar, día y horario, a lo que se añade la carátula del hecho denunciado, los datos de las personas o autoridades intervinientes, y de quien requiere las imágenes. Las limitaciones de cobertura hacen que muchos oficios se respondan rápidamente diciendo que “no hay” o “no funcionan” las cámaras. Aún así, el volumen de hechos exportados es bastante alto, como dice Victoria: “a mí cien DVD a veces me dura una semana”.

La cantidad de oficios refleja la incorporación de la videovigilancia al funcionamiento más amplio del sistema penal, y en particular, a las rutinas policiales y judiciales en las Investigaciones Penales Preparatorias (IPP) que se inicia con la denuncia de un delito o la actuación “de oficio” del personal policial. Como explica Victoria, cada vez que se toma una denuncia en una comisaría se genera un oficio pidiendo que el COM verifique si tiene imágenes del evento, “sea la denuncia que sea, por lesiones, peleas, amenazas, un accidente, un robo, un hurto” (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018). Además de las tres comisarías de Ensenada y de la Comisaría de la Mujer, los oficios pueden provenir de la Ayudantía Fiscal de Ensenada o directamente de las Fiscalías ubicadas en La Plata, e incluso de abogados privados y aseguradoras, generalmente en el caso de accidentes de tránsito.

Magdalena, abogada encargada de la Ayudantía Fiscal de Ensenada, nos comentaba que el poder judicial baja esta directiva y por eso el personal policial ya “actúa de oficio”: ante cualquier denuncia que toman o delito en el que intervienen, lo primero que hacen es solicitarle imágenes al COM. Se intenta “exportar” lo antes posible los materiales potencialmente valiosos y así evitar que caigan en el borrado automático, más allá de que se haya captado o no algo relevante.

Un efecto secundario de este procedimiento, aunque sumamente relevante en términos de la articulación de actores que conforman el campo local del control del delito, es que el municipio se hace de un canal directo y actualizado de información policial no agregada sobre el fenómeno delictivo en su territorio. Victoria nos explicaba que la Secretaría de Seguridad recibía todos los días informes policiales con todas las IPPs del día anterior, pero además contaba con una “estadística” propia que registraba los oficios con algunas carátulas en particular, como robos, hurtos, robos y hurtos de autos y motos, homicidios y femicidios. La propia Victoria se encargaba de cargar estos datos y luego procesarlos como series temporales, dividiéndolos en los territorios de las tres comisarías del distrito. Estos informes se compartían luego con la Policía Local, que más allá del registro de sus propios procedimientos policiales (detenciones, aprehensiones, etc.) no puede tomar denuncias por cuenta propia, por lo que no tiene un acceso directo a las IPPs. Los oficios se utilizaban también para georeferenciar eventos y construir “mapas del delito” por “puntos calientes”, algo en lo que estaba trabajando por ese entonces Lautaro y que esperaba aplicar como un elemento en la decisión sobre dónde ubicar las cámaras. Según Victoria, el manejo de una estadística propia le permite al municipio una posición más sólida de cara a las discusiones con las autoridades policiales locales sobre los problemas del territorio y las posibles estrategias para enfrentarlos. Los oficios parecen así desestabilizar parte del monopolio que ejerce la policía de un insumo básico para el gobierno de la seguridad pública, como es la estadística criminal.

Esther entra al COM acompañando a un policía de la Comisaría “Ensenada 3ra” (El Dique) y dice que necesita “38 y 122”. El oficial está de civil, en zapatillas y remera, con un pantalón celeste chupín. Dice que es para ver el local de venta de motos, donde tuvieron una estafa con una tarjeta de crédito, algunos días atrás, e indica la hora precisa de la compra. Cecilia explica que la cámara “no gira porque se cayó dentro del domo, está suelta. Se quedó así porque hubo una violencia de género en esa casa”. Roberto, desde su puesto como radioperador policial, acota “en la panadería”. Cecilia concluye “entonces quedó arreglada fija para que se vea esa casa”. Mientras pone la imagen en la pantalla grande y retrocede desde la hora que dice el agente. La cámara no muestra mucho porque tiene un árbol en la esquina izquierda que le tapa hasta la mitad de la imagen en ambos sentidos. Pasa una moto y Cecilia detiene la secuencia para intentar ver si baja o no en el local, que supuestamente queda donde está el árbol. Yo digo que igual puede haber venido desde el otro lado. El policía dice que sí, que tal vez lo agarran cuando sale y que el tipo hizo 4 compras más, “hasta en Mercado Libre”. Después de mirar un rato el policía les pregunta cuál es la cámara más cercana además de esa, Cecilia responde “122 y 44”, mientras otros/as operadoras opinan sobre la secuencia que estamos observando. El policía pregunta “¿16:07 fue cuando pasa?” Edgardo dice que “y 12” o “y 13”

una moto le pasa cerca a un auto estacionado. Cecilia busca ese minuto pero no se ve nada, y el policía pide volver a ver “y 06”, pero tampoco encuentran la moto. El policía saca una foto impresa, en A4, en la que se ven cuatro personas paradas mirando hacia adelante, parece una foto familiar. Cecilia le dice que se la muestre a José, que es quien va a buscar. El policía se acerca a José y le explica “No es de acá, es de 9 de julio, un estudiante. Es una foto de Facebook. No sabemos puntualmente, pero por la dirección que da para el envío...” Después le dice a Cecilia “¿Te dejo mi número?”, ella anota su nombre, su comisaría y su rango, “jefe de calle”, y le dice que vuelve más tarde, después de la reunión. Repite que es una moto negra, pero que no se llegó a ver la marca. (...) Cuando al rato le pregunto a Cecilia por qué se lo pidió a José, si las cámaras de 122 están en otros puestos, dice que es porque a él le gusta y además tiene una habilidad para agarrar chorros (Nota de campo, 15 - 12 - 2017).

La escena anterior da cuenta de un proceso típico de recepción y tratamiento de un oficio en el COM. El primer punto que llama la atención es la superposición, por sobre el circuito formal, de un segundo circuito más directo e informal en el que se le permite al personal policial ingresar a la sala de monitoreo, dar indicaciones a los y las operadoras y observar directamente las imágenes que le interesan. La familiaridad en el trato entre el policía y el personal de monitoreo abre canales de respuesta mucho más rápida, flexible y personalizada. Magdalena también describe el vínculo entre el COM y la Ayudantía Fiscal en términos de familiaridad, confianza y eficiencia en la respuesta a los pedidos, más allá de que se respeten siempre las presentaciones formales y que muchas veces no se obtengan aportes significativos. Según sus palabras, la policía, el municipio y el poder judicial, pero también agencias del área de educación, salud o desarrollo social, e incluso sindicatos y organizaciones sociales, conforman en Ensenada una “red en la cual podemos todos saber qué hace cada uno y todos contar con el otro”; en la práctica, esto hace que “acá todo se soluciona con el ‘levanto el teléfono y lo charlo’” (Entrevista personal, 28 - 3 - 2019).

El segundo elemento a resaltar es que, aún cuando la búsqueda queda en manos de un operador experimentado como José, muchas veces no se consigue “ver” nada. Al igual que en otras lógicas retrospectivas, las imágenes pueden servir incluso si no captan plenamente el evento en cuestión, como registro de los movimientos previos y posteriores de los y las supuestas protagonistas, de la veracidad de sus relatos de lo ocurrido, etc. Estos indicios no sirven por sí mismos, sino en su combinación con otros materiales e inscripciones, “textos” según Walby, con la que se ensamblan los “*data doubles*” que se intenta criminalizar (Wilkinson y Lippert, 2011). La escena muestra también la diversidad de fuentes de información articuladas por la policía: testigos, datos bancarios, cámaras de seguridad, incluso fotos de Facebook. Tal como planteaban Ericson y Haggerty, los “ensamblajes de vigilancia” van más allá del ámbito estatal, e incluso del espacio público, reuniendo testimonios y reputaciones locales con datos provenientes de redes sociales que están en el corazón del capitalismo de vigilancia. Con su visita el policía convierte a la sala de monitoreo en un complejo “punto de contacto” entre los y las distintas agentes de vigilancia con los y las personas vigiladas. Las imágenes del COM, bajo la mirada hábil de José, pueden darle nuevo

sustrato material a la sospecha sobre este estudiante de 9 de julio, aunque también puede que la falta de pruebas visuales diluya esta pista y oriente el trabajo policial en direcciones alternativas.

Magdalena: Y... muchas veces tampoco se llega a observar algo, por ahí cuando se empieza a observar es cuando ya llegó el personal policial y por ahí me falta la parte previa.

Investigador: Claro, porque, en general, les llama la atención, cuando llega el personal policial ya pasó por la capa de radio, entonces ya saben y buscan las sirenas. Mientras que, a veces, muchas de las situaciones que pueden después ser un delito....

M: (interrumpe) Se escapan.

I: ...no son tan claras.

M: Lo que pasa es que, generalmente, si actúan cuando hay un delito en flagrancia y lo captan, ahí sí generalmente se obtiene una filmación de lo que sucedió. Pero, por ahí, cuando es un hecho que se inicia por una denuncia, quizás, justo en ese momento no estaba... bueno, primero, quizás no hay cámaras, pero [además] quizás no estaban justo enfocando.

(Entrevista personal, 28 - 3 - 2019).

La reflexión de Magdalena apunta justamente a aquellas marcas del monitoreo “en vivo” que dificultan el uso retrospectivo de imágenes de vigilancia. Como señalan también fiscales y actores judiciales entrevistados por Vanesa Lio, las cámaras “sirven para reconstruir tramos de acción que permiten probar o dar cuenta del delito, pero raramente captan el hecho” (Lio, 2018:259). Un efecto de guiar la mirada siguiendo la información de la radio policial y los movimientos de móviles y policías en cámara, es que la videovigilancia se concentra en registrar eventos que ya cuentan con las descripciones oficiales que realiza la propia fuerza. Esto no deja de tener un claro interés en términos de su potencial para un control efectivo sobre el uso de la fuerza coercitiva del estado, y particularmente sobre las versiones que da la policía de su propio accionar, dificultando en parte la realización exitosa de “procedimientos policiales fraguados” (Eilbaum, 2004). Pero, como se quejaba Lautaro en el primer capítulo y ahora nos repite Magdalena, el mero hecho de que haya una cámara cerca no garantiza que el evento quede registrado, por lo que buena parte de las imágenes producidas no suponen tampoco un gran avance para la causa.

Llaman al teléfono fijo del COM pidiendo imágenes. Cecilia atiende y yo escucho solo su parte de la conversación. Ella les dice que tienen que hacer una denuncia.

Cecilia: (por teléfono) Y, pasa que la cámara es una domo, los chicos la hacen girar... así que hay que ver. Si tenés la denuncia va a llegar el oficio acá y se va a contestar. Y... ya me estás pidiendo mucho. Un mes, más o menos. El oficio llega enseguida. ¿Ya hiciste la denuncia? Si, no... todo 122 es Ensenada, no hay cámaras de La Plata. Si te podés acercar a la mañana acá está el secretario, él no te va a decir que no, él te deja. Está complicado para ver la patente. (Dirigiéndose a Rocío) Hubo un choque. (Al teléfono) Pará que estoy hablando con los chicos acá para ver si lo vieron. (De nuevo a Rocío) Sobre la 43 para el lado de 123.

Rocío escucha y pregunta, Nora repite la dirección y dice que hay una diagonal ahí. Cecilia y Rocío buscan con la misma cámara, pero en pantallas y horarios distintos; miran un rato, Cecilia todavía con el teléfono en el hombro. Finalmente dice “¿no me podés llamar en un rato, para no tener la línea ocupada?” (Nota de campo, 26 - 2 - 2017).

La lógica retrospectiva tiene también como efecto la imposición de preocupaciones securitarias por registrar infracciones e identificar culpables sobre situaciones en las que, de ser captadas en vivo, hubiera primado una orientación hacia el cuidado. Es el ejemplo, bastante frecuente, de los pedidos de imágenes ante accidentes de tránsito, sea por tratarse de eventos judicializados bajo carátulas de abandono de persona, lesiones u homicidio culposo, o por un pedido de las aseguradoras. El evento ya está consumado, por lo que ya no existen riesgos que gestionar, pero las imágenes pueden todavía convertirse en un punto de apoyo para sustentar las distintas versiones sobre lo sucedido, repartir culpas y responsabilidades. Como explicaba Magdalena, esto sirve para situaciones en las que, por ejemplo, los o las protagonistas de un choque se dan a la fuga, en las que “es fundamental poder llegar a un vehículo, a una patente, para poder establecer quién fue el que produjo tal o cual accidente” (Entrevista personal, 28 - 3 - 2019). La escena anterior muestra un típico pedido de un privado, y la respuesta al mismo tiempo formal e informal que se ofrece desde el COM: hacer la denuncia, pero al mismo tiempo presentarse en la Secretaría y ver las imágenes con autorización del secretario. Como veremos a continuación, la informalidad tiene también sus riesgos, y en ocasiones sus costos, por lo que la enorme mayoría de las imágenes del COM que llegan a exportarse lo hacen bajo estrictas disposiciones de seguridad.

### *Imágenes bajo custodia*

Un día tuvimos un error muy grave. Dejamos pasar a una víctima de un robo, él reconoce a la persona que lo asaltó y lo va a buscar y le pega un tiro y pierde... de la rodilla para abajo, le tienen que amputar la pierna, porque le pegó un escopetazo. A partir de allí, decidimos no dejar entrar más a las víctimas por una cuestión de evitar la justicia por mano propia y dejar en manos de la justicia el camino de la investigación. Si ellos querían ver las imágenes tenían que ir a la fiscalía y era el fiscal o la fiscal los que determinaban si podían ver las imágenes  
Susana González, ex Secretaria de Seguridad (Entrevista personal, 18 - 12 - 2018).

El episodio que nos narra Susana González marcó el funcionamiento del COM en sus primeros años, por lo que disponemos de numerosos relatos que lo narran desde distintas perspectivas. La actual diputada provincial da su versión del conflicto: se cometió un error, por lo que desde entonces se decidió negar el acceso de las víctimas para “evitar la justicia por mano propia”. Susana identifica como un error el acceso a las imágenes que produce el COM por fuera de los canales institucionales, ya que el intento de control sobre una situación de violencia — el robo — termina generando una violencia aún más grave — el disparo — dejando al municipio y sus cámaras como un mediador que alimenta, en vez de frenar, la escalada de violencia entre vecinos/as. Veamos ahora la versión de quien estaba en ese momento como supervisora:

Cecilia: Vino un chico a decir que le habían robado una moto, si podía ver, que quería ver... y lo dejaron ver. La jefa lo dejó entrar, entró, le mostraron que el pibe se llevaba la moto, todo. Se fue del COM y le dio un tiro. Y se vio todo.

Investigador: ¡Puff! ¿Y lo mató?

Cecilia: No, no lo mató, pero... en la pierna. Y se vio todo, que era el pibe que había ido ahí y le dio un tiro (...) Yo entré, entra Susana con el tema y dice “le mostrás acá, esto”, bueno, le mostré. “¡Esa es mi moto, esa es mi moto!” decía. “Bueno, ahora lo grabo”, le digo, “así lo mandamos a la policía, andá a hacer la denuncia”. “Bueno”, respondió. No, ni a la comisaría, se fue a darle un tiro al pibe. (...) Casi nos morimos. Tuve que salir corriendo a avisarle a todo el mundo, llamar a la policía, el pibe tirado ahí... los salieron a perseguir, no lo encontraron (Entrevista personal, 15 - 12 - 2017).

A diferencia del relato oficial de Susana, construido ya como discurso político, Liliana nos repone la sorpresa e indeterminación propia de la serie de eventos que terminan con el disparo en la pierna al ladrón de la moto. Por un error de cálculo, uno de los elementos que suelen circular por la trama de relaciones que se teje en torno a la videovigilancia, un “vecino”, había abandonado su esperable rol pasivo, para en cambio tomar un curso de acción totalmente inesperado con un final desastroso. Aunque en el próximo capítulo haremos foco en formas de control social informal que van más allá de lo estatal, la escena anterior nos muestra que la naturaleza enraizada de la videovigilancia puede tener efectos inesperados también frente a eventos claramente inscriptos en las lógicas “formales” de la vigilancia securitaria y la respuesta policial. Una vez funcionando como dispositivo de inscripción y “centro de cálculo”, la información que produce el COM transforma los modos de habitar la ciudad, controlarla y gestionar sus posibles conflictos, ofreciendo a quienes accedan a sus imágenes nuevas herramientas para probar sus puntos de vista, darles realidad. Esto redobla la presión para la institucionalización de la circulación de las imágenes de videovigilancia.

Entra Martín y pide que le muestren la manifestación que está en ese momento cortando la principal calle comercial de la ciudad. Ve la imagen, lee en voz alta el nombre de la agrupación en una gran bandera, saca su celular, toma una foto de la pantalla y se la manda a alguien. Ailén le dice “está prohibido sacar fotos, no se puede hacer”. Martín se ríe y dice que tiene “permiso del secretario” (Nota de campo, 27 - 12 - 2018).

Sacar una foto con el celular puede ser un recurso al que acuda el Secretario para gestionar alguna decisión urgente, pero es claramente una excepción a la circulación normal de las imágenes, tal vez tan excepcional como la propia marcha que estaba teniendo lugar, y que describimos en el capítulo 4. Que la principal demanda de imágenes llegue en forma de oficios por parte de instancias policiales o judiciales hace que los videos de “exportación” sean tratados como pruebas que deben evitar toda alteración para preservar su valor judicial. Para que las imágenes inicien su camino como “*rolling texts*” y se integren a los circuitos de documentación de las IPP deben participar operadores como José que encuentren la escena, supervisoras como Cecilia que la graben en un

DVD, trabajadoras como Victoria que adjunten el disco y una respuesta escrita para que se la lleve el correo policial, y funcionarias del poder judicial como Magdalena que reciban y gestionen el material. Desde el momento en que se graba el DVD, ingresa en un sistema de custodias en las que cada movimiento debe realizarse siguiendo protocolos que establecen una suerte de “cadena de frío” en la que el material está siempre bajo la supervisión de alguna autoridad, sea el propio municipio, la policía o las distintas instancias del poder judicial. Materialmente esto implica que el DVD salga en un sobre cerrado y con una planilla de firmas de custodia, algo que tanto Magdalena como Victoria refieren como una medida reciente orientada a evitar futuros cuestionamientos en instancias judiciales. Esto incluye también la redacción de una breve respuesta escrita que se entrega al correo policial, quien debe firmar una copia para que la conserve el municipio.

La circulación de imágenes de vigilancia se produce bajo protocolos que las insertan en una trama de dispositivos de inscripción diseñados para asegurar que su información sea auténtica y se utilice únicamente bajo supervisión judicial o policial. Cumpliendo estos requisitos, un video exportado puede seguir su camino como “texto en movimiento”, pasar a un DVD, irse con el correo y escapar así del control del COM. Victoria nos decía incluso que generalmente una vez exportado el material ya no volvían a saber más del caso. Según ella, su rol se limita a enviar el material disponible e iniciar la cadena de custodia, dejando de lado preocupaciones por la interpretación correcta de las escenas o su calidad técnica, y que “son ellos los encargados de mirar y controlar a ver si la imagen les sirve o no les sirve” (Entrevista personal, 25 - 3 - 2018). El análisis de lo que efectivamente puedan contener de evidencia en el marco de una causa queda a cargo de la fiscalía, y eventualmente también de la policía científica. La propia Ayudantía Fiscal cumple un papel de intermediaria: solicita, recibe y custodia, pero generalmente se trata de materiales que no adquieren una relevancia hasta se inicia el propio juicio, algo en lo que no suelen participar de forma directa.

La pregunta por la productividad judicial de la videovigilancia nos devuelve a la discusión sobre la pertinencia de encuadrar a la videovigilancia municipal dentro de una estrategia de (“cuasi”) prevención situacional (Sozzo, 2014). Luego de una década de haberse iniciado el proceso que llevó a que las cámaras se integraran a prácticamente todos los espacios urbanos de la Provincia de Buenos Aires, todavía no contamos con evaluaciones locales de su aporte a los objetivos de la política de seguridad, sea la baja de las tasas delictivas o el descenso en indicadores de temor y sentimiento de inseguridad. Tampoco encontramos el desarrollo de una pregunta semejante por la efectividad de la videovigilancia en el ámbito judicial: básicamente no sabemos cómo se utilizan las imágenes producidas, qué aportes realizan y qué limitaciones encuentran. Aunque nuestra investigación no puede avanzar mucho sobre estos interrogantes, podemos sí constatar la distancia que se percibe entre las preocupaciones de quienes organizan y gestionan al sistema de videovigilancia, y los posibles usos que vayan a adquirir los frutos de su trabajo. Los y las distintas



trabajadoras de la vigilancia controlan qué y cómo se vigila en el COM, pero su influencia se limita a los confines de un sistema relativamente cerrado. Las imágenes exportadas funcionan como “textos en movimiento” (*rolling texts*) en un circuito en el que rápidamente se pierden de vista para quienes las produjeron, habilitando nuevos “puntos de contacto” entre vigilantes y vigilados.

### **Perseguir, proteger, controlar**

¿Cuáles son los objetos de la vigilancia del COM y qué lógicas guían su mirada sobre el espacio público? Este capítulo tuvo el propósito de intentar complejizar la asociación, a veces demasiado mecánica, que se suele establecer en los ámbitos académicos entre la videovigilancia y las estrategias de “prevención situacional - ambiental”. Ya mencionamos algunos rasgos que distancian al COM de este paradigma: aún si la mera presencia de una cámara afecta sin dudas las oportunidades y riesgos implicados en algunos delitos, no pareciera que este fuera su principal objetivo<sup>74</sup>. Vimos que el municipio presenta oficialmente al COM como una herramienta de “soporte” para las fuerzas policiales en la lucha contra el delito, “tanto en la etapa disuasiva como, especialmente, en el accionar correctivo”. Nuestro análisis de las prácticas de monitoreo no deja dudas de que al menos algunas lógicas responden a esta labor de apoyo policial, dando sustento al énfasis oficial en lo “correctivo”. La sospecha, el seguimiento y la búsqueda se acoplan al (y en cierta medida, actúan como mediadoras del) policiamiento del espacio urbano, mientras que lógicas retrospectivas como la defensa patrimonial o la respuesta a los oficios hacen su aporte en el trabajo de criminalización a posteriori de personas y conductas. La orientación temporal modifica los vínculos posibles con el delito: mera posibilidad, riesgo a conjurar o gestionar, cuando se vigila “en vivo”; punto de partida cuando se observan eventos finalizados. En ambos casos las imágenes contribuyen a la tarea policial (y judicial) de prevención, represión y esclarecimiento del delito.

Por otro lado, mostramos que la asociación entre videovigilancia, delito y policía es insuficiente, ya que las llamadas “cámaras de seguridad” hacen muchas otras cosas además de “luchar contra el delito”. En primer lugar, las mismas lógicas de vigilancia dejan en claro que el COM se interesa también por un conjunto más amplio de conductas no delictivas que afectan al uso “normal” del espacio público. Al igual que en las primeras experiencias anglosajonas que buscaban revitalizar los centros urbanos, el sistema de videovigilancia participa de un proyecto más amplio de “recuperación” del espacio público “para los ensenadenses”. El COM fue diseñado e implementado como parte integral de la política urbana seccista, por lo que incorporó desde un principio un

---

<sup>74</sup> En todo caso, una investigación sobre los efectos preventivos debería optar por otro diseño metodológico, corriéndose de la sala de monitoreo como foco para indagar en los territorios vigilados, algo que escapa a los límites de esta tesis.

abanico bastante amplio de objetivos de vigilancia que incluye la preocupación por contener las incivildades, proteger plazas y edificios municipales y mantener el “orden público”, algo en lo que se asemeja por otra parte a las definiciones tradicionales del trabajo policial.

¿Qué tipo de “orden” se busca construir, a fuerza de vigilancia? Los servicios que se ofrecen en el mercado de la llamada “seguridad privada” suelen abocarse a un “orden instrumental” con el objetivo de proteger la circulación de personas y mercancías (Lorenc Valcarce, 2014). En este tipo de orientación lo que prima es garantizar los intereses del cliente, y en un sentido más amplio, la valorización del capital, dejando a un lado la pretensión por incidir en el fenómeno delictivo en sí. El COM es ciertamente permeable a la presión de algunos actores “privados” (empresas, cámaras de comercio, clubes) e incluye dentro de su “recuperación” del espacio público a la protección del consumo en las áreas comerciales y la seguridad de los grandes establecimientos productivos, desde la atención a posibles incendios hasta el control a los jóvenes de los barrios populares que se paseen por las vidrieras de las calles comerciales. Sin embargo, no deja de ser un emprendimiento estatal cuya definición de “orden” está mediada por directivas políticas más que por meros intereses comerciales, por lo que la “normalidad” sobre la que se construye su vigilancia muestra una relativa independencia para con los intereses del empresariado local. En definitiva, el modelo de orden a producir es objeto de disputas dentro y fuera del COM. La mirada policial tiene aquí un rol clave, pero no completamente dominante. Como veremos en el próximo capítulo, los objetivos oficiales pueden también experimentar “desplazamientos de la vigilancia” (*surveillance creep*) aún más pronunciados hacia lo que llamaremos “lógicas no oficiales”, capaces de construir otros “órdenes” a través de la asignación de reputaciones y la moralización del espacio público.

Buena parte del trabajo en el COM se concentra en la gestión de los riesgos presentes en el espacio público, lo que nos llevó a incorporar al cuadro lógicas de vigilancia orientadas al cuidado. Aunque el reconocimiento de una dimensión de cuidado en vigilancia no es algo nuevo, sigue siendo un aspecto muy poco explorado empíricamente. No planteamos seguridad y cuidado como dicotomía excluyente, sino como extremos de un continuum dentro del cual las situaciones pueden evolucionar en sentidos inesperados, reubicarse o mantener altos niveles de ambigüedad. Algunos estudios clásicos abordan esta complejidad apelando a la metáfora de las “dos caras de Jano”: la vigilancia buscaría proteger tanto como perseguir, orientándose hacia la represión y la exclusión de ciertas personas y prácticas, pero también a la gestión de riesgos y el fomento de derechos ciudadanos (Lyon, 1994). Este planteo suele impregnarse de un contenido normativo, apoyado en una supuesta neutralidad valorativa del elemento técnico utilizado: se percibe a las cámaras como arma de opresión o herramienta de salvación, según se las use para perseguir o para proteger. Optamos aquí por evitar juicios de valor *a priori* sobre vigilancias “malas” y “buenas”, “benignas” o al menos “más justificadas”. Mantuvimos en cambio un distanciamiento que nos permitió encarar

ambas orientaciones como formas de controlar territorios y poblaciones, regular el espacio público, organizar las circulaciones, mantener un orden y gestionar sus posibles interrupciones.

Proteger y perseguir son, entonces, las dos grandes orientaciones que conviven en la forma en que los y las operadoras construyen eventos y situaciones como dignos de observación. Lo que estas lógicas tienen en común no elimina sus diferencias, ya que éstas se apoyan en prácticas concretas y valores que organizan el trabajo cotidiano del COM. Cuando cada operadora/a echa mano a una u otra lógica para orientar sus prácticas de monitoreo, moviliza una serie de agenciamientos que cargan con su propio peso el sentido de la escena y sus posibles desenlaces. El origen de la alerta, las orientaciones temporales preventivas, reactivas o retrospectivas, la importancia de establecer o localizar culpables y la variedad de posibles instituciones interlocutoras son los principales ejes en los que desglosamos sus distintas variantes. En la elección entre preocuparse por un la salud de los y las niñas que llevan su caballo al lado de la ruta, o preguntarse si éste será robado, se encuentran en potencia usos diversos de las imágenes producidas y distintas intervenciones (o ausencias) en el territorio observado. Para quien opera una decisión de este tipo dispara formas de empatía o rechazo, crítica o justificación, valoraciones sobre la persona y cómo observarla. Esta carga valorativa nos remite nuevamente a la cuestión de la cercanía y conocimiento mutuo entre vigilantes y vigilados/as. ¿Cómo afecta el reconocimiento la decisión de perseguir, proteger o ignorar a quienes aparecen en pantalla? Retomaremos estas preguntas en el próximo capítulo, incorporando un tercer conjunto de lógicas en que se vigila lo que resulta interesante, divertido o placentero, aún cuando no caiga dentro de las categorías oficiales.

Las distintas lógicas de vigilancia analizadas se completan finalmente con el circuito por el cual las imágenes se convierten en “textos en movimiento” capaces de extender su acción fuera de la sala de monitoreo. Desde el punto de vista del COM, este circuito se inicia con la recepción de “oficios”, continúa con la búsqueda y “exportación” de imágenes y termina con su envío como evidencia protegida por una cadena de custodia. Cada una de estas etapas es un “punto de contacto” entre vigilantes y vigilados, una instancia en la que se manipulan informaciones de distintas fuentes para la creación de “*data doubles*” que sirven de prueba sobre la existencia o no de un delito, la identificación de víctimas y responsables. Junto con la radio policial, los oficios ejercen una presión constante sobre los *vigilantes electrónicos* para que criminalicen las escenas filmadas. En esta lógica retrospectiva las preocupaciones por cuidar y proteger se desdibujan, aún cuando su presencia “en vivo” quede como huella en el registro visual. Incluso imágenes producidas por el movimiento automático de una “patrulla” pueden volverse, de la mano de un oficio, en un punto de apoyo para la construcción de relatos jurídicos y policiales. Veremos que aún cuando la vigilancia se guié principalmente por lógicas securitarias y de cuidado, sus productos circulan también bajo otras lógicas y usos, alimentando otros regímenes de visibilidad y de gobierno del espacio urbano.

## CAPÍTULO 6

### MIRADAS DESPLAZADAS

#### Ojos en las calles: ciudad y control social

Premodern living arrangements typically consisted of individuals residing in rural villages where they knew and were known by their neighbours. The mass movements of individuals into cities ruptured these long-standing neighbourly and familial bonds. Individuals in cities became surrounded by streams of unknown strangers (Haggerty y Ericson, 2000:619)<sup>75</sup>.

La incertidumbre y el miedo son características fundantes de la experiencia urbana. Si el crecimiento de las ciudades dejó un saldo positivo en términos de libertad y dinamismo, trajo aparejada también una nueva preocupación por tomar medidas de seguridad frente a amenazas externas e internas (Bannister y Fyfe, 2001). Existe entonces una línea de continuidad entre el desarrollo de las ciudades y los dispositivos de vigilancia, desde las antiguas murallas con puertas y guardias hasta los esquemas de policiamiento y los sistemas de videovigilancia contemporáneos. Pero las diferencias entre ambos dispositivos no son de grado, sino también de lógica de funcionamiento. Según Foucault, con el crecimiento urbano y las nuevas necesidades del modelo productivo capitalista emerge una nueva política securitaria que pone en un segundo plano el poder soberano de fijar y separar, priorizando en cambio la búsqueda de una circulación virtuosa que maximice los movimientos provechosos y evite los encuentros infortunados (Foucault, 2006). En la modernidad esta circulación toma la forma, por primera vez en la historia, de encuentro entre extraños, convertido en el modo de interacción social dominante (Norris, 2003). La escala urbana y el fomento de las relaciones entre desconocidos interrumpen el funcionamiento de formas tradicionales de control social basadas en el conocimiento mutuo, los grupos de pertenencia, las obligaciones cruzadas y las reputaciones (Haggerty y Ericson, 2000). El locus del control social se desplaza, desde la comunidad que construye la cercanía, hasta los nuevos dispositivos impersonales de control y gobierno de poblaciones que centraliza, al menos en parte, el estado y sus instituciones. Ciudad, impersonalidad y vigilancia están por tanto fuertemente ancladas en estas lógicas securitarias de gobierno.

Y sin embargo, el caso de Ensenada parece combinar dos elementos aparentemente opuestos en el análisis precedente. En el capítulo 1 recuperamos los discursos que acompañaron a la llegada

---

<sup>75</sup> “La forma de vida premoderna consistía típicamente en individuos que residen en pueblos rurales en los que conocían y eran conocidos por sus vecinos. La migración masiva hacia las ciudades rompió lazos familiares y de vecindad de larga data. En las ciudades, los individuos se vieron inmersos en flujos de personas desconocidas” (traducción personal).

de la videovigilancia como parte de una política urbana municipal para “recuperar el espacio público para los vecinos”. Nuestros/as interlocutoras perciben y presentan a su ciudad como un espacio relativamente aislado de los efectos más perniciosos de la masividad urbana, un “pueblo grande”, tranquilo, en el que todos se conocen. En este sentido, la introducción de la videovigilancia ocupa un lugar paradójico: representa la llegada de un dispositivo diseñado para gestionar la inseguridad en las grandes metrópolis contemporáneas, pero se espera que sirva para preservar esta idea de “burbuja” parcialmente aislada de la inseguridad que la rodea. ¿Son las cámaras un indicador de una suerte de “conurbanización” del territorio ensenadense? ¿Operan, por el contrario, como herramienta con la cual resistir la integración metropolitana y extender su aire pueblerino, al menos por un tiempo más? En términos más generales, ¿qué sucede cuando un dispositivo de vigilancia típicamente urbano se despliega en un espacio acotado en el que aún se mantienen dinámicas de control social comunitario, basadas en la reputación y el conocimiento mutuo?

Planteamos estos interrogantes como una invitación a profundizar en el análisis situado del ensamblaje de dispositivos de videovigilancia. En particular, abordaremos aquí el vínculo entre control social informal, moralización del espacio público, escala urbana y comunidad. Para ello resulta necesario mirar más allá de las lógicas formales e institucionales de vigilancia, orientadas hacia la seguridad o el cuidado. Comenzaremos por ello completando el cuadro que presentamos en el capítulo 5 con lo que denominamos “lógicas no oficiales” de vigilancia: el chisme, el voyeurismo y los usos privados del dispositivo. Sobre esta base profundizaremos en dos modos en que se articulan el conocimiento mutuo y la videovigilancia: la “calle” de los y las operadoras, y la moralización del espacio público como herramienta para la construcción de reputaciones. “Tener calle” es un conocimiento práctico, comparable en parte a la noción de “olfato policial”, que resulta clave para el desempeño de los y las operadoras. Sin embargo, la observación en la sala de monitoreo nos muestra que la “calle” de los y las operadoras es tanto un recurso como un estigma y fuente de conflictos. Por otra parte, una reflexión sobre la moralización del espacio público nos indica formas de control social que se despliegan por medio, pero también por fuera, de la intervención policial. Es justamente cuando se registra una discrepancia entre la mirada policial y la de los y las operadoras respecto a qué debería ser objeto de control y vigilancia, que se vuelven visibles los recursos alternativos del COM para ejercer un control social informal.

A principios de la década de 1960 James Jacob proponía la idea de que eran los “ojos en las calles” (*eyes on the streets*) la clave para pensar una ciudad segura. Desde entonces generaciones de arquitectos/as, urbanistas y criminólogos/as han reflexionado sobre el papel de las miradas atentas de quienes viven en un cierto barrio, conocen a sus vecinos/as, distinguen el movimiento usual de lo inusual y sienten el compromiso de intervenir en caso de una situación sospechosa (Ceccato, 2019). El funcionamiento cotidiano del COM parece retomar esta idea, extendiendo su alcance a toda la

escala urbana. Basándose en anécdotas, vínculos y experiencias previas, los y las operadoras ponen sus “ojos en las calles” de Ensenada. Exploraremos a continuación algunas variantes inesperadas de este cruce entre dispositivos de vigilancia y lógicas comunitarias de control social.

### **Objetivos no oficiales de monitoreo**

En su análisis del lugar de la policía en el “ensamblaje de vigilancia”, Wilkinson y Lippert señalan que las imágenes recolectadas, producidas bajo lógicas y objetivos de lo más diversos, deben luego ser “criminalizadas” por medio de un trabajo policial adicional (Wilkinson y Lippert, 2011). En este capítulo abordaremos un “desplazamiento de la vigilancia” (*surveillance creep*) del mismo tipo, pero en el sentido inverso: imágenes producidas en el marco de una política de seguridad que ingresan en circuitos interpretativos alternativos. Una mirada centrada en la definición oficial que hace la propia institución sobre sus objetivos, atribuciones y competencias, podría desestimar los usos informales del dispositivo, tomándolos por meras desviaciones u obstáculos para su funcionamiento. Por el contrario, asumimos aquí el desafío de analizar estas “desviaciones” en su positividad, aun cuando no aparezcan siquiera en los discursos que los y las propias trabajadoras construyen sobre su tarea. Al igual que con las lógicas de seguridad o de cuidado, toda mirada sobre la ciudad mediada por la videovigilancia abre posibilidades para pensar cómo se debilitan, refuerzan o articulan distintas formas de control social.

La observación del trabajo cotidiano en la sala de monitoreo revela un amplio abanico de prácticas de vigilancia que difícilmente encuentren un lugar entre las lógicas de seguridad o de cuidado. Ya en el capítulo 4 mencionamos las ambigüedades que trae la mirada “militante” sobre la ciudad: una movilización en la calle comercial es objeto de vigilancia por los desafíos que implica para la gestión del tránsito, por la necesidad de controlar posibles daños ocasionados por los y las manifestantes, pero también por el interés de saber quiénes se atreven a hacerle una protesta a “Mario”, por qué reclaman, cuáles son sus banderas. Abordaremos a continuación otro conjunto de lógicas de vigilancia que comparten la definición, por la negativa, de “lógicas no oficiales”, una suerte de categoría residual que construimos comparando los principales discursos institucionales con la observación de las prácticas cotidianas de monitoreo. Las organizamos en tres tipos: la producción de imágenes como punto de apoyo para la circulación de narrativas sobre las personas observadas (chismes), la búsqueda de entretenimiento en imágenes interesantes o placenteras (voyeurismo) y el uso de la videovigilancia para atender problemas personales (uso privado).

El punto de partida para considerar estas prácticas es, nuevamente, el reconocimiento de las particularidades del monitoreo como experiencia cotidiana. Como señalamos en el capítulo 2, el

trabajo de los y las operadoras está indefectiblemente asociado al aburrimiento y al tedio, resultados inevitables del modo en que se ensamblan los sistemas de videovigilancia (Smith, 2007; Firmino y Trevisan, 2012). Incluso tomando la definición más amplia posible de los objetivos oficiales y echando mano a todas las distintas lógicas de vigilancia exploradas hasta aquí, es frecuente que transcurran horas en las que simplemente “no pasa nada”. El COM organiza la vigilancia bajo un formato de jornadas laborales monótonas y agotadoras, con incentivos económicos y profesionales bastante modestos. Los y las operadoras enfrentan esta situación apelando a una intensa sociabilidad, conversaciones intensas y litros de mate dulce, pero aún así hay momentos en que todos/as se callan y se escucha algún bostezo.

Todo el mundo piensa que te rascás las bolas, que estás al pedo y “ay, no haces una mierda ahí en monitoreo”. Y no es fácil, el que no está ahí no se da cuenta que, posta, no es una boludez. Porque tenés que estar atento de 14 cámaras, de acercarlas, de moverlas, de girarlas. Tenés por ahí que no te pasa nada o por ahí tenés un accidente que se te muere una persona y pasó enfrente tuyo (Mónica, entrevista personal, 6 - 4 - 2018).

En este marco, cualquier anomalía que rompa con la rutina es bien recibida: con que la imagen sea interesante o divertida alcanza para que algún/a operadora se encargue de registrarla, comentarla y compartirla con el resto de la sala. Sin embargo, existen también otros aspectos de la experiencia del monitoreo que presionan en el sentido de una fuga de la mirada hacia objetivos más entretenidos y placenteros. En el capítulo 2 recuperamos una conversación en la que Cecilia, Mónica y José deseaban que pase algo que los sacara del aburrimiento, como un accidente o un tiroteo, que “vuele una cabeza y me manche de sangre la cámara”. Frente a este monótono telón de fondo, un poco de adrenalina puede ser bienvenida, pero la misma Mónica me explicó luego que el monitoreo “no es para todos”. En el capítulo 3 analizamos el rol de los “no humanos” (cámaras, imágenes, hardware y software) como mediadores del funcionamiento cotidiano del dispositivo. Las cámaras extienden la mirada más allá de las limitaciones espacio-temporales, habilitando así un mirar “desde lejos” que no necesita poner el cuerpo en la escena observada. Aún así, algunas escenas tienen la fuerza suficiente como para suspender estos efectos de distanciamiento y realzar los aspectos de la mediación que producen un efecto de realidad, llevando a agudizar la sensación de “estar ahí”, mirando “en vivo” cosas que suceden “enfrente tuyo”. También Julieta recuerda con claridad uno de los primeros “hechos” que le tocó observar en el COM: un accidente de tránsito en una de las calles principales de Ensenada. Relata el episodio de la siguiente manera:

Julieta: Atropellaron a una señora, y el micro la arrastra, se ve todo: cuando la señora iba a cruzar la calle, el micro la arrastró, la llevó. Y yo lo vi, lo tomé como “uuuh, viste...”. Pero ahí te das cuenta que tu cabeza, sin querer y sin que vos te des cuenta, hace como un “click”. Ese día, viste que tenemos 10 minutos para ir a fumar, estaba fumando y hablando por el

celular con mi marido (...) Cuando quise entrar a la oficina se me durmió la pierna, o sea, se me paralizó. Entonces fui arrastrando la pierna, pero cuando llegué a la puerta de la oficina se me paralizó la otra automáticamente y me caí desmayada. Y después ya no quería ir a trabajar porque tenía miedo, pero a la vez tenía miedo de que me echen.

Investigador: ¿Perdiste la conciencia ahí? ¿Te caíste nomás?

Julieta: Sí, me caí. Bueno, después hablándolo con la psicóloga me dijo que me había agarrado un ataque de pánico al lugar (Entrevista personal, 20 - 4 - 2018).

La tarea de monitoreo combina momentos de aburrimiento con situaciones de estrés que pueden terminar siendo experiencias traumáticas. El “click” que genera un accidente en la cabeza de Julieta no es el único relato en el que la violencia de la escena observada afecta directamente la sensibilidad del o la operadora de cámara. Accidentes, incendios, peleas, tiroteos, persecuciones: en la mirada transportada por la lente de la cámara viaja también un involucramiento subjetivo, personal. Estar preparado/a para enfrentar este tipo de situaciones es parte del entrenamiento básico que reciben los y las operadoras al comenzar a trabajar en el COM, lo que sienta las bases para un sorprendente involucramiento con la violencia observada por parte de los y las operadoras, ya sea en términos de miedo, trauma o goce. Sorprendente, en la medida en que recordamos la distancia que imponen las mediaciones tecnológicas entre operadores/as y aquello que observan. Si hay algo en lo que los sistemas actuales de videovigilancia urbana y los modelos originales del panóptico se asemejan es en el uso de artimañas técnicas para ver sin ser visto, organizando los regímenes de visibilidad de forma de economizar el ejercicio del poder y extenderlo — sobre los cuerpos y las almas en el esquema disciplinar, sobre el espacio y las circulaciones en su formato securitario.

Como veremos más adelante, estas situaciones abren un interrogante sobre los posibles efectos de distanciamiento moral implicados en la mediación electrónica. Pero también nos permiten interpretar con mayor precisión el marco en el que se ejercen las distintas lógicas no oficiales de vigilancia. Desde un abordaje etnográfico similar al nuestro, Gavin Smith analiza la compleja gestión de emociones negativas que genera el trabajo cotidiano de la videovigilancia. Según este autor, la rutina de observar las imágenes que producen las cámaras expone a los y las operadoras a un flujo constante de violencia y desorden, impactando negativamente en las formas de percibir y habitar el entorno urbano (Smith, 2012). El miedo, el cinismo y la desconfianza son rasgos de una “subjetividad dañada” por la que los y las operadoras perciben al mundo como “caótico, desordenado, sin reglas, precario y peligroso” (Smith, 2012:113). Frente a ello, la apropiación del sistema para lo que llamamos “fines no oficiales” puede servir para “reencantar al mundo”, escapar al menos temporalmente de la monotonía, tanto como del desorden y el daño, restableciendo la confianza ontológica en los patrones armónicos y el equilibrio de un “orden natural”. Esta indicación nos alerta sobre una interpretación demasiado mecánica del papel del humor, la diversión, la belleza y la picardía como lógicas prácticas de la vigilancia.



Finalmente, la investigación de Smith nos brinda otro aporte relevante para comprender el tipo de prácticas de vigilancia que nos interesan: el reconocimiento de la dimensión narrativa de la práctica de monitoreo, por la cual los y las operadoras de cámara se comprometen creativamente en la construcción social (y consumo) de la realidad (Smith, 2007). A medio camino entre la observación y la ficción, quienes observan la ciudad por medio de las cámaras se apropian de estas imágenes como insumos para construir anécdotas, hacer suposiciones, contar historias y discutir cuáles de ellas son las más probables o interesantes. Smith plantea que así se logran tres objetivos: personalizar lo que de otra manera es un escenario urbano impersonal; extraer placer y sentido de un entorno laboral dominado por aburrimiento, rutina y alienación; y producir respuestas informadas a las situaciones que encuentran, mediadas por el sistema. Tanto las lógicas de vigilancia analizadas en el capítulo 5 como las que presentaremos a continuación poseen esta cualidad narrativa, a lo que se suma en el caso de Ensenada la posibilidad de reconocer a las personas que caen bajo el alcance de las cámaras. Ya mencionamos que esta cercanía afecta al funcionamiento de todo el sistema de videovigilancia — es de esperar, entonces, que también aquí se registre su impacto, multiplicando las oportunidades para captar cosas interesantes o divertidas, compartir chismes o utilizar las cámaras para fines personales. Retomaremos esta cuestión al final del capítulo para pensar el papel que juega la mirada vigilante en el uso de la reputación y la moral como herramientas de control social y gobierno del espacio urbano.

### *La reputación y el chisme*

Fue cambiando la forma de pensar de la gente que está trabajando ahí, que ya se lo está tomando un poquito más [en] serio. Porque antes era chusmear, parecía que estaban chusmeando. Pero ahora más o menos se lo están tomando como un trabajo más serio. (...) Todavía hay alguien que ve a alguien pasando, viste, y te cuenta toda la historia, pero bueno (Entrevista con Roberto, policía, 3 - 5 - 2018).

El rumor y el chisme, así como el adjetivo que describe a quien los practica, suelen cargar con una clara connotación peyorativa. Así los utiliza Roberto, policía que trabaja en el COM casi desde un principio y puede por lo tanto plantear el proceso de crecimiento y profesionalización del trabajo en “monitoreo” como un alejamiento gradual del chusmerío. Esta apreciación negativa del chisme como lógica de monitoreo no se restringe a miradas cercanas pero externas, como la de un radioperador policial: los y las propias operadoras formulan la tensión casi en los mismos términos. Como nos explicaba Edgardo en una entrevista, hay cosas de las que no podía hablarme porque resultaban internas al COM y ventilarlas “no corresponde”.

Todo el mundo sabe que estoy ahí. Nunca se habla del tema. Yo nunca di lugar a que se hable del tema tampoco. Cada cual tiene su laburo (...) Ya te digo, a mi tampoco me gusta, creo que

no corresponde, Martín, andar diciendo. En cierta forma, viste cómo es esto del boca en boca: “No, porque a mí me dijo fulano” ¿Cómo que te dijo fulano, por qué te dijo fulano, quién es para andar divulgando ciertas cosas, sus internas? Acá la charla es muy normal en el pueblo, Martín. Yo salgo, camino para allá, y me cruzo con dos o tres tipos. Y por ahí vos le contaste, y ese le cuenta a la mujer, y la mujer le cuenta a la de enfrente, y viste cómo es... una cadena, es una rueda (Edgardo, entrevista personal, 16 - 6 - 2018).

Según la opinión de Edgardo, hablar sobre lo que ocurre en el COM, aún si se trata de parejas, amigos/as o familiares, es algo que está fuera de lugar y que puede traer problemas. Esto responde, en primer lugar, a la asociación de la videovigilancia con prácticas y lógicas propias del campo del control del delito y el gobierno de la seguridad, que envuelven al monitoreo, por principio, en cierto grado de confidencialidad. La misma preocupación por la visibilidad que ejerce presión sobre el trabajo de operar y supervisar, fuerza a canalizar institucionalmente la circulación de información basada en las cámaras. Como analizamos en el capítulo 5, las imágenes quedan limitadas al uso interno o, en todo caso, a una circulación sumamente formalizada en ámbitos policiales y judiciales por medio de “oficios”. Hacer circular información basada en la vigilancia por otros medios está claramente fuera del encuadre institucional del COM. Y sin embargo, según dice Edgardo, Ensenada es un “pueblo grande”, en el que circula con facilidad el “boca en boca” y es difícil que no se generen chismes, más allá de las censuras.

Aunque los estudios sobre vigilancia no suelen hacerse eco de ello, rumores y chismes ocupan un lugar importante entre las prácticas que hacen a la videovigilancia cotidiana y a sus resultados. Los estudios sociales sobre las características y funciones del chisme nos revelan su rol clave en distintos contextos culturales y sociales como vehículos para la construcción de grupos, la regulación de conflictos comunitarios y la producción de un cierto orden social. Max Gluckman afirmaba ya a principios de los ‘60 que “(...) gossip does not have isolated roles in community life, but is part of the very blood and tissue of that life”<sup>76</sup> (Gluckman, 1963:308). César Ceriani Cernadas recupera los aportes posteriores desde la sociología y la antropología, marcando que “rumores y chismes unen a grupos y personas y, a su vez, los separan de otros, constituyen formas de comunicación que reifican o disputan imaginarios morales y conforman instancias donde se exponen relaciones de estatus y asimetrías de poder” (Ceriani Cernadas, 2017:147 y 148). En el marco de estas disputas los chismes no son simplemente relatos mentirosos o ilusorios, sino herramientas performáticas que vuelven inteligibles las conductas, las regulan y sancionan por medio de la asignación de reputaciones (White, 2000). Estas dinámicas pueden cobrar especial relevancia ante hechos de gran visibilidad, como la circulación de “versiones” mediáticas sobre los

---

<sup>76</sup> “(...) los chismes no cumplen roles aislados en la vida comunitaria, sino que forman parte de la propia sangre y tejido que la compone” (traducción personal).

casos de muertes resonantes que analizan Gabriel Kessler y Sandra Gayol (Kessler y Gayol, 2018), pero también pueden extinguirse por ser tachadas de habladurías sin fundamento.

Para que los chismes cumplan este rol, deben circular en el marco de un cierto espacio social compartido. Patricia Fasano señala que “el chisme requiere, para su enunciación, de la adscripción de sus participantes a una posición; en ese acto, revela que la comunidad está compuesta por relaciones de poder, al mismo tiempo que performa (da forma a) dichas relaciones” (Fasano, 2014:163). Consecuentemente, para acceder a ellos es preciso estar inserto en relaciones significativas dentro de una cierta trama social, estar dispuesto a posicionarse y a tomar partido<sup>77</sup>. Resulta interesante por tanto reflexionar sobre el modo en que mi trabajo de campo me permitió con el tiempo acceder a la observación de una práctica supuestamente mal vista, fuertemente regulada y propia de lo que podríamos reconocer como un área “detrás de escena”, protegida de las miradas externas (Berreman, 1962), aún cuando no contara con ninguna otra inserción en tramas de sociabilidad ensenadenses. Este rápido acceso podría dar cuenta de algunas de las particulares características que vuelven a la sala de monitoreo un ámbito especialmente propicio para la práctica del chisme. Ceriani Cernadas reconoce en la cercanía e intimidad entre participantes los rasgos que caracterizan a los espacios y tiempos susceptibles de convertirse en “centros de intriga” (Ceriani Cernadas, 2017). En el capítulo 2 presentamos a la sala de monitoreo como el punto en el que se cruzan una red de agenciamientos, un espacio “heterotópico” que reúne elementos diversos y funcionaba como “centro de cálculo” en el que se procesan y gobiernan flujos de información. A sus paredes y fronteras físicas se le suma el carácter confidencial de todo lo vinculado a la seguridad, reforzando el mandato de que lo que pase “se queda ahí”. Este secretismo se combina con un conocimiento y una confianza mutua forjada durante las largas jornadas laborales. La relativa aislación de la sala de monitoreo con respecto al resto del municipio, y en particular frente a los superiores inmediatos en la Secretaría de Seguridad, aporta la intimidad necesaria para que se sientan libres de decir lo que quieran sin miedo a represalias. Una vez autorizada mi presencia como investigador en este espacio, y roto el hielo en las primeras visitas, la ambigüedad de mi posición como intruso que registra la cotidianidad del ámbito de trabajo no parece haber inhibido la circulación de chismes sino que, por el contrario, los fomentaba. Mi incapacidad para participar activamente en el chisme, dada mi falta de adscripciones a los grupos de pertenencia relevantes para la mayoría de los temas en debate, me convertían en una suerte de testigo “neutral” al que se podía contar todo tipo de historias, anécdotas y versiones. Los y las operadoras acudían incluso a mí en busca de una mirada “objetiva” para zanjar una discusión y probar la propia postura, a sabiendas del

---

<sup>77</sup> La autora señala también que a las dificultades de acceso que esto supone se le suman consideraciones éticas. ¿Cómo nos presentamos ante nuestros/as sujetas de investigación, en tanto estudiosos/as de una práctica con la que ser asociado es un agravio casi por definición? ¿Se pueden evitar las distintas posibilidades de traición para con el vínculo emocional que se crea en una comunidad de chismosos/as, una vez que se rompe la relación cotidiana que implica el “trabajo de campo” y entran a jugar las reglas académicas del análisis y la publicación?

bajo riesgo que podía generar mi opinión externa. Mientras duraron mis visitas, las referencias a mis prácticas de registro fueron un recurso utilizado por prácticamente todos/as como una excusa para ejercer una “censura” irónica, como los pedidos de no decir malas palabras “porque él anota todo”, o para hacer un despliegue performático de convicción bajo un formato que podríamos llamar “dictado al sociólogo”, al grito de “¡Martín, anotá esto!”.

Además de la intimidad y la confidencialidad, el COM cumple con otro requisito fundamental para la práctica del chisme: la mirada discreta y ausente que permiten las cámaras desplegadas en el espacio urbano. Una de las características que definen al chisme es la tendencia a “exponer juicios cotidianos sobre terceros conocidos pero ausentes” (Ceriani Cernadas, 2017:148). El monitoreo lleva esta lógica a un nivel superior, en la medida en que el propio sistema de videovigilancia trae permanentemente a un primer plano imágenes de cientos de personas que pasan bajo el alcance de las cámaras, poniendo a disposición apoyaturas para todo tipo de comentarios, juicios de valor e historias sobre estos “terceros ausentes”. El uso del conocimiento interpersonal para completar la información necesaria para la reconstrucción de “*data doubles*” no sólo sirve para cubrir objetivos oficiales de seguridad y cuidado, también aumenta exponencialmente la potencia narrativa de la vigilancia y su capacidad para volverse una cantera casi inagotable de chismes.

El requisito de que el tercero sea “conocido” por quienes estén presentes supone una focalización en la producción de historias y anécdotas que recae en dos conjuntos de sujetos. En primer lugar, volvemos a encontrar a aquellas “celebridades de la videovigilancia” (Smith, 2007), individuos que suelen ser objetos de sospecha y atención constante. El interés por saber en qué andan continúa mucho más allá de los pedidos de seguimiento, volviéndose una rutina. Cada aparición en cámara genera comentarios que “actualizan” la información sobre su situación personal, y las cámaras se utilizan para inspeccionar cómo están vestidos/as, qué hacen y con quiénes se relacionan. Como se ve en el siguiente fragmento de un registro de observación, las intervenciones están orientadas a calibrar la valoración moral de la mujer vigilada en función de su reputación previa como madre prolífica y descuidada para con sus hijos/as.

Julieta filma con la cámara del barrio UOM a una mujer joven que ya han estado siguiendo otras veces. La conocen todos, tiene muchos hijos, Juli dice que son como 10. Me muestra a los últimos que nacieron, ahora tienen dos años, son mellizos. Cecilia dice que son trillizos, Julieta acota que están bien vestidos. Cecilia agarra la cámara y los enfoca de cerca, repite que siempre están bien vestidos. La mujer camina descalza, barre la vereda. En un momento sus hijos cruzan la calle solos, con su paso torpe de niños pequeños. Pasa un varón joven, al parecer conocido, y saluda a los nenes, Julieta dice que se quieren ir con él. Su madre hace indicaciones a sus dos hijas más grandes que crucen y no se queden en la calle, tiene un bebé más a upa. Una de las nenas se cae, la mujer la agarra de un brazo y la revolea a la vereda. Cecilia dice “¿ven que es mala?” Julieta hace zoom sobre las zapatillas de la nena y dice que no son para ella, le quedan mucho más grandes (Nota de campo, 16 - 4 - 2017).

El segundo grupo lo constituyen aquellas personas conocidas de primera mano por trabajar en el COM o en algún otro sector del municipio. El encuentro casual de cualquier compañero/a de trabajo siempre despierta interés en el resto de la sala, generando seguimientos en la calle e incluso a través de algunas de las pocas cámaras fijas situadas en el interior de edificios públicos. Aunque varios/as operadoras afirman no ser conscientes de dónde se ubican las cámaras mientras están fuera del COM, saben que existe la posibilidad de estar siendo observadas. Saberse filmados/as por sus compañeros/as puede generar un sentimiento de seguridad, simpatía y hasta complicidad, como cuando se saluda a la cámara o se mandan mensajes a quien está de turno en el COM. También puede hacer que algunos/as se sientan “perseguidas”, como afirmaba Julieta en una entrevista, lo que lleva a evitar pasar por ciertos lugares “porque está la cámara acá y van a chusmear” (Entrevista personal, 20 - 4 - 2018). Con todo, incluso para quienes trabajan en el COM, la “visibilidad de la visibilidad” tan característica del panóptico no siempre se consigue, y la conciencia práctica de estar bajo el alcance de las cámaras no puede darse por descontada. Con más razón, aquellos/as conocidas que tienen un vínculo menos cercano con el monitoreo caen fácilmente sin darse cuenta bajo la vigilancia de los y las operadoras, desde agentes policiales hasta el propio intendente y otros funcionarios municipales.

Nora y Gladis hablan del cumple de Lorena, de la torta que hizo, de las publicaciones en Facebook. Dicen que a José le gusta el chusmerío. José, que está entre ellas, dice “estoy en el mejor lugar”. Y después dice que él sabe muchas cosas por el chusmerío entre operadores/as, “como cuando me enteré de que Noe [otra operadora] estaba embarazada”. Nora sigue contando su receta de arrollado, mientras lo cargan a José de que ahora que está juntado no lo dejan hablar en su casa y por eso se desquita hablando acá en el COM.

(Nota de campo, 12 - 5 - 2017).

El direccionamiento del chisme hacia los y las propias trabajadoras lo vuelve un elemento importante en la construcción de grupalidades y conflictos internos al COM. Como ya mencionamos, aunque durante las observaciones no aparezca en primer plano la mayoría de las entrevistas reconocen la existencia de problemas relacionados a los lazos dentro de los grupos de trabajo, el “puterío” y una supuesta falta de compañerismo. Según la opinión de algunos/as, durante el tiempo en que las jornadas eran de 6 horas la presencia de agentes policiales haciendo turnos de 12 horas les permitía atravesar distintas guardias y vincularse al mismo tiempo con los respectivos grupos, habilitando un llevar y traer de dichos y acusaciones que no aportaban a la construcción de vínculos de confianza. Los temas de estos comentarios se referían al buen o mal desempeño laboral, pero también incluían valoraciones personales de las respectivas vidas familiares o amorosas, lo que generaba un especial enojo. Como se ve, los chismes producen efectos tanto dentro como fuera de la sala de monitoreo, como parte de disputas por ocupar referencias o espacios de poder.

Lorena me pregunta hasta qué hora me quedo hoy. Le digo que me estoy yendo, mientras guardo mis cosas en la mochila. Ella me dice que me quede hasta la madrugada. “No es aburrido acá en la madrugada. Podés ver sexo en la plaza”. Yo no le respondo, miro a los operadores que están al lado mío. Uno acusa al otro de haber sido el pibe al que agarraron “tocándose con el viejo” hace unos días. Lore repite, con énfasis, “podés ver sexo en la plaza” (Nota de campo, 7 - 7 - 2017).

La observación constante del espacio urbano genera condiciones de visibilidad para una serie de situaciones atractivas por su contenido erótico o sexual, acercando al monitoreo de forma más o menos explícita al voyerismo. Algunas combinaciones de lugares, días y horarios, como promocionaba Lorena, aumentan la posibilidad de captar este tipo de escenas, pero la mirada sexualizada sobre los cuerpos bajo vigilancia forma parte en realidad de las rutinas de monitoreo y puede emerger en distintas situaciones. Incluso si no se la busca intencionalmente, el hallazgo casual de personas atractivas o en poses sugerentes no pasa desapercibido. Los y las operadoras suelen utilizar el zoom para lograr primeros planos y comparten la imagen con el resto del grupo, subiéndola a alguno de los monitores grandes que cuelgan de la pared principal. Chicas jóvenes caminando en calzas por el centro, guardavidas con sus músculos marcados en la costanera, hasta un hombre grande manejando un taxi con campera de cuero y “muchacha pinta”, pueden estar desfilando sin percatarse por las pantallas grandes, para diversión de toda la guardia.

Afinal, diferem tanto as noções de moralidade e pudor quanto às apropriações socialmente esperáveis e aceitáveis do espaço público. A sexualização do olhar e dos espaços segue diferentes padrões nos diversos contextos culturais, constituindo um ponto com o qual os responsáveis pela videovigilância precisam lidar (Cardoso, 2014:220)<sup>78</sup>.

Todo sistema de videovigilancia del espacio público presenta cierta capacidad para producir y registrar imágenes con posibles connotaciones sexuales, pero como señala Bruno Cardoso, las tensiones que se generan y las formas de resolverlas responden a los contextos específicos en que se despliegan. Dos ejemplos pueden graficar la amplitud del abanico de cuerpos y de prácticas sexualizadas, y de formas de gestionar su visibilidad. En un extremo podemos ubicar a la propia investigación de Cardoso sobre el sistema de videovigilancia de Río de Janeiro (Cardoso, 2010). El autor encuentra que la evidente sexualización del espacio público resultaba ser un verdadero dolor de cabeza para los encargados de orientar el trabajo de los operadores. Una estructura altamente jerarquizada permitía centralizar las imágenes producidas y monitoreadas en los distintos

---

<sup>78</sup> “Al final, difieren tanto las nociones de moralidad y pudor como las apropiaciones socialmente esperables y aceptables del espacio público. La sexualización de la mirada y de los espacios sigue diferentes patrones en contextos culturales diversos, tornándose un tema con el que los responsables de la videovigilancia deben lidiar” (traducción personal).

“batallones”, poniéndolas a disposición de supervisores, con el objetivo principal de evitar un foco excesivo en las mujeres en traje de baño que se pasean por las playas del sur de la ciudad. Los policías de la Central de Comando y Control velaban por que se respete esta inhibición, pudiendo incluso tomar control sobre las cámaras si se detenían más de lo necesario en un “colirio”, es decir, una mujer atractiva (Cardoso, 2014:222). El caso analizado por Cardoso muestra una particular forma de resolver la tensión: en lugar de intentar aplicar alguno de los códigos que prohíben y penan los “atentados contra el pudor”, se da por supuesta la sexualización del espacio urbano, y se intenta en cambio desexualizar la mirada de quienes lo vigilan. Según los mismos operadores, la exhibición del propio cuerpo, la desnudez e incluso el sexo en público, son todos asuntos personales, y mientras no haya una intención explícita de mostrarse frente a otros/as la policía debería dedicarse a cuestiones más importantes (Cardoso, 2014:221).

En las antípodas de esta naturalización de la sexualidad e intento de preservarla de la vigilancia, podemos ubicar el estudio que Ibrahim Alhadar y Michael McCahill hacen de la videovigilancia en shoppings de Arabia Saudita. Los autores encuentran que incluso en espacios de consumo cosmopolita como los grandes centros comerciales, asociados típicamente con dispositivos de “seguridad privada” que buscan mantener un orden instrumental al servicio de los intereses comerciales de la empresa propietaria, la vigilancia puede verse atravesada por una fuerte moralización de los vínculos entre los géneros mediada por preceptos religiosos y culturales (Alhadar y McCahill, 2011). Los muchachos de orígenes rurales que llegan a la gran ciudad y consiguen trabajo como guardias u operadores en estos establecimientos deben hacer cumplir la prohibición de todo tipo de acercamiento y cortejo entre jóvenes de distinto sexo, so pena de generar problemas con la policía religiosa. Por otro lado, ellos mismos se veían tentados de participar, al menos como espectadores, de las libertades que permitían juegos de seducción más cercanos a las formas occidentales de sociabilidad entre varones y mujeres. El resultado es nuevamente un lugar central para la sexualidad como objeto de la vigilancia, en el que el intento de reprimirla va de la mano del despliegue de dispositivos para conocerla y hablar de ella, de modo similar al que encontraba Foucault en la sociedad victoriana (Foucault, 1998). Frente a estos extremos, el COM parece estar más cercano a la aceptación carioca de la sexualidad como parte del espacio público, aunque con menos preocupación por aislar este componente de la mirada vigilante.

Julieta enfoca a un varón de unos 30 años, se ve que tiene un shorcito negro y una campera deportiva, y pregunta “¿estas piernas son gordas o están formadas?” Cecilia exclama “¿qué dice esta mujer?” Juli repite su pregunta, aclarando que de cara es muy feo. Edgardo se pone a mirar también, dice que el corte de pelo ya te lo dice todo. Julieta vuelve a hacer foco en las piernas y en la cola del sujeto e insiste “de acá para abajo, está re bien”. Lorena le pide que ponga la imagen en la pantalla de arriba. Cecilia exclama, desde su puesto de supervisora “cómo se pone esta tía eh, ya se mojó”. Julieta sube la imagen y dice que ojalá su esposo

fuera así. Lore agrega que nunca había estado tan depilada como ese tipo, y le dice a Edgardo que si no le gusta es por envidia (Nota de campo, 16 - 5 - 2018).

Seguramente las calles de Ensenada no ofrezcan las mismas oportunidades para el voyeurismo y la sexualización del espacio público que las playas cariocas, pero esto no impide que los y las operadoras produzcan cada tanto alguna imagen vistosa que compartir y con la cual entretenerse. A diferencia de los bomberos y policías jubilados que operaban las cámaras de Ipanema y Copacabana, la fuerza de trabajo del COM es mayoritariamente femenina. Esto imprime a la videovigilancia un sesgo hacia los cuerpos propios de una masculinidad hegemónica, al menos en lo que respecta a compartir los descubrimientos con el resto de la sala. Al mismo tiempo, no encontramos el mismo nivel de censura registrado en los trabajos previos, tanto en lo que respecta al uso del espacio público como en cuanto al voyeurismo que se ejerce desde la sala de monitoreo. Las situaciones esporádicas que capta el COM no generan grandes reprensiones, pero tampoco movilizan intervenciones potentes en la gestión del espacio público. La siguiente escena da cuenta de parte de una secuencia que se extendió por más de media hora y abarcó a la totalidad del personal de la Secretaría de Seguridad.

Cecilia empieza a decir “no, no, no, no, no, no. ¡Mirá eso!” Mónica dice que no entiende “¿Por qué? ¿Por qué tan trabados, los anteojos? ¡No puede ser!”. Nora dice que ella quiere albañiles como esos, Julieta le responde que justo quería hacer un trabajito de albañilería. Cecilia dice que no son albañiles de verdad, pero Nora dice que sí y que hay que pedirles el contacto, que el marido de Ceci se muere de celos. Edgardo aprovecha para decir que “despues me dicen a mí”, Mónica le retruca que “una vez que se ve algo...” y que esto “no es normal”. Patri agrega “es lo mismo que le pasa a él cuando ve a la rubia que camina por La Merced: te estupidiza, te quedás embobado”. José le ofrece a Mónica alcanzarle una servilleta. Mientras Cecilia pone la imagen en un segundo monitor de los grandes, el del medio, además del de la derecha, se levanta y va a la Secretaría gritando “¡vengan chicas, de carácter!”. Cuando llegan se quedan paradas detrás mío, que todavía tengo la computadora encima. Una dice “mirá, con toda la ropa que tengo para lavar, y este tiene la tablita”.

(Nota de campo, 16 - 4 - 2018).

El hallazgo de dos chicos especialmente lindos y “trabados”, con el torso desnudo y anteojos de sol, revoluciona toda la sala de monitoreo. La supervisora sale a buscar al resto de las trabajadoras de la Secretaría “de carácter” (es decir, utilizando la jerga policial, “con urgencia”) para que no se pierdan el espectáculo, e incluso llama al mismo secretario diciendo que ella se hacía responsable por tener una cámara quieta filmándolos. Aunque el llamado de la supervisora y la presencia del jefe en la sala habilita en parte la trasgresión, este tipo de usos del sistema de vigilancia están claramente por fuera de la definición oficial del trabajo de monitoreo, y conllevan un cierto riesgo. Los cruces con los operadores varones dan cuenta de que esta escena es también una especie de revancha, un momento en el que las operadoras se permitieron un despliegue que no



siempre pueden o quieren hacer. Cuatro días después, en una entrevista en su casa, Julieta recordaba este episodio como una de esas cosas que “no se pueden hacer”, ya que “se supone que no estamos para eso, se supone que estamos para trabajar, porque mirá si van a pedir el video porque justo en ese momento, pasa algo en la plaza” (Julieta, entrevista personal, 20 - 4 - 2018).

Aunque no ocupe un lugar destacado en la literatura académica, es evidente que los objetos del voyeurismo no se limitan a cuerpos especialmente lindos o sexualmente atractivos. Cardoso afirma como características de la mirada voyeur la curiosidad por el registro visual de momentos íntimos y el placer que se extrae de mirar sin ser visto, elementos presentes en todo tipo de “flagrantes” (Cardoso, 2014). Más allá de las escenas no tan raras de sexo en la vía pública, parejas con demostraciones de afecto e intimidad mucho más moderadas pueden también atraer la atención del COM. El interés que despierta una pareja de ancianos besándose en la costanera, al lado de sus cañas de pesca, o una joven que le aprieta los granos a su novio en la plaza, dan cuenta de objetos de vigilancia que combinan algún contenido erótico con una mirada irónica que busca lo tierno, lo ridículo y hasta lo asqueroso. Algunas veces las cámaras ofrecen imágenes dignas de un programa de bloopers, en las que prima el placer que genera la burla, como cuando se busca un primer plano de un hombre gordo sentado en una silla de plástico en la vereda, a punto de colapsar. Otras veces lo que se ve no es gracioso ni tiene contenido erótico alguno, pero resulta intrigante o misterioso, como la aparición de un hombre de boina caminando por El Dique, rodeado de galgos y cargando un animal muerto sobre su hombro.

Lorena me muestra un edificio de tres pisos, con amplios ventanales que dan a la vereda. Está a unos 15 metros de la cámara, sólo se ve cuando se gira la cámara en dirección opuesta a la calle. Me cuenta “se puede ver la vida de la gente, no deberíamos, pero se puede. Acá está el living, ¿ves el tacho para la ropa?” Hace zoom y se ve un tacho de plástico alto detrás de la ventana, por el reflejo no se ve mucho más. “Al lado está el cuarto. A los del tercero nunca los vi, creo que se mudaron hace poco. Una vez filmé a un hombre joven desnudo, ahí en esa ventana, como Dios lo trajo al mundo. Estaba pasando la cámara de un lado a otro y lo vi. A las 9 de la noche”. Yo pregunto si la gente no sabe de las cámaras, no se da cuenta. Me responde: “Si.. los chorros parece que saben, porque cuando se escapan se mandan por lugares que no los podés ver, y los perdés. Pero la gente no, hace su vida”.

(Nota de campo, 7 - 7 - 2017).

Al igual que con los chismes, el uso del sistema de videovigilancia para la obtención de imágenes placenteras o divertidas se encuentra en cierta medida censurado, por lo que los y las operadoras administran sus pequeñas infracciones de forma criteriosa. Para evitar posibles llamados de atención o sanciones de parte de los y las supervisoras hay que saber mirar de reojo, con cuidado, e identificar en qué momentos y con quiénes se puede compartir un comentario de las escenas producidas. Lorena transmite muy bien esta tensión frente a lo que no se debería, pero se puede hacer, y a veces se hace. Como veremos más adelante, el mismo conocimiento mutuo que despierta

interés puede generar incomodidad y rechazo, complejizando una relación de por sí ambivalente entre los y las operadoras, su capacidad y su obligación de observar al resto.

### *Usos privados del sistema*

El tercer conjunto de lógicas no oficiales que encontramos pueden agruparse bajo la idea de una apropiación del sistema de videovigilancia para uso personal. Las cámaras pueden ser utilizadas como fuentes de información o para proteger o controlar bienes y personas. Se construyen así réplicas focalizadas de las lógicas de seguridad y de cuidado, generalmente direccionadas a vigilar el auto o la casa propia, así como para seguir a familiares y amigos, especialmente niños/as sin supervisión de un/a adulta. Según me decía divertida Cecilia mientras me mostraba el alcance de una nueva cámara con la cual se podía firmar su casa “ahora puedo vigilar a mis hijos”, para luego reparar en el portón de entrada y agregar, como disculpándose, que “faltan algunas cosas terminar, como la pintura de la ventana, es que mi marido se lastimó la mano”. La posibilidad de “vigilar a los hijos” no se restringe al ámbito doméstico: basta con prever cuál será el recorrido y pedirle a quien opera que realice un seguimiento. La siguiente escena, que se repitió con variaciones en nuestras distintas visitas a la sala de monitoreo, muestra la proyección de un rol maternal de cuidado a través de la vigilancia.

La hija de Cecilia, que estaba de visita en el COM, se tiene que ir. Tiene alrededor de 8 años. Cecilia explica que va a la casa del padre y le dice a José “la tenés a cargo”. La nena se despide y se va sola, baja hasta la calle comercial y camina unas cuatro cuadras para encontrarse con su hermana mayor. José usa las cámaras del centro para seguirla mientras camina por la calle La Merced. Agustina dice “¡La podemos seguir todo el tiempo! Ah, no, porque no tenemos la de Sidoti, no funciona”. Después me mira a mí y dice: “es muy chiquita para que se vaya sola”. Cecilia está atenta a las imágenes de la cámara de José, cuando una cuadra y media después la pierde de vista dice “listo, es tuya Ro”. José, que ahora mira la cámara de Rocío, dice “ahora empieza con las paredes”. Se ve que la nena va rozando las paredes, como jugando. Nora dice “mientras no se limpie en la remera blanca...”. Edgardo opina “lo que hay que aclararle bien es que mire para los dos lados en las esquinas”. Cecilia dice que ya lo hablaron. La siguiente conversación se da mientras observan las imágenes.

Agustina: La carita.. es una mini Ceci.

Cecilia: Mira la carita, cuando pasa por la panadería. ¡Ahí pasó el padre, cagamos! (se ríe, se está refiriendo a un joven alto y pelado, vestido con una campera de cuero negro y tachas).

Nora: ¿Ya dobla sola para la casa del padre?

Cecilia: No, la espera su hermana. Rocío, aunque llegue denuncia, robo, choque, muerte, tiroteo, ¡vos mirando eh!.

Rocío: No estoy mirando otra cosa igual. ¡Ahí se me iba! (se ríe).

Cecilia: Qué chueca que es la hija de puta. ¿Está la hermana en la esquina?

Edgardo: ¿Seguro que estaba ahí?

Nora: ¿Le hablaste..?

Cecilia: ¡Obvio que le hablé, ustedes piensan que soy pelotuda!

La nena llega a la esquina y dobla, ya no se ve.

Carla: Va a esperar igual.

Me acerco a donde están Edgardo y Rocío, y les pregunto “¿qué, no hay cámara?”

Edgardo: No, la de Sarmiento y Sidoti no funciona (ve en la misma cámara de La Merced que aparece de nuevo la nena y cruza la calle). ¿Esta cómo cruzó? La concha de la lora. ¡Decile que no cruce más corriendo!

Cecilia: La habrá visto a la hermana.

Se ve que la nena se encuentra con dos chicas, una más grande y otra más chica, y ahora caminan las tres juntas de la mano. Otra cámara las capta metiéndose en un kiosko. “Van a comprar ticktacks grandes”, dice Cecilia. Hay policías locales caminando por la vereda. Después de eso la cámara las pierde (Nota de campo, 26 - 2 - 2018).

Las cuatro cuadras de caminata por la calle principal del centro comercial no representaban un gran riesgo, por lo que el operativo de seguridad improvisado en la sala tenía un cierto componente lúdico. Sin embargo, no deja de llamar la atención la facilidad con la que todos/as asumen el cuidado de la niña como una tarea colectiva. Como decíamos en el capítulo 2, los y las integrantes de cada guardia del COM llegan a formar vínculos estrechos que a veces describen como una familia. Las verdaderas familias de cada quien, sobre todo sus “bendiciones”, son personas conocidas por todos/as, suelen pasar de visita por la sala y establecer lazos cercanos con el resto de operadores/as, supervisores/as y policías. Al menos que esté pasando algo más relevante, su aparición en cámara suele dirigir momentáneamente el monitoreo y capta la atención del resto de la sala, con comentarios embelesados sobre lo linda que es “la reina” y lo grande que está. Pero el uso de las cámaras como extensión de un rol maternal puede también ir más allá del embelesamiento y de la función de cuidado, incluyendo órdenes y direcciones.

Cecilia atiende una llamada a su celular. Es su hijo, Pedro, de unos 14 años. Está queriendo entrar a su casa pero no tiene la llave. Cecilia usa la cámara para filmar su casa, y mientras lo visualiza le va diciendo qué hacer: que pruebe la puerta de metal de reja (no abre), que abra el portón de reja (tampoco abre). Ceci le dice que no va a abrir porque tiene un candado, así que le dice que salte y lo abra de adentro. Pedro da vueltas, intenta poniendo un pie arriba de la reja, le dice que no. Cecilia le responde “qué cagón resultaste” y lo manda a pedir a un vecino de entrar por su casa y saltar al patio. El pibe dice que no, le da vueltas, ella lo sigue puteando. Pedro le dice que lo van a parar porque parece que está robando. Roberto se ríe, Cecilia le dice que qué puede pasar si entrás a tu casa y ella está filmando, “¿quién te va a mandar el móvil? ¿Roberto?” Finalmente Pedro le pide a un vecino. Cecilia reproduce lo que Pedro va a decir: “‘mi mamá me dijo que te diga que me dejes entrar por tu patio’, ‘¿no te vas a lastimar?’, ‘no, si ya salté otras veces para buscar la pelota’ ¡Hasta para esto me salió boludo eh!” (Nota de campo, 27 - 3 - 2018).

La escena anterior es interesante por el grado de intervención sobre una situación remota que se proponen desde el COM. Normalmente la información que puedan proveer desde el monitoreo de las cámaras llega de una forma mucho más mediada, incluso si es a través de la radio policial. Las indicaciones y comentarios de Cecilia la muestran implicada en la situación que observa, de una forma casi corporal. Mirar es, de alguna forma, estar presente, algo que transmiten los y las operadoras cuando siguen en su recorrido a familiares y personas conocidas. Esta presencia

se expresa también en pequeñas atenciones en las que el interés personal coincide parcialmente con el interés general por resolver situaciones de emergencia o peligro. La siguiente situación se ubica en un área de superposición entre las tres grandes orientaciones.

Julieta dice en voz alta, compartiéndolo con toda la sala “después dicen que no podemos vivir tranquilos, ¡mirá esta moto, ahí en la calle en pleno barrio UOM, con una mochila colgada! Yo ya me la hubiera robado”. Gladis mira la imagen y se sorprende “¡es la moto de mi viejo!” Julieta exclama “¡Uy, y re nueva!”. Edgardo acota “lo único que falta, que le roben la moto y la mochila”. Julieta le dice a la otra operadora que llame a su padre, pero Gladis explica que no tiene celular. Julieta le dice “Yo se la cuidó” y deja la cámara enfocada a la moto (Nota de campo, 1 - 08 - 2017).

“Cuidar” una moto de un posible robo respondería a la función general de prevención del delito. Pero en este caso adquiere una connotación más cercana y cálida: la moto es del padre de una compañera de trabajo, por lo que lo que se está cuidando también a Gladis y a su familia. Existe, finalmente, un uso de las cámaras para fines mundanos en los que la recolección de información no tienen un vínculo directo con ninguna preocupación securitaria o de cuidado de otros/as. Monitorear implica operar un sistema que expande el alcance de la mirada, algo que los y las operadoras aprovechan cotidianamente para saber si está viniendo el micro, si hay cola en el cajero o si están abiertos los negocios. Este uso puede no responder a una necesidad específica: a veces las cámaras se pierden mirando vidrieras, mientras quienes operan discuten sobre la conveniencia de tal estufa eléctrica, la potencia de aquella moto o la calidad del sandwich de milanesa que se ofrece en aquella esquina. Generalmente la pausa es breve y se retoma rápidamente el trabajo sistemático de monitoreo en clave de sospecha. A diferencia del chisme y de aquellas escenas con contenido voyeur, el uso personal de las cámaras parece estar totalmente naturalizado en el COM y no genera ningún tipo de censuras, críticas o comentarios peyorativos.

## **Vigilantes de proximidad**

Si algo caracteriza a la radicación (*embeddedness*) de la videovigilancia en Ensenada es el tipo de vínculo que se construye entre vigilantes y vigilados. Las distintas mediaciones con las que se ensamblan las partes del dispositivo y se lo pone a funcionar están todas atravesadas, en mayor o menor medida, por esta cercanía a la que nos hemos referido como “conocimiento personal”. Su introducción supone una transformación estructural de los modos en los que se organiza la videovigilancia en las ciudades más grandes, ya que expande la cantidad de información que se puede extraer de una imagen clásica de vigilancia (generalmente fragmentaria y por lo tanto poco útil para comprender situaciones complejas) y otorga una nueva profundidad a sus posibles usos e

interpretaciones. Claramente no es lo mismo ver una mujer cualquiera caminando por la calle, a reconocer que sea “ella” la que está en “ese” barrio, en ese horario, yendo a tal sitio, etc., tanto si es para protegerla como para perseguirla, pero también si es para entretenerse o contar una anécdota. Este “conocimiento” puede ser directo y personal, pero suele también apoyarse en rumores, reputaciones y hasta elucubraciones más o menos fantásticas. En el capítulo 5 dijimos que este tipo de conocimiento no brinda una garantía de una mayor objetividad frente a los prejuicios y estereotipos que guían la práctica de la sospecha impersonal sobre los desconocidos de la gran ciudad. Pero sí asegura a los y las trabajadoras de la vigilancia un acervo más rico de recursos narrativos e interpretativos.

Esta idea nos acompañó en la caracterización de la problemática securitaria de Ensenada, en el análisis de las rutinas de monitoreo, sus mediaciones técnicas, los recursos con los que cuentan los y las operadoras, sus trayectorias y pertenencias. Vimos que este conocimiento modula las lógicas oficiales de vigilancia, basadas en la seguridad y el cuidado, tanto como aquellas lógicas “no oficiales” que organizamos en chismes, voyeurismos y usos privados. Aunque con distintos grados de legitimidad e impacto en el despliegue de intervenciones en el territorio, todas estas formas de mirar conviven en la tarea de monitoreo. Todo “ensamblaje de vigilancia” presenta algún grado de desplazamiento (*surveillance creep*) respecto a sus objetivos iniciales u oficiales, y cualquier sistema con las capacidades técnicas del COM puede habilitar la producción y consumo de este tipo de escenas. Sin embargo, las formas concretas y los efectos de este corrimiento dependen en buena medida de cómo se articulen elementos técnicos más o menos estándar, con el factor humano y el espacio urbano que deben observar.

Incluso en sus lógicas no oficiales, la práctica del monitoreo en el COM lleva la marca de la experiencia de (re)conocimiento personal. Sin responder necesariamente a un objetivo explícito de sus creadores/as, su particular ensamblado lleva a desplegar vigilantes que comparten elementos con el llamado “policiamiento de proximidad”, tal como el que se supone guía las tareas preventivas y de control que ejercen los caminantes de la Policía Local. Los aspectos de la interacción quedan claramente excluidos de la comparación: por más que a veces lo sientan así, los y las operadoras no están en la escena, y nadie sabe muy bien quién mira detrás de un lente. Pero si observamos en los modos en que interpretan y valoran aquello que observan, podemos explorar los efectos concretos de esta cercanía y los interrogantes que abre sobre la videovigilancia como dispositivo de control social. En particular, abordaremos dos efectos emergentes e inesperados, que identificamos en nuestra observación de la vigilancia como tarea cotidiana: el paradójico estatus de “la calle” como recurso para el monitoreo, y la producción y circulación de valoraciones morales como herramientas de control social relativamente independientes de la intervención policial.

## *El “jefe de calle”*

Les cuento que estuve leyendo un estudio en Inglaterra en el que los y las operadoras de cámara conocían a algunos sujetos que aparecen siempre y los llamaban “celebridades”. Me dicen que el que sabe esas cosas es José. Marcos dice que una vez hubo un robo, José no estaba ese día pero ya se había enterado por afuera y sabía quién había sido, cuando llegó al COM al otro día lo vió observando de casualidad una calle y dió aviso, lo aprendieron y encontraron lo robado. Marcos le dice al supervisor que los habían llamado para ver el video y todo. Yo pregunto entonces si los conocía de estar mirando las cámaras, me responden “no, eso es calle” (Nota de campo, 9 - 5 - 2018).

El COM es un sistema de vigilancia operado por y para ensenadenses, aunque con ciertos sesgos específicos. Como analizamos en el capítulo 4, la reclutación de operadores/as está marcada por las bajas remuneraciones, los escasos requisitos educativos y un fuerte peso de trayectorias militantes. En el capítulo 5 resaltamos el lugar que ocupan los estereotipos sociales de peligrosidad en el despliegue de la sospecha como lógica de vigilancia, generalmente apuntada hacia jóvenes de sectores populares en el espacio público. Si a esta combinación sumamos la cuestión de la reducida escala urbana, se registran las condiciones para un singular cruce entre vigilancia, estigmatización social y conocimiento personal: algunos/as jóvenes caen directamente dentro de los estereotipos de sospecha que utilizan la policía y sus propios/as colegas. José sintetiza y sufre en carne propia algunos de los efectos más paradójicos de esta doble pertenencia, como vigilante y como vigilado.

Como mencionamos en el capítulo 1, José es un joven que ronda los 30 años y que ha pasado buena parte de su vida laboral trabajando en el COM. Sus compañeros/as afirman que su gran habilidad como operador quedó probada desde un comienzo, y agregan que nada de lo que pueda pasar bajo el alcance de sus cámaras se le escapa. Esta capacidad le ha valido el apodo de “jefe de calle”, un término tomado de la jerga policial para identificar a alguien que conoce “quién es quién” y qué pasa en la calle, especialmente entre los grupos de jóvenes que suelen ser objeto predilecto de sospecha. A diferencia de otros sobrenombres utilizados en el COM, el de “jefe de calle” es prácticamente universal y, más importante aún, expresa un reconocimiento cotidiano al aporte que hace José al funcionamiento del sistema. Cuando él está en la sala el resto le pide ayuda para comprender las situaciones que visualizan, identificar personas e interpretar sus comportamientos, al punto que prefieren preguntarle sin consultar primero con el o la supervisora, para disgusto de sus superiores y burla del o la radioperadora policial de turno.

“Agarra todo, vago como lo ves, desde que entró es así”, opina Cecilia. Este mismo reconocimiento implica, sin embargo, una acusación para nada encubierta de ser un vago, uno de esos pibes acusados de andar en las drogas y el alcohol, las peleas y los ilegalismos. Esta acusación rondaba constantemente como un chiste, estuviera o no presente José. Con sus zapatillas llamativas, sus buzos con estampados de Los Redondos, sus pantalones deportivos negros con tres rayas

blancas, su gorra negra y el infaltable pañuelo blanco y negro con diseño de pata de gallo tapándole el cuello, la vestimenta de José se distingue claramente de la ropa más formal que usan sus colegas, como zapatos de cuero, pantalones de vestir o camisas lisas de manga larga. Su particular atuendo le ha valido cargadas constantes, como la recepción del supervisor al grito de “hablando de robos, cayó el delincuente”, mientras el resto de la sala se para y levanta las manos simulando un asalto. La estigmatización va más allá, incluyendo bromas y burlas sobre sus gustos y consumos culturales. En las discusiones que se generan cuando alguien propone escuchar música, José suele pedir cumbia y se queja de la predilección general por el pop, a lo que algunos operadores le responden diciendo que lo que escucha no es verdadera música. José no toma mate, y cada vez que le ofrezco uno por error el resto me dice “dale birra o vino, es lo único que toma”. Las cargadas involucran incluso a los policías locales de paso por el COM, a través de amenazas de la supervisora de tener especialmente vigilados a los efectivos si se atreven a arrestar a José “sólo porque parece un negro”.

El conocimiento práctico que detenta José puede compararse con al que los y las agentes de las fuerzas acuden para explicar cómo detectan sujetos y situaciones sospechosas, lo que nos devuelve a la discusión sobre el “olfato policial” que abrimos en el capítulo 4. José Garriga señala que los policías, al igual que José con su forma de habitar la calle y mantener vínculos con redes de pares, construyen y valoran un conocimiento que se basa en la experiencia de poner el cuerpo en situaciones de posible riesgo (Garriga, 2013). El “olfato” produce un conocimiento práctico, difícil de poner en palabras y sistematizar, otorga una habilidad que se vivencia como una intuición y marca jerarquías dentro de las fuerzas. Como hemos explorado en trabajos previos (Urtasun, 2016b), a pesar del énfasis puesto en la transmisión de conocimientos policiales por parte de los y las radioperadoras policiales, este “olfato policial” se basa en un contacto directo con los potenciales sospechosos que depende de la cercanía y se compone de vivencias, astucias e intuiciones difíciles de transmitir para alguien que vigila desde la distancia de una sala de monitoreo. Esta conclusión se basaba en el análisis del caso de La Plata, donde encontrábamos que de todas maneras se trata de saberes que los y las policías movilizan constantemente como forma de imponer sus propias opiniones y darles una mayor legitimidad, generalmente consiguiendo con éxito un reconocimiento de parte del resto de los y las trabajadoras de la vigilancia. Pero a diferencia tal vez del personal civil del monitoreo en la ciudad capital, José cuenta con su propio acervo de conocimientos y experiencias de la calle que también moviliza para construir y legitimar sus interpretaciones sobre lo que está sucediendo. Conocer a los “sospechosos de siempre”, compartir gustos y prácticas, le permite un acceso privilegiado a información crucial para el desempeño de su tarea. Pero aunque estos saberes sean efectivos no logran un reconocimiento equiparable al del olfato policial: en su lugar, José enfrenta chistes y burlas interminables de parte de sus compañeros/as.

José cuenta que hace poco se peleó con uno que estaba sacando fotos a un kiosko cerca de su casa. En realidad lo empezó a bardear, de “qué hacía sacando fotos”, y el otro se hizo el gil y se empezó a ir, entonces lo siguió, el otro corrió, él también corrió. Después ya no le daba para volver directo a su casa, porque pensó que tal vez alguno lo iba a ver entrar y quedaba re quemado, así que dio una vuelta a la cuadra y recién ahí entró. Resulta que más tarde vio que había otros sacando fotos al kiosko: eran de arquitectura, estaban estudiando esos adornos de chapa que tienen arriba. Agustina le pregunta si no se había ido a disculpar, él dice que no, que ya se la había mandado y no tenía sentido pedir disculpas. Se ríen y le dicen “sí, podés disculparte”, pero José responde: “imaginate que viene el que te corrió, que pensaste que te iba a robar el celu, va pedirte disculpas. Ya está, no pedís disculpas una mierda” (Nota de campo, 11-6-2019).

Además de un diferencial de legitimidad, las experiencias sobre las que se basan ambos tipos de conocimiento práctico marcan una importante diferencia en la facilidad para comprender y establecer lazos de empatía con los sujetos sospechosos. La escena anterior muestra cómo José incorpora la forma en que su imagen se proyecta sobre el resto, dentro y fuera de la sala de monitoreo, consciente de que ciertas actitudes serán leídas en clave de sospecha o temor. Al mismo tiempo, muestra un fuerte rechazo a ser objeto de videovigilancia, al menos por parte de desconocidos en el espacio público. Esta misma identificación lo predispone a intervenir en las discusiones grupales parándose desde su propia experiencia y aportando una voz crítica, contraria al abuso policial en las prácticas de control y al sesgo contra los jóvenes de los barrios populares. En el diálogo siguiente queda expuesta esta disposición crítica hacia el accionar policial y empática para con quienes sufren sus abusos.

José está siguiendo con la cámara de La Merced y Perú a un grupo de policías locales deteniendo a un par de pibes. Uno tiene un gorro redondo de Estudiantes y un cuellito negro que le cubre hasta debajo de la nariz. Están en la vereda, en frente a un local comercial, la gente sigue pasando al lado. Se ve que hablan con una mujer y un hombre policía, el pibe le muestra un documento, la agente habla por radio.

José: ¿Por qué los para ahora? Este se la re creyó, ya paró a unos pibes recién, ahora a estos. Solo porque tenía la cara tapada. ¿Qué onda?

Agustina: Y bueno, está trabajando.

Mabel: Dejalo hacer su trabajo José.

José: No, pero los para al pedo. (Dirigiéndose a Gladis) ¿Conocés el de Marcelo? Ahora te voy a mostrar un tema de Marcelo.

Edgardo: Agachate y conocelo.

José: Sí, por eso, es un tema de un policía que paraba a todo el mundo y que cuando después lo meten preso todos los detenidos en el calabozo le dicen “agachate y conocelo”.

Yo: ¿Qué onda, están parando mucho a los pibes ahí en La Merced?

José: Sí, no sé. Ayer pararon a cinco. Dos por resistencia a la autoridad, porque se quisieron hacer los loquitos. Otros tres porque tenían una mochila robada.

Yo: ¿Cómo sabían que era robada?

José: No sé, les habrán dicho. No sé. Y los otros dos, tal vez fue que los pararon ya con malos modos y obvio que se quisieron hacer los locos.

Se ve que los pibes sonríen tímidamente y se van, los y las policías siguen en dirección contraria. La cámara los sigue, se ve que son cuatro caminando en dos parejas, a unos 10



metros de distancia. José, que opera la cámara, va siguiendo sobre todo a un policía, lo filma de espaldas.

José: Ese se la re creyó. Lo que me jode es que estos estaban en cualquiera hace unos años y ahora se ponen vigilantes.

Yo: Qué difícil debe ser ser policía en un lugar donde todos te conocen.

Agustina: Sí, muy difícil. Imaginate que conozco a todos, son de Ensenada, nací acá..

José: A mí me da bronca.

Agustina: Pero es su trabajo.

José: Pero tenés que tener más código.

Agustina: Pero no son todos iguales José. Si yo sé que tenés droga...

José: (la interrumpe) ...parás a otro.

Agustina: Si, no te voy a parar. Pero no son todos iguales.

José: Nadie te dice que no hagas tu trabajo. Pero sí te podés hacer el boludo a veces.

(Nota de campo, 7 - 9 - 2017).

La cercanía personal entre vigilantes y vigilados, además de ser un recurso para interpretar las situaciones observadas, supone también un problema moral y práctico para todos/as en el COM. El vínculo particularmente cercano entre José y los sujetos típicos de sospecha acentúa las contradicciones entre ambas aristas de la vigilancia en Ensenada. José rechaza el abuso de poder de parte de la Policía Local y la estigmatización que sufren los jóvenes, pero sobre todo exige una reciprocidad entre conocidos/as más allá del rol que cada quien ocupe respecto a la tarea de control del espacio público. Podríamos pensar que de hecho estas consideraciones serían parte de la orientación de una “policía de proximidad”, como la definen desde el municipio, cuya función preventiva se basa en el contacto y la confianza lograda con los y las vecinas. Para enojo de José, al parecer, estos jóvenes no forman parte de la definición de “vecinos/as” que ponen en juego los y las uniformadas a la hora de ejercer su control sobre el espacio público. En qué medida los y las operadoras pueden ejercer sus propias versiones del monitoreo como “vigilancia de proximidad”, expandiendo las lógicas de cuidado a semejantes y proyectando lógicas de control securitario sobre las propias fuerzas, es tema de disputas abiertas dentro de la sala de monitoreo.

### *Moralidad, reputación y control social*

Javier me dice que me quiere mostrar un video. Lo quiere poner en una de las pantallas grandes que dominan la pared por encima de los puestos de los y las operadoras, pero Leticia dice que no lo quiere ver porque se descompone, y Nora agrega que a ella le da “un asco...”. José insiste con que lo ponga, parece entusiasmado. El supervisor busca y finalmente lo encuentra, rebobinando las imágenes de una de las cámaras, ya que “no lo exportaron”. Todo el mundo deja lo que estaba haciendo para ver el video. Lo que estamos por ver sucedió dos días atrás, por la noche. La imagen muestra una esquina casi desierta, como es de noche todo se ve en blanco y negro bañado por la luz amarilla de los faroles, pero la imagen es bastante nítida. Hay un hombre de unos 50 años, de barba larga y pelo negro atado con una colita, con un campera de cuero, un gorrito de lana negro y una bolsa de supermercado en una mano, una botella de plástico cortada en la otra con lo que parece Fernet con Coca Cola. Camina lento

hasta encontrarse con un chico, de unos veinte y pico, gorra y buzo gris con capucha encima de la gorra. El “viejo” o “viejo pervertido”, como empiezan a decirle los y las operadoras, le da un celular al “pibe”. Leticia dice que ella no tiene “problema con parejas gay, gay varones o gay mujeres, pero me da que este viejo se estaba aprovechando, está abusando del pibe”. En el video se ve que “el viejo” se acerca, el chico se aleja primero, pero también se le acerca después, “el viejo” le toma la cara con ambas manos e intenta darle un beso, “el pibe” se corre, pero después lo abraza y le da un beso en el cuello. Nora exclama “¡vieron que decía que él no le daba besos, ahí tenés!” Yo pregunto si llaman a un patrullero o algo por situaciones de este tipo. Roberto, que está de turno ese día, dice “en general.. bueno, acá lo llamaron, pero en general no se hace nada”. “El viejo” y “el pibe” se abrazan, “el viejo” se apoya en la pared y el chico se le pone encima, de espaldas. “El viejo” lo abraza, le toca el pecho, “el pibe” se recuesta sobre “el viejo”. Después vuelven a caminar, hacen media cuadra, la cámara los sigue. Paran en la entrada de una casa, se abrazan, no queda muy claro si alguno se baja los pantalones. Vuelven a caminar, ya llegando a la otra esquina aparece una camioneta de la policía, frena al lado de ellos. Roberto relata que los detuvieron, pero ni siquiera los revisaron, y los largaron.

Una vez terminada la escena, sigue una larga discusión en la que participan todos/as. Algunos/as hablan todavía mirando sus pantallas, pero muchos/as giran sus sillas para verle la cara al resto mientras discuten. Varios/as dicen que al “viejo” lo conocen. Nora dice “yo tenía una carnicería, le vendía carne”. José dice que vivía enfrente a lo de su tía. “Por eso te fuiste a vivir a lo de tu tía” le retrucan, él sonríe pero no responde a todas las acusaciones. “Está lindo el viejo, ¿no?”. Mientras tanto, otro operador encuentra al “viejo” en vivo, con una cámara que filma una plaza al lado de la cancha de Cambaceres. José dice que está siempre ahí. En la imagen se lo ve apenas, detrás de un árbol, tapado por las ramas. Se fijan con quién está sentado en la esquina, y dicen que “el otro gordo, de pelo largo, ese que anda con un cuchillo en la bicicleta, al que cagaron a palos el otro día, también estaba tocando pibes”. Nora dice que yo estoy anotando todo y me señala. Yo respondo que no estaba siguiendo lo que dicen sobre desodorantes porque estoy escribiendo lo del viejo. Me pregunta “¿te afectó mucho?”, en tono burlón. Leticia interviene: “poné que es un hijo de mil putas”.

Nora: Que estamos esperando a cruzarlo, vamos a hacer justicia por mano propia. Hoy lo vimos, vino a pedir la jubilación en la municipalidad.

Leticia: No sé por qué, si él no era trabajador municipal.

Nora: Pero la mujer sí, era jefa... No sé cómo se hizo tan linyera.

Javier: Y... por la droga.

Nora: Si, y ella también. No sé si tiene 50 años.

Javier: Pero está matado, eso sí.

(Nota de campo, 2 - 6 - 2017).

¿Qué nos muestra la aparición en pantalla del “viejo” y sus aventuras nocturnas? Creemos que esta pequeña escena indica particularmente bien el denso entramado de agenciamientos que permite que el COM se desplace (*surveillance creep*) no sólo en cuanto a las lógicas de vigilancia, sino también en sus modos de intervenir sobre las situaciones y personas bajo observación. Desde el punto de vista de sus objetivos formales, el COM participa plenamente del campo del control del delito, cumple tareas de cuidado y juega un papel de apoyo para la policía y la justicia. Pero si tenemos en cuenta la información que se produce e interpreta por fuera estos marcos oficiales, el sistema de videovigilancia toma otra dimensión. Así como los *vigilantes electrónicos* miran más allá de la seguridad y el cuidado, actúan también más allá de los pedidos de ambulancia o de

presencia policial. El mismo conocimiento personal que amplía sus recursos interpretativos ofrece caminos alternativos para que las imágenes del monitoreo circulen y operen sobre el territorio vigilado como formas de control social informal. Escondidos detrás de bromas, chismes y comentarios al pasar, las miradas vigilantes están saturadas de preceptos morales que articulan, en un mismo juicio de valor, formas de la sospecha, del riesgo y de la culpa, contra un fondo de reputaciones y conocimientos personales. Los *vigilantes electrónicos* del COM se convierten así en una instancia más en la estigmatización de formas de comportamiento que exceden los delitos tipificados en la ley penal, pero no entran tampoco en las nociones de “orden instrumental” al que se asocian la seguridad y la vigilancia privada. Podemos analizar esta moralidad extralegal como una forma más de control y de gobierno del espacio público.

En esta versión técnicamente mediada de los “ojos en la calle” que proponía James Jacob, la videovigilancia vuelve visibles comportamientos que de otro modo hubieran permanecido ocultos, relegados a cierto nivel de privacidad y anonimato esperable en el espacio público. Seguramente el “viejo” y el “pibe” creían estar bajo la protección de la noche, pero sin advertirlo sus conductas estaban en realidad siendo observadas, debatidas, evaluadas y registradas. Puede que la policía no se interese por la situación, que considere que no está en juego ningún crimen o ilegalismo importante y que por tanto nada tiene que hacer frente a dos personas caminando libremente por la calle. Después de todo, el COM no detenta un monopolio de la capacidad de criminalizar conductas, y en este caso sus trabajadores/as no consiguieron imponerle a las fuerzas policiales su versión del evento. Pero esto no implica que no puedan hacer nada con lo que observan y registran. El voyeurismo y el chisme no son sólo lógicas alternativas con las que identificar escenas interesantes, sino también formas de construir “*data doubles*” que ganan cierta independencia de los hechos originales y cobran, por así decirlo, una “vida propia”.

A pesar del escepticismo policial, la escena podría de hecho ser considerada un éxito en términos de la producción y circulación de imágenes de vigilancia dentro el COM. Durante mis visitas, todos/as en la sala se mostraron fuertemente “afectadas” por lo que acaban de ver, y gustosas de dar sus opiniones al respecto. Los y las agentes policiales que se acercaron a los protagonistas, les hicieron algunas preguntas y luego los dejaron tranquilos, pero la cámara de la esquina permitió que una audiencia mucho mayor e imperceptible pudiera acceder a lo sucedido, y luego no pareció muy dispuesta a olvidarse del evento. Dos días después de capturado todos/as en el COM conocían y comentaban el video, y durante las semanas siguientes la misma historia fue contada una y otra vez, especialmente por los y las operadoras más jóvenes.

Al igual que con los albañiles “demasiado” atractivos, los y las operadoras le imprimen a la escena del “viejo” y el “pibe” un sentido disruptivo, cercano al escándalo, que la valoriza sobre el fondo de imágenes rutinarias de vigilancia. Sin embargo, la sexualización de la vigilancia que

comparten ambas situaciones genera efectos muy distintos: en el primer caso, placer y diversión; en el segundo, curiosidad, pero también enojo y “asco”. Los y las operadoras calificaban en su mayoría como un abuso la conducta sexual de un “viejo” para con un “pibe”, aún cuando las imágenes no ofrecían mayores indicios de ello, basándose en lo que sabían o creían saber de estas personas. Al mismo tiempo, la escena se volvió también una referencia de rutina para reafirmar, a través de chistes y bromas, el carácter masculino y heteronormado de los operadores varones del COM. Con expresiones como “ah, entonces eras vos debajo de la capucha” o “estás celoso porque te robó al viejo”, la acusación de verse atraído sexualmente por este personaje se volvió un chiste de rigor, alcanzando versiones bastante fuertes cuando la escasez de personal de la Secretaría de Seguridad habilitaba cierta intimidad, como durante los turnos nocturnos.

José: Ahora a las 18 me voy...

Jonathan: ¿A dónde te vas?

Javier: A La Merced y Perú, a la cita con el viejo.

Magdalena: No solo acá, en Punta Lara también. Como Jonathan que dijo que se lo llevaba y se lo cogía.

Jonathan: Si era con esa excusa, si era por coger, sí. Lo llevo a Punta Lara, lo cago a palazos en el lomo, lo cojo y lo mato.

Guido: Lo baño...

Jonathan: Eso, lo baño y lo cojo.

(Nota de campo, 9 - 6 - 2017).

Las bromas que intercambian los y las operadoras mantienen un tono exagerado e intencionadamente grotesco, dando pie a que se digan cosas “políticamente incorrectas” que seguramente no se sostendrían en una discusión más seria. Con todo, no dejan de indicar la fuerte carga moral que arrastra la mirada vigilante. Se suele señalar que la mediación electrónica que permite vigilar a distancia habilita formas de distanciamiento moral: al perder contacto directo con las situaciones observadas parte de su realidad se desvanece, lo que facilita una indiferencia que no podríamos ostentar de estar presentes en la escena (Bauman y Lyon, 2013). Todo indica que en el COM, el vínculo entre mediación electrónica y distanciamiento moral es más complejo. Nuevamente son los vínculos personales y los sistemas de reputación los que interfieren con la descontextualización, permitiendo que el monitoreo se experimente como una observación “en vivo y en directo” del comportamiento de personas conocidas. Para reducir las referencias del “viejo” a su supuesta afición por “abusar pibes”, los y las operadoras del COM tienen algo más que las imágenes capturadas en aquella noche de invierno: su “*data double*” se enriquece con rumores y anécdotas previas, referencias a terceros y encuentros posteriores.

En el capítulo 2 recuperamos la advertencia de Clive Norris sobre el lugar del conocimiento construido en relaciones cara a cara para el reconocimiento y la identificación de los sujetos bajo

vigilancia (Norris, 2003). Sin esta identificación, señala el autor, las cámaras producen un mero crecimiento cuantitativo que no se traduce necesariamente en una “panoptización urbana”. El conocimiento personal que incorporan los *vigilantes electrónicos* de Ensenada parece ser algo más que una versión analógica de los algoritmos de reconocimiento facial que se promocionan como la solución al problema de la identificación panóptica. Al aportar sus capacidades interpretativas, los y las operadoras incorporan al ensamblaje de vigilancia sus propias tramas de relaciones, sus prejuicios, sus identidades y trayectorias, sus experiencias, valores y capacidad de tomar decisiones. Más que una simple mejora en la capacidad de interpretar las situaciones registradas, la cercanía con los y las vigiladas afecta a rasgos profundos de la organización de todo el dispositivo.

Resta, finalmente, la pregunta por la circulación de las imágenes producidas bajo las lógicas no oficiales de monitoreo y el modo en que impacta la moralización de la mirada vigilante. Cerramos el capítulo 5 retomando la idea de Kevin Walby sobre las imágenes de vigilancia como “textos en movimiento” (*rolling texts*) capaces de circular más allá de la sala de control, afectando la vida de quienes quedan registrados/as en el corto y mediano plazo, de formas a veces impredecibles (Walby, 2005). Si esto se cumplía para el caso de los “oficios” que llegan desde ámbitos policiales y judiciales, podemos preguntarnos también por la circulación informal de las imágenes, tanto físicamente como a través de su reconstrucción y actualización en relatos, bromas y chismes. El carácter “no oficial” impide que estas imágenes se “exporten”, lo que las deja más expuestas a la eliminación de rutina que precisa el sistema de almacenamiento, mientras que la confidencialidad que supuestamente rige para con todo lo que captan las cámaras evitaría un registro y uso independiente por parte de los y las operadoras. La escena del “viejo” muestra que esto no es un impedimento para que, al menos por un tiempo, las imágenes registradas tuvieran una amplia difusión en el ámbito de la secretaría, fueran reproducidas una y otra vez para el público de la sala de monitoreo, y se volvieran parte integral de ese conocimiento situado con el que se interpretan los registros visuales del espacio urbano. Aunque una mayor comprensión de su circulación por fuera del COM hubiera requerido alejar nuestro trabajo de campo aún más de su foco sobre la tarea y la sala de monitoreo, algo que no pudimos realizar en esta investigación, lo expuesto alcanza para señalar a la circulación informal de imágenes de vigilancia como un elemento clave a tener en cuenta en futuras indagaciones.

### ***Vigilantes electrónicos en la comunidad***

When we only know *about* people our knowledge is secondhand, based on media accounts, official reports, gossip, rumor, and hearsay, and there is the danger that our judgment falls prey to stereotypical prejudice and results in the dehumanization of the “other” (Lofland,

1971:1-2). Face-to-face interaction has the capacity to undermine such processes because face-to-face interaction requires, to some degree at least, putting oneself in the position of the other. It requires, in Goffman's (1972) terms, the mutual coordination of co-presence. Even in the modern world, inhabited more and more by strangers, it is still mutual coordination of co-presence that largely underpins public order (Norris, 2003:251)<sup>79</sup>.

Comenzamos este capítulo recuperando el concepto de “ojos en la calle” de James Jacob para pensar el COM como extensión a escala urbana de esta mirada atenta sobre territorios y personas conocidas. La videovigilancia sigue un linaje de tecnologías ligadas a los problemas de gobierno propios del debilitamiento del control social comunitario en las grandes ciudades. Esto nos lleva a prestar especial atención a las profundas transformaciones que atraviesa el dispositivo al implementarse en una ciudad como Ensenada, en la que “todos se conocen”. Recapitulando, vemos que sus *vigilantes electrónicos* se ven afectados por la experiencia del monitoreo como un (re)conocimiento personal, tanto en sus lógicas oficiales (seguridad y cuidado) como en las “no oficiales” (chismes, voyeurismo y usos privados), ofreciendo mayores herramientas interpretativas pero complejizando también las asociaciones que median en el funcionamiento del dispositivo. Aunque la videovigilancia se monta sobre “no humanos” capaces de extender la visión, nunca transportan la presencia real de quienes observan, por más que a veces los y las operadoras sientan que “están ahí”. La videovigilancia no puede entonces asimilarse del todo al control social informal basado en interacciones cara a cara que sigue siendo, según Clive Norris, el fundamento del orden público (Norris, 2003). Nuestro análisis del cruce entre vigilancia y escala urbana ubica no obstante al COM en un lugar intermedio entre el conocimiento “sobre” y el conocimiento “de” las personas vigiladas, articulando a la videovigilancia con prácticas preexistentes de control social comunitario.

En la medida en que la videovigilancia reestructura la visibilidad de unos/as por sobre otros/as y centraliza la mirada en un dispositivo estatal como el COM, difícilmente pueda alguno de sus usos escapar a los efectos de poder a los que nos referimos cuando hablamos de control social y gobierno del espacio público. En el capítulo 5 abordamos este aspecto del poder en su positividad, extendiendo la idea de control social tanto a las lógicas securitarias de vigilancia (perseguir) como a las que asociamos al cuidado (proteger). Aunque las prácticas que analizamos en este capítulo comparten la producción, almacenamiento y uso de imágenes para la evaluación de situaciones, vemos que la capacidad de intervención se desdibuja por no contar con herramientas institucionales como la policía, los bomberos o el sistema de salud. No obstante, argumentamos que pueden ser

---

<sup>79</sup> “Cuando sólo sabemos *sobre* las personas [y no las conocemos personalmente], nuestro conocimiento es de segunda mano, se basa en lo que dicen los medios de comunicación, informes oficiales, chismes, rumores y habladurías, por lo que corremos el riesgo de que nuestras valoraciones caigan en estereotipos prejuiciosos que terminan deshumanizando a los “otros” (Lofland, 1971:1-2). La interacción cara a cara tiene la capacidad de socavar este proceso porque requiere, al menos en cierto punto, que nos pongamos en la posición del otro. Implica, en términos de Goffman (1972), de una mutua coordinación de la copresencia. Incluso en el mundo moderno, habitado cada vez más por extraños, todavía es esta mutua coordinación de la copresencia sobre la que se apoya, mayormente, el orden público” (traducción personal).

entendidas como formas de “control social informal” que cuentan con otros medios de intervención y circulación — reputaciones, anécdotas, chismes. Hille Koskela plantea que los dispositivos electrónicos estarían reemplazando al control social informal, ya que socavan la responsabilidad que asumimos como individuos de vigilar la conducta de quienes nos rodean (Koskela, 2003). Nosotros encontramos, por el contrario, que los *vigilantes electrónicos* del COM aplican y refuerzan esta lógica de “ojos en la calle” en su mirada atenta sobre el espacio público.

Esto nos lleva finalmente a ubicar al COM en el marco de un debate sobre los vínculos entre vigilancia, control social y comunidad. En capítulos previos vimos que la implementación de la videovigilancia como herramienta de clasificación social (*social sorting*) en función de estereotipos de peligrosidad y sospecha no opera en un vacío: se monta y articula sobre prácticas y dispositivos preexistentes. Obviamente, la moralización del espacio público y la construcción de reputaciones a través del comentario y el chisme tampoco son una creación novedosa del nuevo sistema. En sus distintas lógicas de vigilancia, las prácticas de monitoreo retoman un conocimiento personal que es en sí mismo una característica del espacio urbano ensenadense, su historia y las gubernamentalidades que lo atraviesan. Saber quién es quién, a qué grupo o bando pertenece, cuál es su trayectoria reciente o remota, son puntos clave para el ensamblado y la operación cotidiana de los *vigilantes electrónicos*. Por otro lado el conocimiento personal puede ser una espada de doble filo, tal como demuestra el paradójico estatus del “conocimiento de calle” como herramienta de vigilancia y mecanismo de exclusión contra los y las propias operadoras. El COM demuestra en todo caso su capacidad para incorporar conocimientos creados por fuera, bajo otras lógicas, propósitos y sentidos, adaptándose y transformando una cultura de vigilancia que lo excede.

Partiendo de este señalamiento es posible considerar a la comunidad, y no sólo al estado, como ámbito en el que se organiza y despliega la videovigilancia, nutriendo a sus *vigilantes electrónicos* de este particular conocimiento personal. Según Talja Blokland las comunidades pueden entenderse como un producto performático de prácticas culturales que no emergen simplemente de la existencia de vínculos locales, sino de una cierta “familiaridad pública” que se construye sobre la repetición de encuentros y el establecimiento de compromisos a largo plazo (Blokland, 2017). Según esta autora, la “familiaridad pública” surge del cruce entre la privacidad — la medida en la cual tenemos control sobre la información que damos de nosotros/as — y el acceso a los diferentes espacios que van desde lo “público” a lo “privado”. En este sentido, los *vigilantes electrónicos* de Ensenada se ubican en un lugar privilegiado para “producir comunidad”: articulan la “familiaridad pública” de los y las operadoras con mediaciones técnicas capaces de extender el control social sobre el espacio urbano, creando y fortaleciendo esas mismas fronteras que se supone que deben proteger. La idea de Ensenada como comunidad en la que “no pasa nada” y “todos se conocen” son tanto un punto de partida para la videovigilancia como una de sus realizaciones

prácticas. Esto nos devuelve, por otro lado, a la advertencia que David Lyon realiza en *La cultura de la vigilancia* sobre la necesidad de incorporar las múltiples formas en que nos vinculamos cotidianamente con la vigilancia como partícipes activos/as y deseos/as de desplegarla en distintas circunstancias y con objetivos diversos (Lyon, 2018).

El señalamiento de un vínculo productivo entre vigilancia y comunidad no pretende transferir a la primera algún rasgo más auténtico o positivo de la segunda. Zygmunt Bauman afirma que las comunidades son imaginarias por naturaleza y tienden a expresar nuestro deseo de lugares seguros y acogedores en los que vivir, como remedio a las ansiedades y miedos de nuestros tiempos inseguros (Bauman, 2003). En su intento imposible por obtener al mismo tiempo seguridad y libertad, las personas buscan en las utopías comunales futuros perfectos o paraísos perdidos. Según Bauman esto facilita de hecho el camino para la creación de ghettos, ya sea en el formato de aislamiento que eligen las clases privilegiadas o en la cruda versión que oprime a las clases excluidas y marginalizadas. Nikolas Rose también hace un llamado a desconfiar de la comunidad como referencia romántica de relaciones puras y auténticas, señalando que se trata de un modo de organizar el poder que incrementa las capacidades de autogobierno de los pueblos a la vez que fomenta la fragmentación del espacio político (Rose, 2007). Según este autor, “lo social” está perdiendo su lugar central entre las estrategias gubernamentales, dando paso a un constante crecimiento de las “estrategias comunitarias”. Ante estos planteos, el caso de Ensenada puede ser un recordatorio de que a nivel local ambas estrategias pueden también hibridarse y coexistir, articulando en un mismo ensamblaje de vigilancia las nuevas tecnologías de gobierno con prácticas culturales, saberes y relaciones preexistentes.



## CONCLUSIONES

### Puntos de partida

Los dispositivos de vigilancia experimentan un auge a nivel mundial con profundas implicancias sociales, según nos alertan distintos/as autoras que han acuñado términos como “estado”, “sociedad”, “capitalismo” o “cultura” de vigilancia. Por debajo de estos grandes paraguas conceptuales se despliegan un sinfín de procesos locales que articulan elementos y prácticas heterogéneas, algunas novedosas y otras con una larga trayectoria, de los que aún tenemos mucho por conocer. Esta tesis se propuso aportar al análisis empírico de las formas situadas que asume la vigilancia, atendiendo a una de sus manifestaciones más visibles — la implementación de sistemas de videovigilancia del espacio público — por medio de una etnografía del caso de Ensenada.

Dos decisiones marcaron el rumbo de la investigación y acompañaron todo su desarrollo: la adopción de una mirada “latouriana” sobre la tecnología y el enfoque etnográfico. En primer lugar, conceptualizamos a la videovigilancia como producto de una red de agenciamientos sociotécnicos conformada en la interacción entre “humanos” (trabajadores/as de la vigilancia) y “no humanos” (cámaras, computadoras, imágenes, programas, etc.). Nuestro objeto de estudio no se limitó, por tanto, a las “cámaras”, pero tampoco a las personas que las operan: esta fue una tesis sobre el funcionamiento de *vigilantes electrónicos*, híbridos humano-máquina. Nos interesan las relaciones entre ambos conjuntos de elementos, pensadas en clave de mediaciones que potencian las capacidades de acción pero pueden también tergiversarla, entrar en conflicto, resistirse o fallar. La perspectiva simétrica respecto a las capacidades de agencia de humanos y no humanos que nos permitió abordar estas mediaciones sin caer en formas de “sobredeterminación técnica”, debe entenderse, sin embargo, como una herramienta heurística más que una afirmación ontológica sobre el peso específico que adquieren los distintos componentes en el proceso de ensamblaje.

En segundo lugar, articulamos esta perspectiva teórica con un enfoque etnográfico basado en la observación participante como recurso clave para ganar familiaridad con el funcionamiento cotidiano del dispositivo. El centro de gravedad de nuestro trabajo de campo fueron las horas compartidas con los y las operadoras en la sala de monitoreo, durante nuestras visitas semanales, entre los años 2017 y 2019. Desde allí exploramos otros eventos, actores y situaciones de interés, por medio de observaciones pero también de entrevistas en profundidad, documentos y materiales audiovisuales. Aunque todas estas fuentes aportan elementos relevantes para nuestra reconstrucción analítica, la observación del trabajo cotidiano de monitoreo mantuvo un lugar privilegiado como

estrategia para comprender qué implica, en la práctica, la puesta en funcionamiento de un sistema de videovigilancia. Esta tesis sigue entonces los pasos de otras etnografías al proponer un abordaje empírico y situado de los dispositivos, tratando de evitar un sesgo común en formas más distantes de indagación — abocadas a la normativa, el análisis del discurso o el cálculo de efectividad.

Ambas decisiones llevan a que los emergentes de esta investigación se encuentren fuertemente arraigados en las particularidades del caso elegido: esta es, después de todo, una tesis sobre dispositivos de videovigilancia, pero también sobre la propia ciudad de Ensenada. Esta especificidad, lejos de suponer un obstáculo, constituye un aporte relevante para la comprensión de la videovigilancia como un fenómeno complejo, particularmente sensible a las asociaciones que se construyen a su alrededor y a la escala urbana en la que se implementa. Frente a un campo de estudios en el que los dispositivos impersonales de las grandes metrópolis ocupan un lugar hegemónico, la atención a las particularidades de la videovigilancia en pueblos y ciudades pequeñas representa una importante área de vacancia. Nuestro estudio de caso plantea y avanza sobre una pregunta aún poco explorada: ¿cómo se ensamblan y funcionan los *vigilantes electrónicos* en ámbitos en los que “todos se conocen”? La respuesta específicamente ensenadense a este interrogante fue el hilo conductor que guió toda nuestra exposición.

Cada uno de los capítulos de esta tesis explora el funcionamiento del COM desde un eje o dimensión distinta. Aunque dialogan con perspectivas teóricas y debates propios de la literatura especializada, estas dimensiones surgen en primer lugar como productos emergentes del propio trabajo de campo, y por lo tanto representan en muchos casos hallazgos francamente inesperados. Podemos agrupar los principales aportes de esta tesis en tres tiempos: la presentación de Ensenada y su sistema de videovigilancia (*escenarios*), el despliegue de los componentes y asociaciones de los *vigilantes electrónicos* (*rutinas, mediaciones y vigilantes*) y las lógicas que adquiere la vigilancia con el dispositivo ya ensamblado (*objetivos y desplazamientos*). Recuperaremos estos aportes en el marco de las discusiones en las que se insertan. Las últimas dos secciones se encargarán, en cambio, de presentar algunas reflexiones metodológicas en torno a cómo se construyó mi rol como investigador durante el trabajo de campo (*encuentros*), las posibles limitaciones o sesgos que se derivan del modo en que me inserté en el cotidiano del COM, y algunas direcciones en las que se abren preguntas para futuras investigaciones (*interrogantes*).

## **Escenarios**

Prácticamente todos los municipios bonaerenses han instalado sistemas de videovigilancia durante la última década. ¿Qué encontramos de particular en el caso de Ensenada? La ciudad lleva

las marcas del puerto, el perfil industrial, los movimientos políticos y sindicales combativos, el peronismo, la presencia de la Armada y el terrorismo de estado. A pesar de los embates sufridos durante los períodos dominados por la agenda neoliberal de apertura y privatización, Ensenada cuenta todavía con importantes establecimientos fabriles capaces de generar puestos de trabajo de calidad y fuentes de ingreso con las que financiar al municipio. Estos recursos han sido puestos al servicio de una política de intervención sobre el espacio público que se propone “recuperar” la ciudad para los y las vecinas. Según el discurso municipal, “Ensenada va” hacia una nueva etapa de esplendor, comparable con los años dorados de las presidencias de Juan Domingo Perón. El artífice de este proceso es Mario Secco, electo intendente en el 2003 y desde entonces una figura dominante en la escena política local que genera altísimos niveles de consenso y apoyo electoral.

Como señalamos en el capítulo 1, “Guardianes de la Ensenada”, las “cámaras de seguridad” están plenamente integradas al programa de gobierno sintetizado en “Ensenada va”. La videovigilancia introduce en la política urbana de “recuperación” del espacio público una preocupación específica por la “inseguridad”, dando al mismo tiempo impulso al proceso de municipalización de la seguridad que se consolida con la creación en 2009 de la Secretaría de Seguridad y Justicia y la inauguración del COM un año después. Desde entonces el gobierno local se ha vuelto un actor con un peso creciente en el entramado de instituciones que componen el campo del control del delito, cumpliendo un rol de articulación entre las fuerzas policiales, los agentes judiciales, el sistema de salud, las áreas de asistencia y el desarrollo social, las cámaras de comercio, las organizaciones sociales, “los vecinos”. El COM es una pieza clave en este entramado, en parte, porque le permite al municipio responder ante emergencias las 24 horas, los 365 días del año. Esta centralidad se ha expresado también en fuertes inversiones en los aspectos técnicos del sistema de videovigilancia, dejando a Ensenada bastante bien parada en cantidad de cámaras y kilómetros de fibra óptica respecto a las localidades vecinas del Gran La Plata, al menos en la foto que presentaban los y las representantes de cada municipio en el 2017<sup>80</sup>. “Ensenada va”, también, en términos de vigilancia y control estatal sobre el espacio público, y el desarrollo técnico alcanzado muestra que el municipio tiene con qué.

Este relato se superpone con la descripción de Ensenada como un lugar en el que “no pasa nada”. Como vimos, las estadísticas delictivas no parecen acompañar esta percepción, al menos en términos relativos: la ciudad cuenta con tasas de delitos contra la propiedad superiores a las de Berisso, al conjunto del conurbano y al total provincial, y sus índices de delitos contra las personas llegan a niveles aún más elevados. Sin embargo, los y las operatoras perciben a su ciudad como una “burbuja” que ha logrado evitar, al menos por el momento, las formas más crudas de inseguridad y violencia que caracterizan supuestamente al conurbano bonaerense. Más que desmentir esta

---

<sup>80</sup> “Smart City Technical Project Design For Great La Plata, Argentina” La Plata, 15 al 17 de noviembre de 2017

percepción de tranquilidad, optamos por interpretarla dentro de las tramas históricas y espaciales con las que se construye y disputa el territorio municipal como seguro o inseguro. Por un lado, la disposición espacial de las fronteras y accesos sustenta la imagen de Ensenada como territorio relativamente aislado y fácilmente controlable, reforzando materialmente las fronteras simbólicas que la rodean. Por otro lado, las micro historias contadas por los y las operadoras en su demostración de los alcances de las cámaras nos indican que a Ensenada no le faltan situaciones violentas, personajes amenazantes o áreas consideradas peligrosas. No es la ausencia de conflictos, sino el conocimiento personal que comparten quienes hacen parte de la gran “familia” de Ensenada, lo que permite conjugar ambas representaciones. En Ensenada “no pasa nada” tan grave como los eventos expuestos diariamente en los medios de comunicación; y cuando pasa, no suele ser con las connotaciones de riesgo difuso e impersonal que caracterizan a la inseguridad en nuestro país.

Para seguir siendo una ciudad tranquila Ensenada requiere de un importante esfuerzo estatal de producción, mantenimiento y reparación de esta “burbuja”. Por ello, cuando los y las operadoras dicen que en Ensenada — y en el COM en particular — “no pasa nada”, no debemos perder de vista la necesidad de pensar la productividad de la videovigilancia más allá de los confines del delito. Las tareas “disuasivas” y “correctivas” que se asocian al gobierno del espacio urbano se orientan en función de procesos históricos de construcción de amenazas y figuras del peligro, actualmente dominadas por una definición de la “inseguridad” que criminaliza a los jóvenes de sectores populares asociándolos a los consumos problemáticos, la violencia y el delito callejero. Esta criminalización opera con cierta autonomía respecto al código penal, apuntando a una gama más amplia de incivildades, ilegalismos y conductas contrarias al orden público, e incluso indicadores de peligrosidad aún más discutibles como atuendos y formas de habitar el espacio urbano. El solapamiento de objetivos de control del delito y lógicas más difusas de gestión de riesgos le da a la videovigilancia un lugar clave en las política urbana municipal: la vigilancia justificada como política de seguridad se vuelve una herramienta más para producir y gobernar la ciudad.

## **Rutinas**

El estudio de los dispositivos actuales de videovigilancia sigue atravesado por la presencia ineludible de la obra de Michel Foucault, en particular su análisis del panoptismo como expresión de las tecnologías de gobierno características de las sociedades disciplinarias. Pero ¿es realmente el COM un panóptico? Aunque la referencia sigue siendo útil para alertarnos sobre los abordajes ingenuos de la videovigilancia como innovación técnica en materia de “prevención situacional del delito”, vimos que no alcanza con seguir poniendo a prueba al modelo panóptico. Necesitamos

también darle un mayor espacio al trabajo de conceptualización de hallazgos empíricos, aún cuando ello implique cierta desmitificación de algunas de nuestras categorías analíticas.

Con esta idea nos acercamos al COM de Ensenada y, como era de esperar, nos encontramos con la vigilancia en su manifestación más mundana y material: un grupo de personas, munidas de distintos equipamientos, organizadas para sostener un trabajo rutinario. El capítulo 2, “Rutinas y ensamblajes del monitoreo”, presenta nuestra reconstrucción del funcionamiento cotidiano del dispositivo con una mirada puesta en los espacios, los tiempos y las prácticas que se ensamblan para poner en marcha a los *vigilantes electrónicos*. La práctica de “monitoreo” es el núcleo de todo el dispositivo y cuenta con un espacio y tiempo propios, dispuestos para maximizar los recursos en pos de una vigilancia constante. Pero por más habilidad que demuestren los y las operadoras, la mayoría del tiempo simplemente “no pasa nada”, lo que vuelve al monitoreo una tarea tediosa, agotadora y hasta paradójica. Por un lado, se les exige una actitud activa, investigadora, que “no se escape nada”, pero al mismo tiempo se diseñan jornadas laborales extenuantes en las que se pretende sostener la atención a un complejo mosaico de imágenes simultáneas más o menos irrelevantes. El “factor aburrimiento” resulta clave para entender los desafíos y limitaciones del monitoreo en el COM, mostrando que la vigilancia no es un producto mecánico sino el fruto de un complejo ensamblaje de objetos y seres humanos que debe sortear contradicciones y desafíos intrínsecos. El monitoreo efectivo es resultado de una disputa entre las disposiciones espaciales, esquemas temporales y estructuras de supervisión, por un lado, y las resistencias y evasiones con las que los y las operadoras intentan recuperar autonomía y hacer más liviano su trabajo.

Este acercamiento descriptivo a las rutinas de vigilancia nos permite volver a la discusión sobre el panóptico desde un contexto específico, dialogando con los tres argumentos por los que se lo suele rechazar como modelo para comprender la videovigilancia contemporánea. En primer lugar, se señala como equívoca la idea de un sistema de vigilancia centralizado, identificable con el estado o el gobierno, capaz de desplegar una voluntad de saber y poder coherente y totalitaria. Por el contrario, se señala el carácter rizomático del poder presente en los “ensamblajes de vigilancia” (Haggerty y Ericson, 2000) y la articulación de agenciamientos heterogéneos propios de una “vigilancia distribuida” (Bruno, 2013). En este punto, nuestro caso está más cercano a los esquemas panópticos clásicos: el COM tiene una clara pertenencia estatal y se organiza como un centro de cálculo capaz de concentrar los flujos de información. Nada parece dar indicios de la supuesta “nivelación” de jerarquías que sugerían Haggerty y Ericson (2000:618), como efecto de una exposición generalizada de todos/as a los nuevos niveles de visibilidad: en lo que respecta a los sujetos vigilados, el COM se muestra como un dispositivo de gobierno opaco y unidireccional.

El segundo eje de debate refiere a la posibilidad de identificar a los sujetos bajo vigilancia y establecer algún tipo de seguimiento e intervención con fines correctivos. Según este argumento, las

cámaras pueden efectivamente extender la vigilancia, sin que ello implique un aumento en sus capacidades panópticas (Norris, 2003). El registro fragmentario de un espacio urbano extenso e impersonal no permite reunir la suficiente densidad de información para construir “*data doubles*” que sirvan como herramienta para una transformación profunda de las personas observadas. En su lugar, se aspira a gestionar las presencias y conductas en el espacio urbano aplicando criterios de inclusión y exclusión, riesgo y protección. En última instancia, un dispositivo que gobierna a través de la visión tiende a lograr efectos superficiales al nivel de las apariencias, mientras que la posibilidad de que la “visibilidad de la visibilidad” cale más hondo, depende de cómo se comunique la presencia de las cámaras y las posibilidades de intervención.

En este punto, nuevamente, el análisis de las rutinas de monitoreo nos sugiere un balance matizado. A principios de la década del 2000 estudios indicaban que la digitalización traería nuevas posibilidades de reconocimiento facial por medio de algoritmos, devolviendo a la videovigilancia parte de sus aspectos panópticos. Veinte años después podemos encontrar experiencias muy avanzadas en este sentido en distintos lugares del mundo, con algunos pocos casos recientes en ciudades argentinas. Ensenada no forma parte de este grupo, pero tampoco responde a la descripción de una videovigilancia completamente ciega y superficial. La escala urbana y las redes de sociabilidad que construyen los y las operadoras por fuera de la tarea de monitoreo les permite, de hecho, reconocer a una parte considerable de las personas que transitan por sus pantallas. Puede ser que este reconocimiento no derive en nada parecido a los sistemas formales de registro y los planes correctivos de las escuelas, fábricas, hospitales y prisiones imaginados por Bentham, pero abre ciertamente nuevas posibilidades para la acumulación de información, la interpretación de situaciones y la construcción de reputaciones con potencial de intervención.

Finalmente, el tercer punto en debate es la vinculación mecánica entre la visión y el poder. Se ha afirmado que la cultura occidental se caracteriza por un “oculocentrismo” que pone a las imágenes por sobre otras formas de percepción y construcción de experiencias (Castañares, 2007). El rechazo a esta tendencia se ha expresado en lo que algunos autores describen como una tradición “anti ocular” y “escopofóbica” en Occidente, según la cual ver es dominar y ser visto implica una posición de inferioridad (Yar, 2003). Algunos estudios plantean, por el contrario, que en ciertas ocasiones la exhibición puede volverse una forma de empoderamiento (Koskela, 2004), mientras que estar obligado a mirar se puede convertir en una experiencia frustrante y hasta traumática (Smith, 2004; 2007; 2012). Nuestro foco en las rutinas de monitoreo nos permiten corroborar este segundo punto: el trabajo de vigilancia toma fácilmente formas opresivas y degradantes. Pudimos identificar en el COM lógicas panópticas con las que se intenta dirigir la conducta de los y las trabajadoras de la vigilancia hacia una atención constante al flujo de imágenes. También aquí se observan los efectos de la visión como dispositivo de control sobre la conducta, esta vez, por medio

de las imágenes registradas como prueba del desempeño en la tarea. Como no se puede cumplir plenamente con el mandato implícito en el monitoreo — que no se escape nada — se genera una presión por traducirlo a formas realizables: “mover las cámaras” y actuar “como si” se estuviera atendiendo a todas ellas.

## Mediaciones

Los dispositivos de videovigilancia presentan una naturaleza híbrida, compuesta, en la que agenciamientos heterogéneos se articulan para sostener la acción de vigilar. Con algunas variantes, esta idea ha ido ganando lugar entre los y las estudiosas del tema, tanto a nivel conceptual (de la mano de conceptos como “ensamblajes de vigilancia”, “vigilancia distribuida” y “*vigilantes electrónicos*”) como empírico (a partir de aportes sustanciales provenientes sobre todo de la línea de estudios etnográficos). Esta postura nos alerta ante dos sesgos complementarios, la “sobredeterminación técnica” y una visión meramente instrumental de la tecnología, que se apoyan a su vez en la eficacia con la que estos dispositivos para ampliar sus redes de asociaciones, volverlas más estables y fuertes. ¿Qué nos encontramos al abrir las “cajas negras” del COM?

Entre las muchas direcciones en que se pueden desplegar estas asociaciones, optamos por analizar el funcionamiento cotidiano de los *vigilantes electrónicos* incorporando el registro pormenorizado de los mediadores “no humanos” capaces de potenciar, orientar, limitar y resistir los intentos de los y las operadoras de ejercer control sobre el sistema. En el capítulo 3, “No humanos en una vigilancia distribuida”, revisamos el aporte particular de cada uno de los principales componentes tecnológicos prestando especial atención a innovaciones, aprendizajes y fallas. Como todos estos “no humanos” carecen de una voz propia incorporamos también la perspectiva de quienes se basan en un conocimiento experto para presentarse como sus traductores/as y voceros/as.

Los mediadores más evidentes son las cámaras y las imágenes que producen. Operan en primer lugar como una poderosa extensión espacial y temporal de la visión humana, permitiendo observar una multiplicidad de sitios, hacer zoom, elegir encuadres y revisar las imágenes almacenadas. Esta visión expandida queda anclada a la ubicación y alcance de las propias cámaras, a la calidad de sus imágenes y la precisión de sus movimientos, incluso a su resistencia a las inclemencias del clima o a los piedrazos de vecinos/as. Sin embargo, la transparencia del dispositivo no está comprometida solo por sus resistencias, limitaciones y fallas: aún más cruciales resultan las mediaciones encerradas en la propia experiencia de vigilancia cuando todo funciona como estaba previsto. Las cámaras permiten mirar sin estar presentes, despojando a la realidad observada de sus sonidos, olores y texturas, forzando un punto de vista inusual y quitando todo

rastros de interacción entre vigilantes y vigilados/as. Aunque hay excepciones, monitorear es por lo general una experiencia distanciada que genera un menor involucramiento que la presencia física. Al mismo tiempo, las imágenes impregnadas de “estéticas de realidad” (lo que muestran es cierto) y “estéticas de vigilancia” (lo que muestran es sospechoso) convierten sus limitaciones y deficiencias en indicadores de autenticidad. La confianza en la videovigilancia como registro objetivo y transparente se apoya, paradójicamente, en estas operaciones de formato y producción. Tomadas en conjunto, las mediaciones de cámaras e imágenes permiten ver más, pero obligan también a ver distinto, cargando la mirada con su versión parcial de lo que sucede en la ciudad.

Por detrás de cámaras, imágenes y operadores/as se extiende un mundo de componentes que ocupan una posición mucho más opaca, en las penumbras del cuarto de servidores, escondidos en la maraña de cables en las calles o entre las líneas de código que conforman el “sistema”. Para prácticamente todos/as en la Secretaría de Seguridad su funcionamiento se da por descontado y sólo se los toma en cuenta cuando fallan y requieren de alguna reparación. Las fallas son sin embargo un evento bastante recurrente, por lo que controles y reparaciones forman parte del trabajo rutinario de los y las supervisoras, del director del COM y de la empresa encargada del mantenimiento. Éstos últimos actores apelan a su conocimiento experto para presentarse como portavoces del dispositivo, en particular, cuando se requieren inversiones para reparar o innovar en sus capacidades. El alto costo de los componentes es una razón más que suficiente para que se vean obligados a negociar con otras perspectivas, particularmente la de las autoridades políticas. Esta tensión creativa entre directores “tecnicos” del COM y sus superiores “políticos” en la Secretaría de Seguridad se ha mantenido con el tiempo, a pesar de los cambios en quiénes ocupan los respectivos roles. Aunque la decisión final es en última instancia del intendente, la complejidad y costo de los elementos “técnicos” de la videovigilancia ofrece una base material para que empresas y expertos en informática introduzcan sus lenguajes, preocupaciones y criterios, fomentando la aparición de nuevos portavoces para el resto de actores del campo de control del delito.

Las mediaciones “no humanas” que analizamos habilitan y hasta potencian la acción humana, pero también la limitan, la resisten o la orientan. No debemos por tanto tomar esta división como un juego de suma cero en el que una mayor capacidad de agencia en un punto de la red supone restarle peso al resto. La propia dicotomía entre “humanos” y “no humanos” se muestra insuficiente en la medida en que buena parte de las mediaciones técnicas impactan de forma desigual entre las distintas personas involucradas con el funcionamiento del dispositivo. El ensamblaje de vigilancia permite que estas mediaciones sean utilizadas por algunos actores para establecer vínculos jerárquicos y gobernar la conducta del resto, sea por medio de las “patrullas”, el uso de las imágenes como registro de desempeño o las fallas como excusa para pedir mayores inversiones. Hay, no obstante, un punto en el que ambos tipos de agenciamientos se muestran



enfrentados, al menos, en la imaginación de los y las trabajadoras del COM: los algoritmos de reconocimiento facial. ¿Son un aporte al monitoreo, o más bien un reemplazo de las habilidades de reconocimiento hoy en día bajo control de los y las operadoras? Aunque el conocimiento personal se mantiene por ahora como pieza clave para el éxito del dispositivo, ningún actor-red puede garantizar indefinidamente la estabilidad de las asociaciones que lo componen. En qué medida los algoritmos de reconocimiento facial seguirán ejerciendo su influencia (bajo la forma de fascinación, escepticismo y rechazo) desde “fuera” de la red es un aspecto abierto que dependerá especialmente de las asociaciones y resistencias que puedan tejer con los componentes ya ensamblados.

## Vigilantes

La videovigilancia requiere del ensamblaje de *vigilantes electrónicos* que dependen, por el momento, de la agencia humana. Su expansión mundial ha disparado el reclutamiento de personas para montar, operar y reparar estos sistemas, creando una nueva categoría laboral: los y las trabajadoras de la videovigilancia. Aunque el nexo entre vigilancia y trabajo humano parece ser bastante evidente, Gavin Smith nos alerta sobre la sistemática invisibilización que ha sufrido por parte de la opinión pública y la investigación académica. Las consideraciones sobre el carácter distribuido o rizomático de los actuales dispositivos de vigilancia no nos debe ocultar la existencia de ámbitos específicos en los que se concentra su realización práctica, encarada como un trabajo cotidiano. Aunque las etnografías de la videovigilancia han avanzado en el estudio de su “factor humano” en lo que respecta a la experiencia del monitoreo (aburrida, agotadora y por momentos traumática) y a la sospecha como construcción social (el lugar de los estereotipos como mecanismo de *social sorting*), queda aún mucho por explorar. ¿Quiénes son los y las operadoras de cámara, cuáles son sus trayectorias, cómo entienden y realizan su trabajo, cómo se relacionan con los elementos técnicos y el resto de actores del campo del control del delito?. El capítulo 4, “¿Quiénes nos vigilan?”, profundiza esta línea prestándole una mayor atención a los y las vigilantes del COM.

Nos servimos para ello de dos puntos de comparación: las fuerzas policiales y la “seguridad privada”. Las evidentes diferencias entre operadores/as y policías resultan interesantes para pensar la especificidad de las primeras en un campo dominado indiscutidamente por los y las segundas. Si para el caso de la policía la idea de una frontera nítida con el resto de la sociedad está sujeta a debates, en el caso de la videovigilancia esto queda totalmente descartado: sin una formación específica, “estado policial” o portación de armas, sin siquiera identificarse como vigilantes, los y las operadoras del COM no parecen contar con elementos para construir fronteras como las que sostienen la dicotomía “civil-policial”. Por su parte, esta desdiferenciación de las labores de

vigilancia respecto a otras formas de trabajo responde a la noción de “nuevo proletariado de servicios” propuesta por Federico Lorenc Valcarce para pensar la reciente incorporación masiva de trabajadores/as a la “seguridad privada” (Lorenc Valcarce, 2014). Al igual que para estos/as “vigiladoras”, el monitoreo es una tarea rutinaria y hasta cierto punto banal, desempeñada por personal con bajas calificaciones, sin experiencia ni conocimientos policiales. En el segmento dedicado a la seguridad electrónica, las diferencias a ambos lados de la distinción público-privado se reducen aún más: ambas tareas comparten el carácter relativamente pasivo y la presencia mayoritaria de mujeres jóvenes bajo la dirección de expertos en informática.

Los y las trabajadoras del COM engrosan las filas de una suerte de rama estatal del “nuevo proletariado de la vigilancia”. Son mayoritariamente jóvenes para quienes monitorear representa el primer trabajo “en blanco” y, probablemente, el inicio de una carrera laboral como empleados/as municipales. Puede que sea un trabajo aburrido, poco calificado y mal remunerado, pero se lo valora frente a trabajos más duros, a la intemperie, o aún más precarios. La evidente feminización de la tarea es un punto que llama la atención en un ámbito como la seguridad, dominado generalmente por varones, aunque esta proporción no se traslada a los roles de supervisión. Dentro del COM explican esta mayoría femenina como resultado de las limitaciones que enfrentan las mujeres para acceder a otras opciones dentro y fuera del municipio, y se la asocia además a una mayor conflictividad en las relaciones personales entre compañeros/as. No tenemos evidencias suficientes para afirmar que existen diferencias marcadas entre las formas de vigilar de operadores y operadoras, pero podemos asumir que en múltiples situaciones el género cumple un papel clave: sea por medio de la identificación empática con ciertas personas, por el recurso a formas hegemónicas de masculinidad o feminidad para interpretarlas, por la extensión de roles aprendidos como la maternidad o la paternidad, o incluso por la forma en que se erotizan los cuerpos observados.

Entre todos los rasgos que caracterizan a los y las trabajadoras del COM, su militancia dentro de la fuerza política que gobierna el municipio es seguramente el hallazgo más llamativo. Puede que las particularidades de Ensenada y de la trayectoria de Mario Secco como intendente vuelvan a los y las trabajadoras del COM un caso especial dentro del proletariado de la vigilancia. Nos inclinamos a creer, sin embargo, que la singularidad de este hallazgo responde más a la falta de estudios similares que aborden otros municipios, que a una condición única e irrepetible del entramado local de la videovigilancia ensenadense. Ingresar al COM es visto como una ayuda, pero también como una recompensa por el compromiso y la lealtad hacia Mario. Allí son “compañeros”, con todas las connotaciones del término dentro de la tradición peronista, generando asociaciones y complicidades, debates y disputas. “Ser municipales” y “estar de verde” constituyen pertenencias identitarias que se expresan también en el modo en que se vigila la ciudad, especialmente a la hora de juzgar eventos con un claro contenido político, pero también en el rechazo que a veces se

manifiesta ante formas de hostigamiento policial contra jóvenes de sectores populares. El cruce entre politicidad y vigilancia abre una serie de interrogantes sumamente relevantes para futuras investigaciones: ¿cómo influye el peso de la militancia como forma de ingreso al monitoreo, en el desarrollo efectivo de la tarea? ¿Qué variaciones experimenta este vínculo según las distintas trayectorias y signos políticos, y qué sucede ante un cambio en el partido de gobierno?

Finalmente, el COM requiere también de vigilantes de uniforme. La conexión con las fuerzas policiales está a cargo de un/a radioperadora que “modula” el intercambio constante de información entre el municipio y las fuerzas. Además de ser canal de comunicación, los y las radioperadoras ejercen en la sala un importante rol pedagógico. En primer lugar, aportan herramientas para comprender las operaciones en curso, reconstruir las jerarquías dentro de las fuerzas y descifrar sus códigos y jergas. Se meten también en el corazón de la práctica de monitoreo, apelando a la legitimidad que les confiere su experiencia y estado policial para intervenir desde una posición de autoridad en la interpretación y evaluación de las situaciones observadas. Aunque la traducción del “olfato policial” no siempre es viable o bienvenida y choca a veces con interpretaciones alternativas, tiene sin dudas un gran peso en las formas en que se evalúan los riesgos y se criminalizan personas y conductas desde el COM.

Las relaciones entre ambos grupos de vigilantes son complejas y, por momentos, tensas. A diferencia de los y las operadoras, la función de radioperador/a en “monitoreo” se suele vivir como un castigo, ya que “modular” es una tarea técnicamente difícil y desafiante, pero sobre todo pasiva, alejada de la definición hegemónica de la labor policial. Puede ser incluso peor que cualquiera de las tareas burocráticas o administrativas que caracterizan al trabajo en una comisaría, en la medida en que implica convivir con operadores/as que no comparten prácticamente nada de la idiosincrasia policial. Los desacuerdos y la hostilidad entre ambas perspectivas no son totales ni constantes, pero la tensión existe, se percibe y actualiza desde ambos lados: los y las uniformadas se quejan de estos/as “civiles particulares”, mientras que éstos/as se reivindican tener códigos y no ser “vigilantes” en el sentido peyorativo con el que se refieren a las fuerzas de seguridad.

Esta tensión se traduce finalmente en una disputa constante en torno a la actuación de los y las uniformadas en los territorios vigilados. Qué se debería buscar con las cámaras, cuándo una situación amerita el envío de un móvil y en qué punto un procedimiento de rutina se vuelve una forma de hostigamiento, son puntos cotidianos de conflicto. La ambivalencia entre policías y videovigilancia deja rastros en las representaciones que circulan entre los y las uniformadas sobre el COM: a veces una herramienta de apoyo, a veces un intento de control sobre la propia fuerza. Aunque no registramos un interés institucional explícito por fomentar este tipo de uso de parte del municipio, todo parece indicar que esta desconfianza policial se apoya efectivamente en una lectura bastante realista de las asociaciones que genera la videovigilancia y sus potencialidades. Cargada

con las estéticas de la realidad y de la vigilancia, dirigidas por civiles que son, además, militantes políticos, las “cámaras de seguridad” podrían volverse bajo ciertas circunstancias un “arma de doble filo” que socave el control policial sobre el relato de los sucesos en los que interviene la fuerza.

## Objetivos

Una vez congregados y articulados los componentes ¿qué es lo que se busca lograr con los *vigilantes electrónicos*? El análisis de la tarea de monitoreo muestra una multiplicidad de lógicas de vigilancia. Dedicamos los últimos dos capítulos de esta tesis a analizar los objetivos hacia los que se dirige la videovigilancia en tanto dispositivo *ya ensamblado*, tal como emergen de nuestra observación de las rutinas de monitoreo. En el capítulo 5, “Objetivos y lógicas de vigilancia”, abordamos lo que identificamos como lógicas “formales” de vigilancia, aquellas que se encuentran legitimadas por el discurso oficial con el que se presenta al COM. Las agrupamos en dos grandes orientaciones — “seguridad” y “cuidado” — dentro de las que identificamos lógicas específicas en función del origen de la alerta, su organización temporal y sus principales interlocutores.

Desde la academia se suele encuadrar a la videovigilancia como parte de una estrategia de “prevención situacional-ambiental” orientada a intervención el espacio urbano para disuadir la comisión de delitos. Se ha afirmado también que la distancia entre este modelo y las experiencias concretas en nuestro país estarían indicando la presencia de una “cuasi-prevención situacional-ambiental” (Sozzo, 2014). El municipio de Ensenada se aleja de hecho de una idea preventiva al presentar la función del COM como una herramienta de “soporte” a las fuerzas policiales “tanto en la etapa disuasiva como, especialmente, en el accionar correctivo”. Este énfasis en lo correctivo se condice con las capacidades que muestran los *vigilantes electrónicos* para responder y orientar el policiamiento en el territorio. La búsqueda, el seguimiento y la sospecha son lógicas que operan efectivamente como una extensión de la capacidad de ver, identificar y eventualmente criminalizar de la propia policía. El delito puede darse por hecho, como en el caso de lógicas retrospectivas como la defensa patrimonial o la respuesta a los oficios, o bien puede ser una mera hipótesis ante una búsqueda, un seguimiento o la sospecha. Esta última lógica resulta especialmente importante para la legitimación del COM como dispositivo de seguridad capaz de detectar personas y situaciones peligrosas por cuenta propia y dar así una alerta temprana que ayude a desplegar formas más eficientes de patrullaje e intervención policial.

Lejos de limitarse a delitos y delincuentes, todas estas lógicas securitarias de vigilancia se extienden sobre un conjunto más amplio de formas de habitar el espacio público que son leídas como incivildades o afrentas al orden público. La integración del COM a una política urbana de

“recuperación del espacio público para los enseñadenses” se evidencia en el interés por controlar infracciones leves o conductas que no representan un problema de seguridad, aunque puedan despertar quejas de los y las vecinas y vayan en contra de los planes que tiene el municipio para el uso de espacios verdes y centros comerciales. El orden que se busca producir incorpora los intereses de distintos actores con capacidad de hacer escuchar sus demandas, procesadas por los criterios políticos del propio municipio — aunque a veces priman los intereses comerciales, como la exclusión de jóvenes “peligrosos” del centro de la ciudad, la videovigilancia nunca se reduce a la búsqueda de un mero “orden instrumental” que asegure la circulación del capital, tal como pareciera ser el caso de los servicios de protección que se suelen conocer como “seguridad privada”.

Con un rol mucho menos visible en las descripciones oficiales, mediáticas e incluso académicas sobre la videovigilancia, la gestión de riesgos y las lógicas de cuidado forman sin embargo parte importante del trabajo de vigilancia. La existencia de “dos caras de Jano” en estos dispositivos ha sido utilizada a veces en un sentido dicotómico y normativo: el cuidado como un fin “bueno”, el control como un fin “malo”. Nos distanciamos de este enfoque al plantear un continuum en el que las tendencias a perseguir o proteger se combinan y superponen, pudiendo cambiar radicalmente según cómo evolucione la situación observada y las simpatías de quienes miran. Incluso en eventos en los que una emergencia pone la gestión del riesgo en el centro de la escena, la orientación securitaria puede luego retornar de la mano de los oficios y su interés por identificar personas, adjudicar culpas y responsabilidades. En todo caso, por más que una u otra lógica de monitoreo conllevan posibilidades de intervención diferenciadas, ambas orientaciones representan por igual formas de control social aplicadas al gobierno de la ciudad.

Las orientaciones hacia la seguridad y el cuidado constituyen las principales formas de guiar la observación del constante flujo de datos que concentra el COM, pero los oficios que llegan como pedidos formales juegan también un rol importante. Este tipo de vigilancia retrospectiva abre un circuito formal en el que las imágenes se pueden “exportar”, evitando su destrucción automática y logrando abandonar los confines de la sala de monitoreo para pasar por otros ámbitos, a otras manos, otros usos. Los “errores” y su valor jurídico en tanto evidencia imponen barreras y regulaciones para mantener la confidencialidad y asegurar la autenticidad de las imágenes de vigilancia. El acceso a ellas, concentrado en actores policiales y judiciales, permite cargar con una nueva materialidad los relatos sobre eventos que implican siempre algún tipo de conflicto o denuncia. Aún así, buena parte del volumen de los oficios que se producen de rutina al tomar cualquier denuncia en una comisaría no logran más que una respuesta formal diciendo que no hay cámaras, o un DVD bajo custodia con imágenes irrelevantes. El COM no tiene control alguno sobre las imágenes exportadas, por lo que su productividad judicial resulta una completa incógnita.

## Desplazamientos

Por más que se los presente como políticas de seguridad con objetivos específicos, los dispositivos de vigilancia muestran una tendencia constante a apartarse de su funcionamiento previsto, torcer el rumbo y servir a usos alternativos a la seguridad o el cuidado. ¿Qué miran los *vigilantes electrónicos*, cuando no están cumpliendo con lógicas “oficiales” de vigilancia? En el capítulo 6, “Miradas desplazadas”, exploramos las principales “lógicas no oficiales” presentes en el COM, organizándolas en chismes, voyeurismo y usos privados del dispositivo. La posibilidad de estos “desplazamientos de la vigilancia” (*surveillance creep*) se encuentra inscrita en la misma diversidad de componentes, asociaciones y ensamblajes que los componen. Identificamos al menos dos rasgos de la experiencia de monitoreo que impulsan estos desplazamientos: las presiones de una actividad aburrida y estresante, y el conocimiento personal de las personas bajo vigilancia.

Las agotadoras jornadas laborales del COM combinan largos períodos en los que “no pasa nada” con rachas de actividad intensa y demandante. Los y las trabajadoras pueden hacer poco por regular estos cambios de ritmo y se encuentran muchas veces lidiando con emergencias en las que deben actuar con precisión y celeridad. La irrupción de accidentes, incendios o episodios de violencia en la tranquilidad de la sala se experimenta a veces como angustiante y hasta traumática. Por ello no es raro que, cuando pueden, los y las operadoras busquen formas de evadir los sentimientos negativos que asocian a su trabajo y descansar de esta tensión por medio de imágenes que resulten entretenidas, divertidas o relajantes. La relativa intimidad que caracteriza a la sala de monitoreo habilita además que esta sea una actividad compartida, dando pie a la socialización de todo tipo de relatos, anécdotas y fantasías. El voyeurismo, tomado en sentido amplio como el placer de mirar sin ser visto/a escenas con cierta intimidad, cumple también en el COM el papel de “colirio” al que se referían los y las operadoras cariocas según Bruno Cardoso. Por su parte, la reducida escala urbana de Ensenada convierte a la videovigilancia en una experiencia de reconocimiento personal: las redes de sociabilidad externas al COM permiten identificar a quienes desfilan en las pantallas, recuperar sus trayectorias y asociarlas a distintos grupos de pertenencia. Los chismes y usos privados del sistema tienen sus condiciones de posibilidad en la sociabilidad propia de la sala de monitoreo, en la presencia en pantalla de terceros ausentes y en los esfuerzos narrativos con los que se intenta dar sentido a un flujo constante de imágenes fragmentarias, convirtiendo a la sala de monitoreo en un perfecto “centro de intriga”.

El hallazgo de esta cercanía entre vigilantes y vigilados/as nos indica dos particularidades del funcionamiento de los *vigilantes electrónicos* del COM. En primer lugar, el conocimiento personal no parece reemplazar las formas estereotipadas de clasificación social (*social sorting*),

llevando a una paradójica valoración del conocimiento de calle que algunos/as operadoras construyen por su participación en los mismos círculos, actividades y consumos que se suelen estigmatizar como peligrosos y perjudiciales. Aunque el “jefe de calle” del COM es sin dudas uno de los mejores operadores porque sabe “quién es quién”, el reconocimiento de sus habilidades se ve opacado por las burlas de sus compañeros/as y no lo libra de ser objeto del acoso policial que sufren otros jóvenes que se visten y actúan como él. En segundo lugar, la mirada vigilante sobre el espacio urbano tiene sin dudas una carga moralizante que se percibe con claridad cuando se movilizan reputaciones para interpretar una situación en curso. Al implicarse personalmente en el monitoreo, los y las operadoras traen también sus propias tramas de relaciones, valores e identidades. Aún cuando la policía decida no atender a sus reclamos y las imágenes no sean exportadas ni ingresen en procesos formales de criminalización, la mediación tecnológica de la videovigilancia permite producir materiales que luego pueden circular por medio de chismes, anécdotas y reputaciones.

Llegamos así a un último hallazgo que surge de pensar el cruce entre escala urbana y vigilancia en clave de control social informal. El proceso secular de urbanización trajo un mayor predominio de interacciones entre desconocidos, debilitando formas de control social basadas en el conocimiento mutuo y generando nuevos desafíos de gobierno. A la impersonalidad asociada a las grandes ciudades se adecuaron dispositivos de vigilancia y policiamiento igualmente impersonales, formando un linaje del que las cámaras son herederas. ¿Qué sucede cuando la videovigilancia llega a ciudades pequeñas como Ensenada, en las que existen (aún) condiciones de posibilidad para el despliegue de formas comunitarias de control social? Aunque la práctica de monitoreo no es una interacción cara a cara, al ensamblar *vigilantes electrónicos* capaces de integrar un conocimiento detallado del espacio y de las personas bajo vigilancia el COM de Ensenada se vuelve una extensión mediada de los “ojos en la calle” que James Jacob identificaba como base para una ciudad segura. En este sentido, la videovigilancia articula estrategias gubernamentales ligadas tanto a “lo social” como a “lo comunitario”: el control social que ejercen sus *vigilantes electrónicos* es también una práctica cultural con la que se performa cierta noción de Ensenada en tanto comunidad, se definen sus integrantes y las conductas legítimas frente a amenazas, intrusiones y peligros.

## Encuentros

Entro al COM y Cecilia me saluda con mucho cariño. “¿Cómo andás Martín? ¿Qué contás amigo?” Me abraza. Yo le pregunto “¿cómo anda la negra brasilera?” y nos reímos, luego saludo a Roberto y a cada operador/a. Cecilia me dice que me traiga una silla para sentarme cerca suyo, al lado del escritorio de supervisora. Ella ordena los cinco celulares que tiene en la mesa uno al lado del otro, para hacerle lugar a mi computadora. La prendo, la enchufo y abro

un archivo en blanco. Dejo la compu y camino un rato por la sala, preparo un mate dulce con el equipo de Ceci y le cebo a ella, a Roberto y a Edgardo. “¿Cómo te fue en Brasil? ¿A dónde fuiste?”, pregunto en referencia a su recién finalizada luna de miel. Cecilia dice que no sabe, y María bromea con que estuvo borracha todo el tiempo. Las dos se ríen.

(Nota de campo, 15 - 12 - 2018).

De entre las múltiples decisiones que guiaron esta investigación, hubo dos que resultaron fundamentales para la obtención de los resultados alcanzados: la adopción de una perspectiva teórica “latouriana” y el enfoque etnográfico basado metodológicamente en la observación participante. Esta combinación me permitió acceder a ciertas dimensiones del fenómeno, al tiempo que otras quedan más lejanas, ocultas o distorsionadas. A su vez, esta tesis es el resultado de un encuentro entre mis intereses de investigación, los y las trabajadoras del COM y el mundo de agenciamientos sociotécnicos del que se rodean. Sus conclusiones responden por tanto a la profundidad de mi inmersión en el cotidiano del monitoreo, a la vez que reproducen los sesgos propios de la trama de asociaciones a la que tuve acceso y mi rol como investigador dentro de ella.

Como rasgo sobresaliente del tipo de trabajo de campo realizado, la observación participante en la sala de monitoreo planteó dos desafíos: el acceso y el registro. En primer lugar, es sabido que los ámbitos vinculados a la seguridad suelen ser reacios a las miradas externas, y la videovigilancia municipal no es la excepción. Esta investigación estaba inicialmente proyectada para realizarse en el sistema de videovigilancia de La Plata, decisión que no pude mantener por la falta de acuerdo con las autoridades con el estudio. En contraste, cuando acerqué a la Secretaría de Seguridad y Justicia del Municipio de Ensenada me sorprendí por el interés y entusiasmo que generó mi propuesta. Más allá de que ningún “estar ahí” etnográfico implica un conocimiento completo y que siempre quedan aspectos que hacen a un “detrás de escena” protegido de las miradas externas, durante los tres años en los que frecuenté sus oficinas y pasillos, el COM me recibió con las puertas realmente abiertas. Esta investigación se benefició enormemente de la predisposición demostrada por trabajadores/as y autoridades/as del COM para cooperar y, en cierta medida, involucrarse en mi investigación aconsejando qué se debía ir a ver, a quién entrevistar o qué guardia acompañar.

El segundo desafío fueron las técnicas de registro. Experiencias de investigación previas nos habían indicado que el movimiento dentro de una sala de monitoreo puede ser especialmente difícil de captar con técnicas tradicionales como el garabateo de notas en un cuadernillo y la reconstrucción de eventos a posteriori. El COM es un centro de cálculo que procesa constantemente enormes cantidades de información. Aún cuando “no pasa nada”, el flujo de imágenes, llamadas y mensajes por radio, junto a una intensa sociabilidad, crean múltiples focos de interés capaces de saturar rápidamente mi capacidad de registro. Esto me puso frente a la necesidad de buscar encuadres y seleccionar, de aquel caos, qué era lo importante — un desafío bastante similar al que enfrentan los y las propias operadoras. Especialmente difícil fue superar el logocentrismo (la



reducción de los registros a diálogos entre operadores/as) para hacer un lugar al espacio, los movimientos y disposiciones corporales, las entonaciones, los silencios. A esto se sumó el interés por abordar a los “no humanos” en su calidad de mediadores. ¿Cómo registrar todo eso que las cámaras, las computadoras, las imágenes o la radio hacen, sugieren, imponen y resisten? Si bien recurrimos a entrevistas a los expertos que oficiaban de portavoces, nuestra reconstrucción de las capacidades de agencia de los “no humanos” se basó fundamentalmente en los aspectos de estas mediaciones (habilitaciones, innovaciones, fallas) que pudimos dejar sentados en nuestras notas.

Dada la intimidad y confianza construida entre quienes la habitan, mi presencia en la sala de monitoreo no podía más que ser disruptiva. El COM es escenario de un constante ir y venir de visitas; de hecho, la sala suele ser un espacio que el municipio elige para mostrar logros de gestión a actores externos como empresarios, funcionarios y representantes de distintos partidos políticos. Las primeras observaciones se caracterizaron por el tipo de distanciamiento y autocontrol que se ejerce cuando se sabe que se está siendo evaluado/a, escenificados a veces con chistes y humoradas como pedir permiso para ir al baño o la censura de puteadas y groserías. La mía era sin embargo una intromisión de un tipo nuevo y desconocido: una investigación doctoral, a cargo de un sociólogo. Se extendía en el tiempo, al punto que era difícil para los y las operadoras mantenerse en guardia, pero sobre todo perseguía un objetivo difícil de encuadrar. A la pregunta con la que nos recibió el director del COM en nuestra primera visita (¿por qué un sociólogo interesado en la videovigilancia?) se le fueron sumando cada vez más interrogantes: ¿qué es la sociología? ¿qué hace un o una sociólogo/a? ¿por qué elegiste al COM? ¿qué querés saber sobre el trabajo que hacemos? ¿qué vas a hacer con la información que se junta por medio de entrevistas y visitas? En algunos casos estas preguntas se veían acompañadas de cierta resistencia o resquemor por el efecto que pudiera tener mi investigación, y en varias ocasiones se rechazaron amablemente mis pedidos de entrevista alegando falta de tiempo o vergüenza ante la idea de ser registrado/a con un grabador.

Toda esta inquietud se fue mezclando rápidamente con una curiosidad creciente por conocerme, saber quién era, qué me gustaba hacer, cuál era mi orientación política, qué opinaba del aborto, etcétera. Durante mis visitas, cada vez más largas, yo les preguntaba cosas y tomaba notas, pero también me ocupaba de cebarles mate, darles charla y hacerles compañía. En sólo algunos meses se volvió claro que mi rol de observador externo se estaba reconfigurando en algo distinto, más cotidiano y familiar. Comencé a ser sistemáticamente incorporado en la conversación, a veces como una especie de juez externo que podía dirimir en los constantes debates, y ya nadie se sorprendía de verme ni se excusaba por insultar enfrente mío. Mi llegada era bienvenida con expresiones de sorpresa y alegría, muchas veces los y las operadoras decían haberme extrañado y reclamaban que venga más seguido, se permitían hacerme algún piropo o se mostraban muy contentas por poder contarme las novedades. Aunque nunca acompañé una jornada completa de 12

horas, durante el tiempo de mis visitas yo me divertía y me aburría con ellos/as. Los y las trabajadoras del COM me pusieron además bajo su protección: me aconsejaban sobre por dónde transitar, me pedían que no me fuera sin avisar y seguían con las cámaras “para que no te pase nada”. En los casos en que realicé entrevistas personales, generalmente en las casas particulares, el vínculo mutaba a una cercanía que algunos/as sintetizaban llamándome “amigo”.

[Lorena me pregunta si había estado escribiendo todo lo que decían mientras discutían sobre el futuro de la juventud. Le digo que no, porque había estado describiendo la escena previa, en la que con la cámara de La Merced habíamos visto a una pareja de policías locales detener a un joven para pedirle su documento. Es la misma escena que se recupera en el capítulo 6] Les pregunto si querían que les lea lo que escribí. Empiezo desde la primera página, donde dice “José”. José, que está al lado mío, se ríe y dice “¿cómo José? ¡nooo!”. Yo sigo leyendo, están todos/as muy atentos/as, Leticia se ríe mucho de cómo escribí lo que dijo José porque “ese es su lenguaje ¡qué grande Martín!”. Sigo leyendo, hay diálogos, se ríen de nuevo. “¿Qué dijo Edgardo?” pregunta Leticia, y él mismo responde “agachate y conocélo”.

(Nota de campo, 7 - 7 - 2017).

Esta familiaridad permitió que mi presencia fuera de alguna manera naturalizada dentro del COM, aún cuando yo siguiera haciendo algo tan disruptivo como tomar nota de todo lo que estaba pasando en mi computadora. Pero mi rápido tecleo nunca dejó de llamarles la atención, operando como un recordatorio constante de que yo estaba, después de todo, investigándolos/as. Aunque jugaran a que yo era un compañero más, ofreciéndome que supervisara o recordándome que descansara porque estaba en “mis 10”, mis horarios erráticos, mis movimientos por toda la sala y la computadora donde tomaba registro eran marcas ineludibles de que yo no era un “nativo”. Comencé a llevar la computadora porque encontraba muy limitada mi capacidad de reconstruir situaciones tan complejas a partir de las notas que hacía en mis cuadernos. Esta técnica nunca perdió del todo su reactividad, pero pasó también a formar parte de la propia dinámica de la sala. “Martín, anotá esto” o “Martín, no anotes esto” se volvieron recursos ampliamente utilizados para resaltar la propia opinión, enfatizar la confianza con la que se estaba hablando, reforzar cierta complicidad o remarcar alguna situación fuera de lugar. A su manera, los y las trabajadoras del COM hicieron uso de mi presencia para sus propios intereses, fuera dentro de algún debate importante o por mera diversión.

[Roberto se queja de que los de las Comisarias nunca atienden las llamadas por radio] Cecilia se levanta y me dice ¿cómo venimos con el libro Martín?”. Yo respondo como si fuera una radio “Monitoreo - Martín, ¿cómo viene con el libro? Monitoreo - Martín... no, no responde. ¡Así estamos!” . Roberto se ríe.

(Nota de campo, 27 - 3 - 2018).

Por último, mi presencia se vio mediada por el peso de la propia investigación en tanto texto. Las noticias sobre el sociólogo que estaba “espiando” al COM se fueron reformulando hasta

el punto en que se decía que “Martín está escribiendo un libro sobre Ensenada”. La idea de un libro, anclada en que yo hablaba de mis “capítulos”, generaba una atracción especial. ¿Cómo va el libro? ¿lo vamos a poder leer en papel? ¿va a aparecer lo que decimos? se volvieron preguntas recurrentes, y en particular la cuestión del anonimato y los nombres ficticios despertaba curiosidad, diversión y entusiasmo. Como decía José, los y las trabajadoras del COM pueden fácilmente reconocer quién es quién en cada dicho y cada escena recuperada en esta tesis, aún cuando no concuerden con mis preguntas e interpretaciones. La puesta en texto operó también, como la videovigilancia, como una imagen mediada de lo que intenta capturar, un espejo no del todo fiel en el cual verse reflejados/as.

## **Interrogantes**

Nuestra etnografía del COM de Ensenada es un aporte al conocimiento de los sistemas de videovigilancia municipal, pero sobre todo, ofrece nuevas preguntas para futuras investigaciones. Howard Becker sugiere que, más que para corroborar hipótesis sobre variables conocidas, los estudios de caso sirven para descubrir nuevas variables (Becker, 2016). Es en este sentido que esta tesis ofrece algunos aportes relevantes a los estudios sobre la videovigilancia.

El recorrido por las distintas dimensiones deja en evidencia que los pueblos y ciudades pequeñas no presentan una versión a escala de lo que sucede en las grandes metrópolis. Las formas “enraizadas” que adquiere la videovigilancia, como parte de un proceso más amplio de “municipalización” de la seguridad, impiden pensar en una mera “importación” de cámaras y nos fuerzan, por tanto, a un ejercicio de análisis situado de estas cajas negras, las tramas de relaciones sobre las que se montan y los modos en que se insertan en diseños institucionales, realidades urbanas y cartografías del miedo y la inseguridad. En tanto caso, Ensenada da cuenta de una combinación novedosa de rasgos ya conocidos de la videovigilancia — su carácter aburrido y paradójico, la tendencia hacia el desplazamiento de objetivos, el foco en el control de ciertos sectores vulnerables, la importancia de las mediaciones técnicas y las estéticas de la vigilancia y la realidad — con rasgos que no suelen mencionarse en la literatura especializada — la militancia política de los y las operadoras, el papel del conocimiento personal, las lógicas de cuidado y las reputaciones y chismes como forma de ejercer un control social informal. Aunque no pretendemos sostener ningún planteo fuerte de representatividad, creemos que cada uno de estos elementos y sus articulaciones supone un avance en el conocimiento sobre la videovigilancia más allá de los límites de Ensenada. Las dimensiones analizadas constituyen herramientas metodológicas y conceptuales con las que abordar la investigación empírica de estos dispositivos, volviéndonos más sensibles a su inserción en tramas preexistentes de control social y producción del espacio público.

Existen al menos tres características que limitan el presente estudio y señalan direcciones fructíferas para futuras investigaciones. La primera y más evidente es la mencionada pregunta por la particularidad de Ensenada en el contexto más amplio de los sistemas de videovigilancia municipal, en especial, en el marco de ciudades pequeñas y medianas de la provincia de Buenos Aires. Un enfoque como el nuestro se vería sumamente beneficiado de un diálogo comparativo con una masa crítica de estudios de caso en distintos contextos urbanos. Dada la extensión del fenómeno en nuestro país y en el ámbito bonaerense en particular, la indagación empírica en el funcionamiento cotidiano de los sistemas de videovigilancia se muestra como una importante área de vacancia. En particular, la cuestión de la escala urbana y el hecho de que “todos se conocen” plantea interrogantes que pueden ser útiles tanto para el abordaje de pueblos y ciudades del interior como para la consideración de formas de sociabilidad barrial en ciudades intermedias o en grandes metrópolis. Esto da pie, además, para una reformulación de inquietudes de larga data en el campo de estudios de vigilancia respecto a sus posibles efectos perniciosos para el derecho a la propia imagen y la privacidad. ¿Cómo pensar el aporte específico de la videovigilancia a la experimentación del espacio urbano como anónimo e impersonal, en un lugar en el que “todos se conocen”? ¿Cómo reformular nuestros supuestos sobre el vínculo entre vigilancia y privacidad para superar la tendencia a romantizar el pasado y recuperar de cada innovación los elementos previos que continúan y se rearticulan?

El segundo aspecto es la contracara del punto fuerte de nuestra etnografía: la observación participante en la sala de monitoreo. Al enfocar el estudio de la vigilancia como trabajo y realización cotidiana, adoptamos metodológicamente el punto de vista de los y las vigilantes. El resto de perspectivas de actor posibles, en particular las personas vigiladas, se encuentran prácticamente ausentes. Desde la sala de monitoreo sólo conocimos a vecinos/as, comerciantes, turistas y otros transeúntes a través de las imágenes que producen los *vigilantes electrónicos* y los relatos que circulan. Aún cuando superar este sesgo del propio dispositivo nunca fue un objetivo, queda claro que el estudio de las rutinas de monitoreo podría complementarse con una mirada atenta a los discursos y prácticas que se despliegan del otro lado de la pantalla. Esto se vuelve fundamental si pretendemos profundizar el análisis empírico de la videovigilancia como dispositivo de gobierno del espacio público, su capacidad de conducir las conductas y las resistencias que genera. ¿Cómo afecta el despliegue de un sistema de videovigilancia al modo en que distintos actores circulan y habitan la ciudad? ¿En qué medida las cámaras impacta en la percepción del espacio urbano, sus zonas seguras o inseguras, sus actividades permitidas y controladas?

Finalmente, el foco en la tarea de monitoreo nos lleva a reproducir otro sesgo menos completo, pero presente: la tendencia a otorgar un lugar marginal a las perspectivas y prácticas de actores que se relacionan de forma directa con el éxito o fracaso del trabajo del COM, como son las

fuerzas policiales y el poder judicial. Aunque incorporamos sus voces por medio de entrevistas, no compartimos sus cotidianidades ni observamos cómo ingresa en ella la videovigilancia. Más allá del papel desempeñado por los y las radioperadoras, nuestro acceso al tratamiento policial de las imágenes se construyó a partir de discursos institucionales y observaciones mediadas por el propio sistema. Ver a los y las policías en pantalla no deja de ser un acceso limitado al cotidiano de sus tareas de patrullaje y policiamiento. Resta aún ahondar en el modo en que la videovigilancia afecta a las tareas policiales, no sólo cuando acuden a ella, sino también cuando la ignoran o eligen evitarla. Del mismo modo, al no seguir a las imágenes más allá del momento en que se “exportan” del sistema y salen en un DVD bajo custodia, nuestra etnografía se mantuvo tan ignorante de su uso posterior como los y las propias trabajadoras del COM. ¿Sirven estas imágenes como evidencias para dilucidar hechos delictivos, identificar responsables y establecer condenas? ¿Con qué otros elementos se asocian y qué resistencias se encuentran una vez incorporadas en un circuito legal?

En suma, cada una de estas tres direcciones retoma alguno de los ejes con los que, al comienzo de esta tesis, organizamos nuestra presentación del estado del arte sobre la videovigilancia. Plenamente inscripta en el interés etnográfico por analizar el “cómo” de la videovigilancia desde su funcionamiento cotidiano, nuestra investigación brinda sin embargo algunas pistas para elaborar interrogantes vinculados a otras líneas de indagación. Para una perspectiva normativa, repensar de forma situada la noción de privacidad puede ser clave para realizar diagnósticos y propuestas enraizados en los territorios vigilados. La inquietud por el gobierno del espacio urbano puede nutrirse de una mirada desmitificadora de estos dispositivos como máquinas perfectas de control social que incorpore las múltiples lógicas de vigilancia como guía para buscar sus posibles efectos y cruces con los y las habitantes de la ciudad. Finalmente, la pregunta por la efectividad de la videovigilancia necesita avanzar desde la aceptación acrítica de objetivos oficiales, como puede ser la baja en las tasas delictivas, para pensar otros indicadores de la productividad policial y jurídica de la videovigilancia. Nuestro recorrido por el COM de Ensenada no deja en este sentido de ser un rodeo empírico para volver con mayor profundidad sobre un debate fundamental en el campo académico, la opinión pública, las políticas urbanas y de seguridad: ¿para qué sirve, después de todo, la videovigilancia?

## BIBLIOGRAFÍA

- Abbattista, L., Casi, D. Sampietro, V. y Stavale, M. (2017). Estudiar en el predio del ex BIM 3. Reflexiones sobre un proyecto de construcción de la memoria en la FAHCE-UNLP. *Aletheia*, 7(14).
- Alhadar, I. y McCahill, M. (2011). The use of surveillance cameras in a Riyadh shopping mall: protecting profits or protecting morality? *Theoretical Criminology*, 15(3) 315-330.
- Armitage, R. (2002). To CCTV or Not to CCTV: a review of current research into the effectiveness of CCTV systems in reducing crime. *Nacro. Community Safety Practice Briefing*, 1-8.
- Arteaga Botello, N. (2006). Vigilancia y control social de la violencia en México. *Capítulo Criminológico*, 34(1).
- Arteaga Botello, N. (2010). Video-vigilancia del espacio urbano: tránsito, seguridad y control social. *Andamios. Revista de Investigación Social*, 7(14), 263-286.
- Arteaga Botello, N. (2012). Surveillance Studies: An Agenda for Latin America. *Surveillance & Society*, 10(1), 5-17.
- Arturi, D.; Langard, F. y Adriani, H. L. (2012). La industria del Gran La Plata según el último censo nacional económico. Estudios Socioterritoriales. *Revista de Geografía*, 12(jul-dic 2012), 67-97.
- Asnaghi, C (2001). La junta de mayo y Ensenada. *Museo*, 3(15), 81-85.
- Asnaghi, C. (1994). *Ensenada, una lección de historia*. Ensenada: Edición del autor.
- Ballina, S. (2006). Etnicidad y estrategias identitarias: modalidades de estructuración en un grupo eslavo de Berisso, Argentina. *Revista del CESLA*, 8, 63-86,
- Bannister, H. y Fyfe, N. (2001). Introduction: Fear and the City. *Urban Studies*, 38(5-6), 807-813.
- Barrionuevo, L. (2014). Gobernar el medio. La video vigilancia policial en la ciudad de Córdoba, 2007 – 2013. Trabajo Final de la Licenciatura en Geografía, Universidad Nacional de Córdoba.
- Bauman, Z. (2003 [2001]) *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI Editores.
- Bauman, Z. y Lyon, D. (2013). *Vigilancia líquida*. Buenos Aires: Paidós.
- Becker, H. (2009a). *Outsiders. Hacia una sociología de la desviación*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Becker, H. (2009b). *Trucos del oficio: cómo conducir su investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Becker, H. (2016). *Mozart, el asesinato y los límites del sentido común. Cómo construir teoría a partir de casos*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Berremán, G. D. (1962). Detrás de muchas máscaras: etnografía y manejo de las impresiones en un pueblo del Himalaya. *Monograph*, 4, 1-33.

- Blokland, T. (2017). *Community as Urban Practice*. Cambridge: Polity Press.
- Botta, F. (2014). Cámaras, discursos y públicos en el devenir biopolítico: el caso de la videovigilancia gubernamental en espacios públicos (Gran Buenos Aires. 1998-2014). Tesis para optar por el título de Doctora en Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
- Bravo, E. (2017). La capital en tres. La división del Partido de La Plata y las autonomías de Berisso y Ensenada en los planes de la Revolución Libertadora. XVI Jornadas Interescuelas, UNMDP. Disponible en: <https://interescuelasmardelplata.files.wordpress.com/2017/09/82-bravo.docx>
- Bruno, F. (2013). Máquinas de ver, modos de ser. Vigilância, tecnologia e subjetividade. Porto Alegre: Sulina.
- Caimari, L. (2012). *Mientras la ciudad duerme. pistoleros, policías y periodistas en Buenos aires, 1920-1945*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Calandrón, S. (2019). Minutas luchadoras: género y políticas públicas en estudios empíricos sobre las fuerzas policiales argentinas. *Revista Sudamérica*, 11, 17-35.
- Callon, M. (1986). Algunos elementos para una sociología de la traducción: la domesticación de las vieiras y los pescadores de la bahía de St. Brieuc. En Iranzo, J. M., Gonzales de la Fe, T. y Blanco, J. R. (coords.). *Sociología de la ciencia y la tecnología*. Madrid: CIS, 259-282.
- Cameron, H. (2004). CCTV and (In)dividuation. *Surveillance & Society*, 2(2/3), 136-144.
- Cardoso, B. (2010). Todos os Olhos. Videovigilâncias, videovoyeurismos e (re)produção imagética na tecnologia digital. Tesis para la obtención del Doctorado en Ciencias Humanas (Antropología Cultural). Universidad Federal de Río de Janeiro.
- Cardoso, B. (2011). Vigilantes eletrônicos no Rio de Janeiro: agenciamentos sociotécnicos e pesquisa em tecnologia. *Configurações*, 8.
- 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.
- 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.
- Cardoso, B. (2013). Câmeras Legislativas: videovigilância e leis no Rio de Janeiro. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 28(81), 51-62.
- Cardoso, B. (2014). Todos os Olhos. Videovigilâncias, voyeurismos e (re)produção imagética. Rio de Janeiro: Editora UFRJ.
- Castañares, W. (2007). Cultura visual y crisis de la experiencia. *Cuadernos de Información y Comunicación*, 12, 29-48.
- Castillo, C. (2004). Elementos para un cuarto relato sobre el proceso revolucionario de los setenta y dictadura militar. *Lucha de Clases, revista marxista de teoría política*, 4. Disponible en:

<http://www.ips.org.ar/?p=577>

- Ceccato, V. (2019). Eyes and Apps on the Streets: From Surveillance to Sousveillance Using Smartphones. *Criminal Justice Review*, 44(1), 25-41.
- 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. Trabajo presentado en el Simposio Argentino de Informática y Derecho. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/55549>
- Cerezo, A. (2013). CCTV and crime displacement: A quasi-experimental evaluation. *European Journal of Criminology*, 10(2), 222-236.
- Ceriani Cernadas, C. (2017). Rumores, chismes y secretos en la producción social de lo verosímil. *Apuntes de Investigación del CECYP*, 29, 146-155.
- Cestino, F (1949). *Apuntes para la historia del partido de la Ensenada 1821-1882*. La Plata: Archivo Histórico de la Provincia de Buenos Aires.
- Chalmers, A. F. (2010). *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?* Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Coleman, R. (2004). Reclaiming the streets: closed circuit television, neoliberalism and the mystification of social divisions in Liverpool, UK. *Surveillance & Society*, 2(2/3), 293-309.
- Corzo, R. (2010). *Un sentimiento llamado Astillero. Crónicas del Astillero Río Santiago*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Crampton, J. W. (2019). Platform Biometrics. *Surveillance & Society*, 17(1/2), 54-62.
- Cura, F. M. (2014). De militar los barrios a militar el estado. Etnografía sobre modalidades de acción política, formación de militancias y compromiso político juvenil en Argentina. *Antípoda, Revista de Antropología y Arqueología*, 20, 49-71.
- Dammert, L. (2007). Seguridad pública en América Latina: ¿qué pueden hacer los gobiernos locales? *Nueva Sociedad*, 212, 67-81.
- Deleuze, G. (2006). Post-scriptum sobre las sociedades de control. *Polis*, 13.
- Diez Ripollés, J. y Cerezo, A. (2009). La prevención de la delincuencia callejera mediante videocámaras. Regulación jurídica y eficacia. *Política Criminal*, 4(7), 171-196.
- Domènech, M. y Tirado, J. (1998). Claves para la lectura de textos simétricos. En Domènech, M. y Tirado, J (comps.). *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Barcelona: Gedisa.
- Donaldson, A. (2012). Surveillance and Non-Humans. En (Eds.). Bell, K., Haggerty, K. D. y Lyon, D. *Routledge Handbook of Surveillance Studies*. Nueva York: Routledge, 217-226.
- Edmond, G. y San Roque, M. (2013). Justice's Gaze: Surveillance, evidence and the criminal trial. *Surveillance & Society*, 11(3), 252-271.
- Eilbaum, L. (2004). La sospecha como fundamento de los procedimientos policiales. *Cuadernos de Antropología Social*, 20, 79-91.



- Fasano, P. (2014). Enredada. Dilemas sobre el proceso etnográfico de investigación de un chisme y su publicación. En Guber, R (comp.). *Prácticas etnográficas. Ejercicios de reflexividad de antropólogas de campo*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Firmino, R. y Duarte, F. (2015). Private video monitoring of public spaces: the construction of new invisible territories. *Urban Studies*, 1 - 14.
- 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.
- Foucault, M. (1991). El juego de Michel Foucault. En *Saber y verdad*. Madrid: Ediciones de la Piqueta, 127-162.
- Foucault, M. (1992). Preguntas a Michel Foucault sobre geografía. En *Microfísica del poder*. Madrid: Ediciones de La Piqueta.
- Foucault, M. (1998). *Historia de la sexualidad I. La voluntad del saber*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Foucault, M (1999). Los espacios otros. En *Estética, ética y hermenéutica*. Buenos Aires: Paidós.
- Foucault, M. (2006). *Seguridad, territorio y población*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2008). *Vigilar y Castigar*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Frederic, S. (2004a). *Buenos vecinos, malos políticos: moralidad y política en el Gran Buenos Aires*. Buenos Aires: Prometeo.
- Frederic, S. (2004b). El ocaso del “villero” y la profesionalización de los “políticos”: sobre el problema moral de la política en el Gran Buenos Aires. *Etnografías Contemporáneas*, 1(1), 98-125.
- Frederick, S. (2008). *Los usos de la fuerza pública: debates sobre militares y policías en las ciencias sociales de la democracia*. Buenos Aires: Biblioteca Nacional y UNGS.
- Frederick, S. (2018). La politización del trabajo policial en Buenos Aires. Gendarmes y policías locales frente al policiamiento de proximidad. *Trabajo y sociedad*, 31, 33-51.
- Frois, C. (2011). Video Surveillance in Portugal: Political Rhetoric at the Center of a Technological Project. *Social Analysis*, 55(3), 35-53.
- Gad, C. y Lauritsen, P. (2009). Situated Surveillance: an ethnographic study of fisheries inspection in Denmark. *Surveillance & Society*, 7(1), 49-57.
- Galvani, M. (2016). *Cómo se construye un policía. La federal desde adentro*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Galvani, M.; Ríos, A. y Cañaverl, L. (2015). *Seguridad, policía y gobiernos locales: el Programa Integral de Protección Ciudadana*. Buenos Aires: Clacso.
- Garland, D. (2005). *La cultura del control*. Barcelona: Gedisa.

- Garriga Zucal, J. (2013). Usos y representaciones del “olfato policial” entre los miembros de la policía bonaerense. *Dilemas: Revista de Estudios de Conflito e Controle Social*, 6(3), 489-509.
- Gates, K. (2013). The cultural labor of surveillance: video forensics, computational objectivity, and the production of visual evidence. *Social Semiotics*, 23(2), 242-260.
- Gaztañaga, J. (2008). ¿Qué es el trabajo político? Notas etnográficas acerca de militantes y profesionales de la política. *Cuadernos de Antropología Social*, 27, 133-153.
- Giddens, A. (1985). *The Nation-State and Violence*. Cambridge: Polity Press.
- Gill, M. y Spriggs, A (2005). Assessing the Impact of CCTV. *Home Office Research Study*, 292.
- Glac, L. y Page Poma, R. (2019). Seguridad pública y política: Un análisis de los datos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *DILEMAS: Revista de Estudios de Conflito e Controle Social – Rio de Janeiro*, 12(2).
- Graham, S. (2002). CCTV: The stealthy emergence of a fifth utility? *Planning Theory & Practice*, 3(2), 237-241.
- Gray, M. (2003). Urban Surveillance and Panopticism: will we recognize the facial recognition society? *Surveillance & Society*, 1(3), 314-330.
- Green, N. y Zurawski, N. (2015). Surveillance and Ethnography: Researching Surveillance as Everyday Life. *Surveillance & Society*, 13(1), 27-43.
- Groombridge, N. (2002). Crime Control or Crime Culture TV?. *Surveillance & Society* 1(1). 30-46. Disponible en: <http://www.surveillance-and-society.org/articles1/cctvculture.pdf>
- Guber, R. (2011). *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Haggerty, K. D. (2012). Surveillance, crime and the police. En (eds.) Bell, K., Haggerty, K. y Lyon, D. *Routledge Handbook of Surveillance Studies*. Nueva York: Routledge, 235-243.
- Haggerty, K. D. y Ericson, R. V. (2000) The Surveillant Assemblage. *British Journal of Sociology*, 51(4), 605-622.
- Harvey, D. (2008). El derecho a la ciudad. *New Left Review*, 53, 23-39. Disponible en: <http://newleftreview.org/II/53/david-harvey-the-right-to-the-city>
- Hathazy, P. (2006). Cosmologías del orden: Disciplina y sacrificio en los agentes antidisturbios. *Apuntes de investigación*, 11, 79-104.
- Hempel, L. (2006). In the eye of the beholder? Representations of video surveillance in German public television. *Surveillance & Society*, 4 (1 / 2), 85-100
- Hempel, L. y Töpfer, E. (2004). *Urbaneye. CCTV in Europe. Final Report*. Urbaneye project, 15.
- Hennion, A. (2017). De una sociología de la mediación a una pragmática de las vinculaciones. Retrospectiva de un recorrido sociológico dentro del CSI. *Cuestiones de Sociología*, 16.
- Hidalgo Requena, J. (2004). De la ‘sociedad disciplinaria’ a la ‘sociedad de control’: la incorporación de nuevas tecnologías a la policía. *Scripta Nova, Revista electrónica de*

*geografía y ciencias sociales*, 8(170).

- Hiernaux-Nicolas, D. (2014). Identidades cosmopolitas y territorialidades en las sociedades posmodernas. En Sánchez González, D. y Domínguez Moreno, L. A. (coord). *Identidad y espacio público: ampliando ámbitos y prácticas*. Barcelona: Gedisa.
- Illanes, M. (2014). La batalla de Ensenada: el golpe de estado de 1955 en un enfoque local. VII Jornadas de Trabajo sobre Historia Reciente, UNLP. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev4175>
- Introna, L. y Wood, D. (2002). Picturing Algorithmic Surveillance: The Politics of Facial Recognition Systems. *Surveillance & Society*, 2(2/3).
- James, D. (2004). *Doña María. Historia de vida, memoria e identidad política*. Buenos Aires: Manantial.
- Kammerer, D. (2004). Video Surveillance in Hollywood Movies. *Surveillance & Society*, 1 (2/3), 464-473.
- Kessler, G. (2009). *El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Kessler, G. (2015). Prólogo. En Kessler, G. (ed.) *Historia de la provincia de Buenos Aires: el Gran Buenos Aires*. Buenos Aires: Edhasa, Gonnet: UNIPE Editorial Universitaria.
- Kessler, G. y Gayol, S. (2018). *Muertes que importan. Una mirada sociohistórica sobre los casos que marcaron la Argentina reciente*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Knopoff, I. (2018). Atando lazos entre pasado y presente. Los memoriales sobre la última dictadura del Rancho Urutaú en el Astillero Río Santiago. *Aletheia*, 8 (16).
- Koskela, H. (2000). The gaze without eyes : video-surveillance and the changing nature of urban space. *Progress in human Geography*, 24(2).
- Koskela, H. (2003). Cam Era – the contemporary urban Panopticon. *Surveillance & Society*, 1(3), 292-313.
- Koskela, H. (2004). Webcams, TV Shows and Mobile phones: Empowering Exhibitionism. *Surveillance & Society*, 2(2/3), 199-215.
- Kroener, I. (2013). ‘Caught on Camera’: The Media Representation of Video Surveillance in Relation to the 2005 London Underground Bombings. *Surveillance & Society*, 11(1/2), 121-133.
- Lamont, M y Mòlnar, V. (2002). The study of boundaries in the social sciences. *Annual review of Sociology*, 28, 167-195
- Latinobarómetro (2018) Encuesta Latinobarómetro 2018. Recuperado de: <https://www.latinobarometro.org/latOnline.jsp>
- Latour, B. (1992). *Ciencia en acción. Cómo seguir a los científicos e ingenieros a través de la*

- sociedad*. Barcelona: Editorial Labor.
- Latour, B. (1998 [1991]). La tecnología es la sociedad hecha para que dure. En Domènech, M. y Tirado, F. (comps.). *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Barcelona: Gedisa.
- Latour, B. (2007 [1991]). *Nunca Fuimos Modernos: Ensayo de antropología simétrica*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Latour, B. (2008a [1983]). *Dadme un laboratorio y conquistaré al mundo*. Versión Castellana, Ciencia, Tecnología y Sociedad, CTS, OEI.
- Latour, B. (2008b [2005]). *Reensamblar lo social. Una introducción a la teoría del actor-red*. Buenos Aires: Manantial.
- Law, J. (1998 [1986]). Del poder y sus tácticas. Un enfoque desde la sociología de la ciencia. En Domènech, M. y Tirado, J. (comps.). *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Barcelona: Gedisa.
- Lezaun, J. (2019). La teoría del actor-red. En Benzecry, C.; Krause, M. y Reed, I. A. (comp) *La teoría social, ahora. Nuevas corrientes, nuevas discusiones*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Lianos, M. (2003). Social Control after Foucault. *Surveillance & Society*, 1(3), 412-430.
- Lio, V. (2013). Luz, cámara, gestión: un análisis comunicacional de los sistemas de videovigilancia en municipios bonaerenses. Tesina, Facultad de Ciencias Sociales, UBA, Buenos Aires.
- Lio, V. (2018). Gobernar la mirada. Controversias en torno a la videovigilancia del espacio público en la Provincia de Buenos Aires (2007-2015). Tesis para optar por el título de Doctora en Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
- 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.
- Lobato, M. (2004). *La vida en las fábricas. Trabajo, protesta y política en una comunidad obrera, Berisso (1904-1970)*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Löfberg, S. (2008). Ojos de águila: una primera aproximación al sistema de video vigilancia en Quito. *Ciudad Segura*, 25.
- Lorenc Valcarce, F. (2014). *Seguridad Privada. La mercantilización de la vigilancia y la protección en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Lorenz, M. (2018). Definiendo la profesión policial. *Trabajo y Sociedad*, 30.
- Lyon, D. (comp.) (2003). *Surveillance as Social Sorting Privacy, risk, and digital discrimination*. Nueva York: Routledge.
- Lyon, D. (1994). *The Electronic Eye. The Rise of Surveillance Society*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Lyon, D. (2018). *The Culture of Surveillance: Watching as a Way of Life*. Londres: Polity Press.

- Lyon, D., Doyle, A. y Lippert, R. (2013). *Eyes Everywhere. The Global Growth of Camera Surveillance*. Londres: Routledge.
- Massey, D. (2012). Un sentido global de lugar. En Albet, A. y Benach, N. *Doreen Massey. Un sentido global del lugar*. Barcelona: Icaria Editorial.
- McCahill, M. (2002). *The Surveillance Web: The Rise of Visual Surveillance in an English City*. Cullompton: Willan.
- Medina Ariza, J. (2010). Políticas de seguridad ciudadana en el contexto urbano y prevención comunitaria. La experiencia anglosajona. *Revista Electrónica de Ciencia penal y Criminología*, 12(2).
- Melossi, D. (1997). La Radicación (embededness) cultural del Control Social (o de la Imposibilidad de la Traducción), Reflexiones a partir de la Comparación de las Culturas Italiana y Norteamericana con Respecto al Control Social. *Revista Delito y Sociedad*, 9-10, 65-84.
- Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires (2013). Municipios de la Provincia de Buenos Aires 2007-2013. Dirección Provincial de Coordinación Municipal. Disponible en: [https://www.gba.gob.ar/hacienda\\_y\\_finanzas/direccion\\_provincial\\_de\\_coordinacion\\_municipal\\_y\\_programas\\_de\\_desarrollo/situacion\\_economica\\_financiera](https://www.gba.gob.ar/hacienda_y_finanzas/direccion_provincial_de_coordinacion_municipal_y_programas_de_desarrollo/situacion_economica_financiera)
- Misse, M. (2012). Violência, crime e corrupção: conceitos exíguos, objeto pleno. En Tavares dos Santos, J. V. y Teixeira, A. N. (orgs). *Conflitos Sociais e Perspectivas da Paz*. Porto Alegre: Tomo Editorial, 25-42.
- Monjardet, D. (2010). *Lo que hace la policía: sociología de la fuerza pública*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Müller, F. y Segura, R. (2016). Digitalizando la Latinoamérica Urbana – ¿Un nuevo estrato para las desigualdades persistentes? *Critical Reviews on Latin American Research*, 5(2).
- Municipalidad de Ensenada (2010). Información Básica del Partido. Informe de la Subdirección de planeamiento de la Secretaría de Obras Públicas.
- Norris, C. (2003). From personal to digital. CCTV, the panopticon and the technological mediation of suspicion and social control. En Lyon, D. (edit). *Surveillance as Social Sorting. Privacy, risk, and digital discrimination*. Londres y Nueva York: Routledge.
- Norris, C. (2012). The success of failure Accounting for the global growth of CCTV. En (eds.) Bell, K., Haggerty, K. y Lyon, D. *Routledge Handbook of Surveillance Studies*. Nueva York: Routledge, 251-258.
- Norris, C. y Armstrong, G. (1999). CCTV and the social structuring of surveillance. *Crime Prevention Studies*, 10, 157-178.
- O'Malley, P. (2004). Riesgo, poder y prevención del delito. *Revista Delito y Sociedad*, 20, 79-102.
- O'Neill, C. (2016). *Weapons of Math Destruction: how big Data increases inequality and threatens*

*democracy*. Nueva York: Crown.

- Observatorio del Conurbano (2016). Centros Clandestinos de Detención durante la dictadura cívico-militar entre 1976 y 1982. Documento de trabajo. Disponible en: <http://observatorioconurbano.ungs.edu.ar>
- Olaeta, H. (2015). Luces y sombras sobre la creación de oficinas de producción de conocimiento en materia criminal. *Pensamiento penal*, 206.
- Panella, C.; Clarke, G. A. y Casareto, L. M. (2012). Una imagen entre el recuerdo y el olvido. El caso del enfrentamiento entre la Escuela Naval de Río Santiago y los aliados del gobierno peronista: 16 de septiembre de 1955. *Aletheia*, 3(5). Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.5452/pr.5452.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5452/pr.5452.pdf)
- Pegoraro, J. (2001). Inseguridad y violencia en el marco del control social. *Espacio Abierto*, 10(3), 349-372.
- Raimundo, M (2010). Anticipando los setenta: la huelga de los petroleros del SUPE Ensenada. *Conflicto Social*, 3(3), 84-113.
- Ramírez, A. J., Merbilhaá, M. y Abbattista, L. (2015). *Memorias del BIM: Biografías. Las víctimas de la Fuerza de Tareas 5 en La Plata, Berisso y Ensenada*. La Plata: Edulp.
- Renoldi, B. (2006). El olfato: Destrezas, experiencias y situaciones en un ambiente de controles de fronteras. *Anuario CAS-IDES*, 2, 111-127.
- Rocca Rivarola, D. (2019). Militancia y Estado: concepciones y prácticas en organizaciones afines al gobierno en Brasil (2003-2016) y Argentina (2003-2015). *Perfiles Lationamericanos*, 27(54), 51-81.
- Rodríguez Alzueta, E. (editor) (2016). *Hacer bardo. Provocaciones, resistencias y derivas de jóvenes urbanos*. La Plata: Malisia.
- Rose, N. (2007). ¿La muerte de lo social? Re-configuración del territorio de gobierno. *Revista Argentina de Sociología*, 5(8), 111-149.
- Rose, N. y Miller, P. (2012). *Governando o presente: gerenciamento da vida econômica, social e pessoal*. São Paulo: Paulus.
- Roy, A. (2013). Las metrópolis del siglo XXI. Nuevas geografías de la teoría. *Andamios*. 10(22), 149-182.
- Sáin, M. (2008). *El Leviatán Azul*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Sánchez, J. A. (2014). *Crónicas de la historia puntalarense 1611-1993*. La Plata: Imprenta Digital.
- Sayes, E. (2014). Actor-network theory and methodology: just what does it mean to say that nonhumans have agency? *Social Studies of Science*, 44(1), 134-149.
- Segura, R. (2006). Territorios del miedo en el espacio urbano de la ciudad de La Plata: efectos y ambivalencias. *Questión, revista especializada en periodismo y comunicación*, 1 (12).

- Simon, B. (2005). The return of panopticism: Supervision, subjection and the new surveillance. *Surveillance & Society*, 3(1), 1-20.
- Siqueira Cassiano, M. (2019). China's Hukou Platform: Windows into the Family. *Surveillance & Society*, 17(1/2), 232-239.
- Smith, G. (2004). Behind the Screens: Examining Constructions of Deviance and Informal Practices among CCTV Control Room Operators in the UK. *Surveillance & Society*, 2(2/3), 376-395.
- Smith, G. (2007). Exploring Relations between Watchers and Watched in Control(led). Systems: Strategies and Tactics. *Surveillance & Society*, Part 2, 4(4), 280-313.
- Smith, G. (2012). Surveillance work(ers). En (eds.) Bell, K., Haggerty, K. y Lyon, D. *Routledge Handbook of Surveillance Studies*. Nueva York: Routledge, 107-115.
- Sozzo, M. (2000). Seguridad Urbana y Tácticas de Prevención del Delito. *Cuadernos de Jurisprudencia y Doctrina Penal*, 10, 103-136.
- Sozzo, M. (2009). Gobierno local y prevención del delito en la Argentina. *Urvio, Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*, 6, 58-73.
- 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.
- Sperber, S., Seck, M., y Johnston, E. (2013). Surveille Deliverable 2.3: Paper by local authorities end-users. Surveille Project.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- Suarez de Garay, M. E. (2006). Configurando el camino en la carrera policial. En *Los policías: una averiguación antropológica*. México: ITESO, 149-177.
- Taylor, E. (2012). The rise of the surveillance school. En (Eds.) Bell, K., Haggerty, K. D. y Lyon, D. *Routledge Handbook of Surveillance Studies*. Nueva York: Routledge, 225-231.
- Ursino, S. V. (2015). Ensenada de Barragán: hacia la conformación de un imaginario urbano industrial. *Estudios del Hábitat*, 13 (1), junio 2015, 112-126. Disponible en: [www.revistas.unlp.edu.ar/habitat](http://www.revistas.unlp.edu.ar/habitat)
- Urtasun, M. (2014). Superar el punto ciego. La vigilancia en Latinoamérica y sus estudios. *Cuestiones de Sociología*, 10. Disponible en: <https://www.cuestionessociologia.fahce.unlp.edu.ar/article/view/CSn10a18/6065>
- Urtasun, M. (2016a). Vigilancia detrás de cámara: Acercamiento etnográfico a un sistema de videovigilancia. Tesis de grado para la Licenciatura en Sociología, FaHCE, UNLP, 2016. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1245/te.1245.pdf>
- Urtasun, M. (2016b). Mirar, escuchar y escribir como policía. Exploraciones etnográficas en el vínculo entre videovigilancia y fuerzas policiales. Actas de las IX Jornadas de Sociología de la UNLP, Ensenada, Argentina. Disponible en: <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/>

- Urtasun, M. (2017) Objetos y nativos de la vigilancia. Reflexiones sobre la construcción de la videovigilancia como objeto etnográfico desde una investigación en curso. En *Anales del IV Simposio Internacional LAVITS - ¿Nuevos paradigmas de vigilancia? Miradas desde América Latina*. Buenos Aires: LAVITS. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.7927/pr.7927.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.7927/pr.7927.pdf)
- Urtasun, M. (2018). Seguridad, cuidado y chisme. Lógicas de construcción de situaciones relevantes para los y las operadoras del sistema de videovigilancia de Ensenada. X Jornadas de Sociología de la UNLP. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev11785>
- Vázquez, M. (2018). “Ponerse la camiseta”: compromiso político y trabajo en la gestión pública de jóvenes militantes kirchneristas. En Vommaro, P.; Barcala, A. y Rangel, L. (coord.) *Derechos y políticas en infancias y juventudes: diversidades, prácticas y perspectivas*. Buenos Aires: CLACSO; Bogotá: Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano CINDE; Manizales: Universidad de Manizales.
- Walby, K. (2005). How Closed-Circuit Television Surveillance Organizes the Social: An Institutional Ethnography. *Canadian Journal of Sociology*, 30(2), 189-214.
- Waples, S., Gill, M. y Fisher, P. (2009). Does CCTV displace crime? *Criminology & Criminal Justice*, 9 (2), 207-224.
- Webster, W. (2004). The diffusion, regulation and governance of closed-circuit television in the UK. *Surveillance & Society*, 2(2/3), 230-250.
- Welsh, B. y Farrington, D. (2002). Crime prevention effects of closed circuit television: a systematic review. *Home Office Research*, Study No 252, Londres.
- Welsh, B. y Farrington, D. (2009). Public Area CCTV and Crime Prevention: An Updated Systematic Review and Meta-Analysis. *Justice Quarterly*, 26 (4), 716-745.
- White, L. (2000). *Speaking with Vampires: Rumor and History in Colonial Africa*. Berkeley: University of California Press.
- Wilkinson, B. y Lippert, R. K. (2011). Moving Images Through an Assemblage: Police, Visual Information, and Resistance. *Critical Criminology*, 20(3), 1-15.
- Wright, R. (2008). Data Visualization. En Fuller, M. (Org.). *Software Studies: a lexicon*. Londres: The MIT Press, 78-87.
- Yar, M. (2003). Panoptic Power and the Pathologisation of Vision: Critical Reflections on the Foucauldian Thesis. *Surveillance & Society*, 1(3), 254-271.
- Zuboff, S. (2015). Big other: surveillance capitalism and the prospects of an information civilization. *Journal of Information Technology*, 30 (1), 75-89.
- Zurawski, N. (2007). Video Surveillance and Everyday Life. Assessments of Closed-Circuit



Television and the Cartography of Socio-Spatial Imaginations. *International Criminal Justice Review*, 17 (4), 269-288.