

# **Alerta Vecinos: el municipio de Tigre y sus políticas de seguridad ciudadana.**

Analía Verónica y Guillermo Schwarz.

Cita:

*Analía Verónica y Guillermo Schwarz (2019). Alerta Vecinos: el municipio de Tigre y sus políticas de seguridad ciudadana. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-023/412>

**Autores**

- Analía Verónica Cainzos ([analia\\_cainzos@hotmail.com](mailto:analia_cainzos@hotmail.com))
- Walter Guillermo Schwarz ([g\\_schwarz@live.com.ar](mailto:g_schwarz@live.com.ar))

**Eje temático:** Seguridad, TIC, Ciudadanía

**Nombre de mesa:** 74: “*La (in)seguridad como problema. Nuevas prácticas, gobiernos, racionalidades y territorios*” – Eje 4

**Universidad de Buenos Aires - Facultad de Ciencias Sociales**

**Resumen**

En los últimos años la problemática de la seguridad/inseguridad se ha tornado objeto de gobierno y ha derivado en el desarrollo de políticas gubernamentales que suponen la implementación de tácticas y técnicas de intervención situadas. Tras el proceso de descentralización del Estado en la década del 90, han sido los municipios quienes debieron delinear el plan de acción a fin de abordar la problemática y erigirse en tanto garantes y responsables de las políticas públicas locales. El Municipio de Tigre es uno de los pioneros en materia de política pública de seguridad vecinal y desde el año 2008 ha realizado una importante inversión de recursos en la inclusión de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación a los fines de prevenir, en principio, el delito callejero. Tomando en consideración que dichas tecnologías son generadoras de prácticas y de significaciones sociales, nos interesa analizar el modo en el cual son pensadas, abordadas y puestas en funcionamiento en el marco de esta política pública de seguridad que decanta, a su vez, en la construcción de un tipo específico de ciudadanía.

**Palabras clave:** *Estado municipal, Política pública, Seguridad, TIC, Ciudadanía*

El proceso de descentralización del Estado Nacional en la década del 90 devino en una serie de transformaciones en la organización institucional que tuvo un fuerte impacto en las competencias y responsabilidades de los gobiernos locales en general y, en particular, en los municipios bonaerenses. No es menester de este trabajo dar cuenta de cada una de las consecuencias sociales,

económicas, políticas y culturales de esta nueva estructura estatal pero sí nos adentraremos en la cuestión securitaria y en el pasaje que se dio desde una concepción que entendía a la seguridad en términos de lo público y lo estatal a una seguridad que tiene como eje y protagonista a la idea de ciudadano y, más específicamente, al vecino. El caso con el que trabajaremos es el Programa de Protección Ciudadana (PPC) del Municipio de Tigre en tanto política pública local que se presenta oficialmente como una forma de gestionar la seguridad desde el paradigma de la prevención y que impulsa la inversión en tecnología como herramienta que permite abordar sistémicamente las demandas ciudadanas por mayor seguridad.

### **El paradigma de la prevención en las políticas públicas de seguridad**

La descentralización del Estado Nacional se encuadra en nuevos marcos de referencia internacionales. No sólo se materializan cambios en lo que tiene que ver con la administración de la institución estatal, sino que también se produce un cambio de paradigma en la concepción de seguridad. La conjunción del fin de la Guerra Fría, la explosión de la Globalización y el crecimiento exponencial de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, redefine la naturaleza de los conflictos que ya no se analizan en términos de posibles ataques al territorio nacional sino que, en la agenda política de la última década del siglo XX, toma especial protagonismo la seguridad entendida desde su oponente; la inseguridad criminal en tanto robos callejeros, violencia o alteración del orden supuesto.

La década del 90 dejó el denominado problema de la “inseguridad” (...) que fue definido muy vagamente en relación al delito callejero y a la protección de algunos bienes y de algunas personas, en algunas situaciones (...). De este modo, deja afuera una serie de conductas delictivas que constituyen claras fuentes de inseguridad de personas y colectivos y también deja afuera una serie de fenómenos que afectan la seguridad que no necesariamente constituyen delito (Rangugni, 2010: pp.1-2)

Sin embargo, no es sólo la seguridad la que modifica su significación, sino que también el modo de abordarla y gestionarla muta. Históricamente, las políticas de seguridad se apoyaron estrictamente en el aumento de policías en las calles, la aplicación de severos castigos que iban desde el endurecimiento de las leyes, hacia el incremento de las instancias punitivas y del encarcelamiento. Es recordado en la Provincia de Buenos Aires el período en el que el ministro Gustavo Beliz pregonaba la “mano dura<sup>1</sup>” y, bajo la intendencia de Carlos Ruckauf, la “tolerancia cero<sup>2</sup>”.

En este punto, antes de avanzar con el análisis, es pertinente hacer una distinción analítica entorno a

---

1Retomado desde el artículo “No habrá mano dura sino mano justa con la ley” del 24 de mayo de 2003 en el diario La prensa <http://www.laprensa.com.ar/316616-No-habra-mano-dura-sino-mano-justa-con-la-ley-dice-Beliz.note.aspx>

2Retomado desde el artículo “Ruckauf propicia castigar con prisión la pintada de grafitis” del 20 de marzo de 2001 en el Diario El Día <https://www.eldia.com/nota/2001-3-20-ruckauf-propicia-castigar-con-prision-la-pintada-de-graffittis>

la noción de inseguridad; por un lado, la inseguridad objetiva y, por otro, la inseguridad subjetiva:

La noción de inseguridad objetiva remite a los delitos ocurridos y enunciados. Es decir que, además de producirse, éstos deben visibilizarse y conformar un universo de delitos registrados (...). La noción de una inseguridad subjetiva, en cambio, remite a la “sensación de inseguridad”; el temor experimentado por los sujetos frente al delito esté o no asociado a un riesgo efectivo de victimización (Rangugni, 2010: p 3. El comillado es del original).

Las nuevas políticas públicas de seguridad se apoyan en el paradigma de la prevención en tanto que no se limitan únicamente a la instancia punitiva, sino que aspiran a una lógica preventiva, de anticipación al hecho delictivo y, en términos sistémicos, a una lógica que aborde también a la inseguridad subjetiva. De acuerdo a los resultados de la Encuesta de Victimización de la Dirección Nacional de Prevención Civil, en el año 2001 se encontraron los mayores porcentajes de percepción de probabilidad de ser víctima de un delito con un 88,1% en la Ciudad de Buenos Aires y un 87,5% en el Gran Buenos Aires (Rangugni, 2010: p.8).

### **La seguridad ciudadana a nivel municipal**

Esta reformulación en los objetos y modalidades de abordaje de las políticas públicas habilita el pasaje de una seguridad pública a una seguridad ciudadana. Teniendo en cuenta que, en el contexto de la Provincia de Buenos Aires, son los Municipios los que ofician de garantes de esta seguridad, se puede entender que el tipo de ciudadanía al cual se está apelando es al vecino, al próximo, al local.

Este nuevo rol local es resultado de una tendencia “descendente” y “ascendente” (Sozzo, 2009). Según esta concepción hay, por un lado, una tendencia que va de “arriba hacia abajo” que está vinculada con una delegación de tareas, responsabilidades y competencias por parte de los actores estatales tradicionalmente relacionados con la gestión política de la seguridad hacia los gobiernos municipales. Y por el otro, hay una tendencia de “abajo hacia arriba” que tiene que ver con dos cuestiones: la creciente demanda de seguridad de los ciudadanos hacia estos actores estatales locales y también la reivindicación por parte de éstos en lo que respecta a su capacidad de hacerse cargo de la seguridad ciudadana en el ámbito local, haciendo hincapié en que el municipio tiene un mayor grado de incidencia y efectividad para afrontar este tipo de problemas dada su “cercanía” (Sozzo, 2009). Esta proximidad posibilitaría a los gobiernos locales no sólo realizar diagnósticos más precisos sobre las diferentes problemáticas que afectan a la comunidad sino también llevar a cabo intervenciones planificadas bien específicas y en coordinación con los diferentes actores de la comunidad (policía, escuela, asociaciones y organizaciones no gubernamentales, ciudadanía, etc.) promoviendo un enfoque más próximo, más territorial, que busque elaborar y adaptar soluciones

locales para problemas locales.

Este planteamiento tiene su justificación en que las problemáticas de la seguridad ciudadana, además de ser multicausales, tienen diferentes formas de manifestarse de acuerdo con los lugares onde se presentan, por cuanto median en las mismas características culturales, sociodemográficas (...). Al tener las autoridades locales jurisdicciones sobre determinados territorios, tienen la posibilidad de intervenir sobre los problemas de la seguridad con más elementos de juicio y a tiempo (Acero, 2006: p.177).

Cabe destacar que este cambio de acción por parte del Estado municipal no supone la exclusión de la institución policial ni el sistema judicial sino más bien una responsabilidad compartida en tanto que el primero debe velar por la garantía de seguridad de su comunidad. Es por eso que se entiende que los funcionarios locales deben asumir un papel de liderazgo político al estar situados en una posición clave para movilizar y promover la participación de los diferentes actores de la comunidad. En este sentido,

Más allá de la policía y la penalidad, ha crecido un tercer sector “gubernamental”: el nuevo aparato de prevención y seguridad (...). Este sector pequeño, pero en expansión, está conformado por organizaciones de prevención del delito, asociaciones entre lo público y lo privado (...). Este nuevo sector ocupa una posición intermedia, fronteriza, suspendida entre el Estado y la sociedad civil, conectando los organismos de justicia penal con las actividades de los ciudadanos, las comunidades y las corporaciones (Garland, 2005: pp.279-280).

Este será el objetivo del Programa de Protección Ciudadana del Municipio de Tigre.

### **Condiciones de producción del PPC: el marco legislativo en la Provincia de Buenos Aires**

Tal como hemos anticipado, la descentralización estatal provocó modificaciones que impactaron en los distintos niveles de gobierno. En consecuencia, se han debido realizar variaciones en lo que respecta a lo legislativo para que la norma de acción de cada sector se ajustase a la nueva coyuntura institucional. Resultado de ello es la Ley Provincial de Seguridad Pública número 12.154 del año 1998 que sienta las bases para las actuales políticas públicas de seguridad municipales. En su Artículo 2º se expresa que *la seguridad pública es competencia exclusiva del Estado y su mantenimiento le corresponde al Gobierno de la Provincia de Buenos Aires*. A su vez, incorpora las figuras de los foros vecinales y los foros municipales de seguridad promoviendo, además, una acción coordinada e interacción permanente entre diversos actores que priorizan la participación comunitaria. Si bien la Ley 12.154 fue derogada por la Ley 12.987 del año 2002 que tiene como

elemento destacado, en su artículo 7º, la creación de un Consejo de Seguridad Pública en articulación con el Ministerio de Seguridad, la primera de ellas propició el marco normativo de acción que impulsó la descentralización en materia securitaria hacia los municipios de la Provincia de Buenos Aires. Las posteriores modificaciones realizadas en las leyes 13.210 y 13.482 junto a las reformas policiales, permitieron que los intendentes fuesen incorporados al Sistema de Seguridad Pública de la Provincia de Buenos Aires y que formaran parte, a partir de ese momento, de las sesiones del Consejo de Seguridad Pública Provincial como, así también, la creación de las Policías Comunes de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, aunque dependientes del intendente de cada Municipio. Este marco normativo habilita la creación de una política pública municipal que se apoya en el paradigma de la prevención y restringe su noción de seguridad en tanto su oponente: la inseguridad.

### **La Ordenanza 2860/07**

El año 2007 encuentra al Municipio de Tigre al mando de un líder político; su intendente Sergio Massa. Éste promueve la sanción de la Ordenanza 2860 en cuya Sección VI determina la creación de la Secretaría de Protección Ciudadana. Inaugurada en febrero del año 2008, esta Secretaría posibilitó la creación e implementación del Programa de Protección Ciudadana (PPC) en tanto política pública local que toma a la seguridad como objeto de gobierno y que construye una determinada forma de abordar, delimitar y resolver su problemática: la protección ciudadana del Municipio de Tigre apunta, en primera instancia, a la prevención del delito. Su complejización y profundización permitirán una visión sistémica de la seguridad/inseguridad.

### **El PPC: Municipio, Nuevas Tecnologías y Ciudadanos Vecinos**

Aquello que hace posible que se lleven a cabo estas medidas concretas es la gran inversión que el Municipio de Tigre ha hecho en recursos tecnológicos. El PPC tiene su núcleo de control en el Centro de Operación Tigre (COT). Éste contó con una inversión inicial de 80 millones de pesos según datos oficiales<sup>3</sup>. Es un espacio que se encuentra en Los Troncos del Talar y en el cual se visualizan las cámaras de seguridad distribuidas en distintos puntos estratégicos del municipio y desde donde se avisa a la policía local, ambulancias o vigiladores privados<sup>4</sup> ante el accionar de un hecho delictivo, emergencias o siniestros. Sus más de trescientos operadores realizan turnos rotativos para que no haya margen de tiempo en que el vecino de Tigre no esté observado, protegido y, en definitiva, controlado. Allí se articulan los servicios de emergencia con los que cuenta el

---

<sup>3</sup>Recuperado de <http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/cot.html>

<sup>4</sup>El Municipio de Tigre firmó un convenio con la Cámara de Empresas de Seguridad Privada de la Provincia de Buenos Aires mediante el cual se estableció la conexión obligatoria de 400 puntos fijos. Esto permite enviar y recibir imágenes de cámaras y botones antipánico desde el COT. Hasta el momento se sumaron 2000 vigiladores privados para que estén conectados con el Centro Operativo.

municipio: policía, bomberos, Defensa Civil y ambulancias<sup>5</sup>. Cuenta también con un despacho especial de Emergencias, centrales de control de tránsito inteligentes y meteorología, Dirección de Derechos Humanos, Centro de Atención de Víctimas y de orientación judicial y una oficina de crisis para el comando de emergencias municipales. Su principal función es la de gestionar el Programa Alerta Tigre 2.0 promocionado y alentado por su ex intendente Sergio Massa:

“Alerta Tigre 2.0 es un programa muy importante, sobre todo por la participación de la gente. Ponemos el acento en la logística de la prevención del delito, trabajando en conjunto con la policía, en equipamiento, apoyo económico, móviles, cámaras, personal del municipio que las monitorea. Todo al servicio de la prevención. Igual con bomberos, defensa civil y ambulancias, invirtiendo para tener mejores resultados a la hora de cuidar a los vecinos, un desafío fundamental. Hoy damos un paso más con la participación de los vecinos, comerciantes, mediante un mecanismo rápido de alerta ante delitos. (...) Cada uno desde un lugar distinto nos ayuda a trabajar en la prevención (...) a través del uso de la tecnología, el esfuerzo tecnológico que viene haciendo desde hace tres años el municipio con herramientas al alcance de la gente”.

(Lanzan en Tigre Programa de Protección Ciudadana. 13 de febrero de 2011. Tomado de <https://www.diariopopular.com.ar/policiales/lanzan-tigre-programa-proteccion-ciudadana-n70644>)

Alerta Tigre 2.0 fue desarrollado por la Agencia de Innovación de Tigre en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional en el año 2011 como alternativa y complemento al número de emergencia 911 propulsado desde el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Desde la página oficial del municipio se lo describe como un moderno sistema tecnológico que busca prevenir y esclarecer todo aquello que pueda afectar a la seguridad pública<sup>6</sup>. De este modo se enuncian las consideraciones generales del programa:

“Este sistema fue basado en el fortalecimiento de la capacidad operativa de las fuerzas de seguridad y del Ministerio Público Fiscal con competencia local (...). A partir de las herramientas instaladas en nuestro partido para abordar emergencias lo que se busca con el programa Alerta Tigre 2.0 es sumar en cada rincón de la ciudad un mecanismo de interacción entre los ciudadanos y el sistema de protección ciudadana municipal en los casos donde los vecinos se vean imposibilitados de llamar al 911”<sup>7</sup>.

El programa cuenta con una aplicación que se puede descargar desde los celulares Smart, mediante línea telefónica y tiene su página Web y cuentas en redes sociales desde las cuales es posible seguir

---

<sup>5</sup> Esto se ve posibilitado gracias al tendido de un anillo de fibra óptica que se instaló en el municipio. Recuperado de <http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/cot.html>

<sup>6</sup> Disponible en [http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta\\_tigre.html](http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta_tigre.html)

<sup>7</sup> Disponible en [http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta\\_tigre.html](http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/alerta_tigre.html)

las acciones y decisiones implementadas desde el municipio. Para poder hacer uso de ello, el vecino del municipio de Tigre debe registrarse y aguardar que se compruebe la veracidad de sus datos de modo que sea considerado un usuario confiable y que no ponga en riesgo la seguridad haciendo falsas denuncias<sup>8</sup> o provocando distractores frente al accionar policial. Una vez que se autorizan las claves de acceso al sistema, el usuario queda habilitado para enviar señales de alarma inmediatas al COT y, en caso de necesitar el envío de un reporte, puede hacerlo mediante el enlace “sistema de reportes ciudadanos”, en la página web del municipio. El control y registro de los datos de las personas es una herramienta más de protección, pero, en este caso, no implica un control que se hace desde la coacción, sino que el vecino de Tigre evidencia, mediante el registro de sus datos, cierta voluntad de ser vigilado bajo el supuesto de colaborar y participar en pos de su propia seguridad.

A modo de descripción taxonómica, el uso de las TIC en el PPC podría describirse entre aquellas que están destinadas a la prevención y control del delito y aquellas que generan emisiones de alerta cuando el hecho ya ha sido consumado. Entre las primeras, la principal tecnología preventiva es la instalación de más de 1500 cámaras de seguridad en distintos puntos de la ciudad. Esto permite tener el control sobre un vasto territorio ya que, según palabras de Sergio Massa, “hay que multiplicar los ojos en las tareas de prevención del delito para que el vecino esté más seguro”. (Las cámaras de seguridad impiden un robo en Tigre. 15 de enero de 2009. Recuperado de <https://www.infobae.com/2009/01/15/426233-las-camaras-seguridad-impiden-un-robo-tigre/>)

Tal como ha sido mencionado, las imágenes obtenidas de las cámaras confluyen en la visión de los operadores del COT quienes observan a pantalla completa las imágenes recolectadas en vivo y, al mismo tiempo, otros operadores visualizan en monitores que se dividen entre 12 y 16 cuadros y que proyectan lo que sucede desde otras cámaras<sup>9</sup>. Si bien estas tecnologías pueden incluirse también como herramientas de control y de reacción frente a la consumación de un delito son entendidas como preventivas ya que su presencia supone, para las autoridades locales, la posibilidad de reducir las oportunidades de delito.

En el año 2012, desde la Secretaría de Protección Ciudadana se plantearon nuevos objetivos de acuerdo a los resultados obtenidos hasta el momento. Éstos supusieron una mayor articulación entre las diferentes tareas administrativas y operativas de la Secretaría y el COT dando a éste la absoluta centralidad ejecutiva de decisión y acción en materia de prevención de seguridad. La justificación radicó en la profundización del uso de las TIC en tanto herramientas que permiten una mayor proximidad entre el municipio y el ciudadano, que brindan una mayor y eficaz asistencia a la policía y que supone la unificación de alertas con el fin de obtener respuestas más ágiles ante un hecho de

<sup>8</sup>A la tercera falsa denuncia efectuada el vecino es dado de baja automática y permanentemente del programa Alerta Tigre 2.0

<sup>9</sup>Las cámaras que luchan contra el delito. 19 de diciembre de 2011. Diario La Nación. Recuperado de <http://lanacion.com.ar/1433768-las-camaras-que-luchan-contra-el-delito>



inseguridad. Este cambio implicó el incremento de la cantidad de monitores y de los puestos de trabajo necesarios para realizar la visualización de las cámaras y reforzar la prevención a través del seguimiento en tiempo real.

En el mismo año se sumó el uso del botón antipánico georreferenciado del programa Dispositivo Alerta para Mujeres Agredidas (DAMA) que tiene como destinatarias a víctimas de violencia de género. Estas poseen un botón domiciliario con tres posibilidades de alerta: bomberos, emergencia médica y policía. Al pulsar cualquiera de los botones se solicita ayuda inmediata al COT y se activa un canal de audio que permite grabar sonido ambiente y escuchar lo que está ocurriendo en ese momento. Por medio del GPS (o Sistema de Posicionamiento Global) instalado en ese dispositivo se puede localizar en qué lugar se encuentra la persona y emitir dicha información al COT. Este sistema gratuito, que funciona de forma articulada con la jefatura departamental de policía, gendarmería y prefectura, fue desarrollado por la Secretaría de Política Sanitaria y Desarrollo Humano en conjunto con la Secretaría de Protección Ciudadana y la Agencia de Innovación y Tecnología de Tigre. Si bien en un primer momento estos botones estuvieron dirigidos a aquellos hogares desde los que se había denunciado violencia doméstica luego se amplió a personas con capacidades diferentes o enfermedades terminales. En el año 2013 se incorporó un nuevo programa llamado “Casa Protegida”, desarrollado dentro del programa Alerta Tigre. Este sistema permite conectar los domicilios de los vecinos de la zona con el COT para el envío de señales de alerta ante incendios y emergencias médicas. Su acceso e instalación gratuita se realizan por medio de la firma de un convenio entre el tigrense y el municipio. Diego Santillán, ex secretario del Programa de Protección Ciudadana, ante el lanzamiento del programa expresaba:

“Estamos dando un nuevo paso contra la inseguridad, que es un flagelo que sufren todos los vecinos. Hicimos un repaso de lo que llevamos a cabo y lo que más destaca es la descentralización alcanzada al ramificar los programas y la penetración en los barrios con todas las herramientas que contamos, y hoy podemos decir que llegamos a las casas (...) Con el programa "Casa Protegida" de Alerta Tigre, el Municipio continúa trabajando para que cada casa del distrito esté conectada al COT (...) El Municipio de Tigre sigue innovando en materia de seguridad”. Recuperado de Tigre presentó el botón antipánico domiciliario “Casa Protegida”. 20 de agosto de 2013. En [http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3254\\_tigre\\_presento\\_el\\_boton\\_de\\_panico\\_domiciliario-casa\\_protegida.htm](http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/3254_tigre_presento_el_boton_de_panico_domiciliario-casa_protegida.htm)

Además, existen otros canales resultantes de la inversión que el municipio realiza en TIC: los

comercios cuentan con LaPos<sup>10</sup> de Visa y con computadoras que se encuentran conectadas al Alerta Tigre y que funcionan como botones antipánico. Es posible, también, emitir una alerta o hacer una denuncia mediante dispositivos WAP o SMS. Los transportes escolares tienen la misma conexión de alerta y la posibilidad de pedido de ayuda o emergencia. Se suman a estas medidas la inclusión de líderes barriales que actúan con un celular que les da el municipio y que está vinculado con el COT para alertar diferentes tipos de urgencias. Desde la creación del PPC se han comprado 2000 líneas de celulares que se han distribuido en todas las localidades de Tigre<sup>11</sup>.

La asimilación de las tecnologías propuestas desde el municipio y la familiaridad de éstas con aquellas preexistentes en la cotidianidad de los vecinos permiten una ampliación y profundización del uso de las TIC en materia de seguridad y de control y vigilancia. De este modo, las TIC son representadas como garantes de la seguridad ciudadana y así subyace la idea de que una mayor tecnificación dentro del PPC traería consigo la posibilidad de lograr mayor seguridad. En sintonía con ello se plantea una retórica de la eficiencia de las TIC basada en su inmediatez, interactividad e interconectividad y cuyo grado de eficacia estaría dado en tanto posibilitan alcanzar una mayor seguridad. Esta lógica efficientista inmanente a las TIC pone de relieve que en el PPC se construye una concepción de la tecnología desde una razón instrumental. Mediante este reduccionismo las TIC quedan circunscritas a ser consideradas como buenas o malas de acuerdo a su utilidad, es decir, en función de si permiten o no lograr su cometido. De este modo, la sumatoria de tecnologías pretendería alcanzar el objetivo del Programa de Protección Ciudadana. Es por eso que Sergio Massa afirma que “la idea en definitiva es que cámaras, móviles, botones de pánico y tecnología, todo junto y monitoreado desde un único centro, funcione como materia de prevención”. (Tigre capacita a los agentes del COT. 7 de octubre de 2016. Recuperado de <http://www.tigre.gov.ar/noticias/tigre-capacita-a-los-agentes-del-cot/>) En este discurso hay una representación de la tecnología como algo “bueno” en la medida en que los efectos de su aplicación permiten lograr resultados positivos que se visibilizan en mayor prevención y, por lo tanto, mayor seguridad.

Es por ello que, más allá de las cámaras de seguridad y los botones antipánico, el municipio de Tigre ha invertido también en la aplicación de sistemas de GPS en móviles policiales, tecnologías de reconocimiento facial, sistema de lectura de patentes y drones. Desde el municipio se considera que a inversión en TIC es condición de posibilidad para dar respuestas a la problemática de la (in) seguridad y alcanzar la meta volviendo realizable algo que es pensado como irrealizable: prevenir el

---

<sup>10</sup>LaPos es un producto de la firma Visa Argentina que ofrece la captura, transporte y validación de datos tanto para quienes venden en locales y vía pública como por teléfono e Internet. A través de tecnología de última generación, LaPos desarrolla y administra una red que cuenta con más de 120.000 terminales POS (punto de venta) instaladas en empresas, comercios e industrias para poder enviar la información de las ventas a un servidor en tiempo real por medio de la conexión en red. En 2010 se firmó un convenio de gratuidad entre el Municipio de Tigre y la empresa LaPos para poder enviar una alerta preventiva en las áreas de salud, bomberos, policía y Defensa civil utilizando la infraestructura ya instaladas en los locales.

<sup>11</sup>Recuperado de <http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/cot.html>

delito.

En este sentido, el PPC retoma el modelo de Nueva Prevención (Crawford, 1998; Daroqui, 2003) del delito apoyándose en el desarrollo de una táctica situacional ambiental que tiene como elemento distintivo el empleo de las TIC. De esta forma, el modo en que se aborda la prevención apunta a reducir las oportunidades para que se produzcan delitos. En esta línea, se fundamenta la instalación de cámaras de reconocimiento facial en determinados puntos del municipio considerados como estratégicos; estación de tren, puerto fluvial y las dos terminales de ómnibus a la vez que permite un cotejamiento de datos en tiempo real. De este modo, en caso de que alguien esté siendo buscado, la base de datos del COT alarma su presencia y da aviso a los móviles policiales. La identidad de las personas pasa a estar digitalizada y sistematizada. Previo a la puesta en marcha de su funcionamiento, Sergio Massa explicaba:

“Estamos poniendo a prueba un sistema nuevo de reconocimiento facial, un sistema que trabaja con cámaras fijas digitales y que va cargando en un software japonés las caras que la Justicia por alguna razón de búsqueda de personas o pedido de captura, y las organizaciones de la sociedad civil como la Red Solidaria o Missing Children, van informando sobre pérdida de personas?”. Recuperado de Tigre presentó un nuevo sistema de reconocimiento fácil. 1 de mayo de 2014. En <http://www.elcomercioonline.com.ar/articulos/50061533-Tigre-presenta-un-nuevo-sistema-de-reconocimiento-facial.html>

A su vez, las autoridades municipales celebran el éxito del sistema de lectura de patentes mediante el sistema Bus.Ca.Do.R (Búsqueda con cámaras de dominios robados). En caso de que un automóvil tenga pedido de secuestro o esté siendo buscado por algún hecho delictivo en el que haya participado, las alarmas de reconocimiento de patentes se activan de modo inmediato en el COT<sup>12</sup>. Desde el Municipio y mediante la proyección de datos cuantitativos sobre la disminución de los robos de automotores se exagera la relación entre el uso de las tecnologías y la prevención del delito<sup>13</sup>.

Últimos en la categorización de dispositivos de activación de emergencia son los drones; pequeños vehículos aéreos no tripulados con cámaras de video vigilancia y GPS que transmiten en tiempo real

---

<sup>12</sup>En 2013, en el marco de un acuerdo entre el municipio y empresas que hacen seguimiento de vehículos robados y entrega de base de datos, se lanzó este sistema digital con el objetivo de combatir y detectar el robo de autos en el partido. Inicialmente contó con 20 cámaras fijas orientadas a controlar los accesos al distrito y realizar lecturas de patente para detectar automáticamente la circulación de vehículos registrados como robados. Esas patentes capturadas son chequeadas en tiempo real con los dominios que fueron registrados previamente en el sistema como robados o con pedido de secuestro. En caso de que se trate efectivamente de un auto con denuncia de robo, este software permite la activación de una alarma en el COT la cual brinda las coordenadas por las que está circulando el vehículo junto con una foto de la patente. Acto seguido, se realiza un seguimiento y monitoreo de esa unidad a través de las cámaras de seguridad fijas y DOMO; al mismo tiempo que se da aviso a la Policía y a los móviles de seguridad municipal para llevar a cabo un operativo cerrojo sobre el vehículo en cuestión. Recuperado de Massa presentó el sistema digital de lectura de patentes. 19 de septiembre de 2013. En [http://www.agencianova.com/nota.asp?n=2013\\_9\\_20&id=38662&id\\_tiponota=10](http://www.agencianova.com/nota.asp?n=2013_9_20&id=38662&id_tiponota=10)

al COT las imágenes tomadas durante su vuelo. Son lanzados junto a una unidad de operaciones móviles del COT para realizar tareas de protección ciudadana, monitorear y grabar persecuciones, allanamientos, incendios, inundaciones, control de tránsito y control de construcciones en aquellos lugares que no están al alcance físico ni temporal del ser humano ni de otras tecnologías: tienen la capacidad de controlar un espacio que no cuenta con limitaciones ni fronteras. Estos equipos, que fueron comprados a una empresa radicada en Holanda, pueden ser controlados de forma manual con un piloto desde tierra o bien de manera automática modo por el cual se pueden programar recorridos por medios de puntos determinados por GPS. Los drones alcanzan una altura máxima de 2000 metros y cuentan con un sistema de aterrizaje de emergencia y vuelta al punto de partida con una autonomía de 25 minutos. Julio Zamora, al anunciar que Tigre es el primer lugar de Latinoamérica en donde se implementa el uso de drones sostiene que “se van a poder obtener imágenes en tiempo real de distintas situaciones delictivas alejadas al Centro de Operaciones y así acortar los tiempos de respuesta y poder acudir de forma inmediata a solucionar los distintos hechos que se den”. Recuperado de Tigre suma tecnología en beneficio de la seguridad. En [http://www.infoban.com.ar/despachos.asp?cod\\_des=45547](http://www.infoban.com.ar/despachos.asp?cod_des=45547)

Llegados a este punto, nos resulta pertinente explicitar nuestro supuesto de que la implementación de las TIC en el PPC en particular y en las políticas públicas de seguridad en general, parten de una dimensión política y no exclusivamente instrumental. Si bien al analizar los documentos oficiales y los discursos de los funcionarios municipales se vuelve visible la apelación a la justificación y fundamentación del empleo de las TIC desde su lógica de la eficiencia y como medios para un fin, entendemos que la materialidad de esos discursos está imbricada por una producción social de sentido que responde a lógicas ideológicas y políticas: observar para controlar, prevenir para limitar, vigilar para encauzar. Pensar el carácter político de la técnica implica comprender que se trata de un campo en el cual entran en juego y disputa relaciones de poder entre diferentes actores en busca de lograr una hegemonía en torno a la lucha por la construcción social de sentido. En estos nuevos tiempos de control, la vigilancia no está emplazada en lugares fijos, sino que es más bien flexible y móvil. En este escenario, las TIC son consideradas como herramientas que posibilitan este nuevo tipo de vigilancia y de control de los espacios de interacción propios de la sociedad actual e intervenir sobre este nuevo espacio.

---

<sup>13</sup>En base a las estadísticas del Centro de Experimentación y Seguridad Vial (Cesvi), Tigre ha disminuido el robo de automotores entre el 2010 y 2013. En el primer trimestre 2010, los robos de vehículos descendieron un 32% mientras que en el mismo período de 2011 fue de un 34,7%. En el primer trimestre del año 2013 y, en comparación con el mismo período de 2012, hubo una disminución del 52,1 %. Recuperado de [http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/1366\\_tigre\\_600\\_motos\\_y\\_400\\_autos\\_fueron\\_secuestrados\\_en\\_operativos\\_de\\_intercepcion\\_vehicular.htm](http://servicios.tigre.gov.ar/alertatigre/1366_tigre_600_motos_y_400_autos_fueron_secuestrados_en_operativos_de_intercepcion_vehicular.htm), <https://www.lanacion.com.ar/1600658-para-el-municipio-la-seguridad-es-el-eje-principal-de-la-gestion>, [http://www.zonortediario.com.ar/despachos.asp?cod\\_des=19224](http://www.zonortediario.com.ar/despachos.asp?cod_des=19224).

Al describir el modo en que el municipio se apropia de las TIC para incorporarlas en el PPC observamos que se construye una cierta mitificación de la tecnología en tanto herramienta que permite contribuir a resolver la problemática de la (in) seguridad no únicamente en lo que concierne a la vigilancia de los espacios sino, principalmente, a la vida de los vecinos. En uno de los actos de presentación de nuevo equipamiento tecnológico, Sergio Massa afirmaba:

“Invertimos en prevención para darle más seguridad a la gente. Esto se acopla a cada uno de los programas de seguridad que tiene el municipio y que se agrega con estructura logística y tecnológica para dar respuestas. Invertir en prevención en seguridad es invertir en vida” (Tigre sumó equipamiento en seguridad y asistencia. 23 de mayo de 2013.

Agencia de Noticias Infoban. Recuperado de [http://infoban.com.ar/despachos.asp?cod\\_des=47434&ID\\_seccion=2](http://infoban.com.ar/despachos.asp?cod_des=47434&ID_seccion=2))

El rol del municipio cobra importancia en este tipo de políticas públicas orientadas a la gestión de la seguridad. Su condición de cercanía es lo que le permite tener un mayor conocimiento y mayor injerencia en los conflictos locales. La particularidad de esta relación es que ahora resulta mediada por las TIC. Un ejemplo de esa búsqueda de proximidad es la implementación del programa Alerta Tigre y, en relación a ello, las declaraciones de Sergio Massa postulan:

“Queremos a todos los vecinos conectados a Alerta Tigre. Ahora apostamos a la masividad; queremos que los 70 mil hogares de Tigre estén adheridos al programa y que todos sean un ojo más y ayuden a prevenir, colaboren y tengan a su vez una herramienta para denunciar cualquier hecho de inseguridad. La tecnología es el vehículo para la participación de la gente. Aprovechamos al máximo las herramientas con las que el vecino puede contribuir a mejorar la seguridad de su barrio” (Queremos a todos los vecinos conectados a Alerta Tigre. 24 de agosto de 2012. Diario Agencia de Noticias Infoban. Recuperado de [http://infoban.com.ar/despachos.asp?cod\\_des=42543](http://infoban.com.ar/despachos.asp?cod_des=42543))

En este discurso de “vivir todos conectados” se deja entrever que el vínculo vecinos- municipio está mediado por la implementación de las TIC. Y, en el marco de esta política pública de seguridad, desde el gobierno local se interpela a la ciudadanía para que utilice los diversos dispositivos que forman parte del Programa, considerando a éstos como un canal de participación para los vecinos y como herramientas que posibilitan mejorar la seguridad. En este sentido, la adquisición e instalación de cámaras de seguridad, sistemas y equipos sofisticados etiquetados como de última tecnología va en línea con los discursos de los funcionarios que aseguran que este tipo de acciones permiten lograr mejoras en el campo de la seguridad como así también posibilita que los ciudadanos de Tigre “vivan

*con mayor tranquilidad, más seguros*". En esos discursos subyace la existencia de una dimensión política de la tecnología cuya materialización articula a las TIC aplicadas dentro de esta política pública de seguridad con los ejes de control y de vigilancia. Sin embargo, alejándonos de la lógica disciplinaria, el modo en que se ejercen control y vigilancia en el PPC no es por medio de la coacción o coerción del Estado sino a través de la búsqueda de la cooperación y colaboración del ciudadano. De esta forma, se construye un modo de ejercer la ciudadanía que contribuye, por medio del uso de los dispositivos tecnológicos que ofrece el Programa, con la vigilancia del espacio público pero que, al mismo tiempo, convierte al ciudadano al cual interpela, al vecino del municipio, en un vigilante de sí mismo que, prestándose al rol de observador, se encuentra expuesto a devenir de sujeto a objeto de vigilancia.

Analizar el modo en que se conceptualiza la ciudadanía en el PPC de Tigre exige explicitar que su significación es producto de una construcción y, por ende, no responde a un entendimiento lineal ni unívoco. Tal como ya hemos anticipado; de seguridad nacional, a seguridad ciudadana y de políticas públicas de seguridad punitivas a políticas públicas de seguridad orientadas hacia el paradigma de la prevención. La construcción del significante ciudadanía atravesará un proceso similar. Su conceptualización, en tanto construcción social y política, implica entender que su sentido es polisémico y, como tal, objeto de debate y de disputa en la lucha social de sentido. En línea con lo planteado por Andrenacci (2003), la ciudadanía se ha cimentado, a lo largo de la historia, en un "determinado nivel de clausura – por ende, excluyente- y de jerarquía- por ende; desigual" lo cual ha resignado los modos de relacionamiento entre las personas y las prácticas de ciudadanía.

De diferentes maneras ciudadanía ha siempre establecido una frontera que separa a aquellos que pertenecen de quienes no pertenecen (...) por ende, ha establecido siempre privilegios, estratificando a aquellos que pertenecen entre algunos que pueden y otros que no pueden, entre algunos que deben y otros que no deben (Andrenacci, 2003, p.85).

Los discursos de los funcionarios de Tigre ejemplifican cómo, en el marco de la implementación del PPC, se construyó la idea de un vecino que precisa seguridad en contraposición con un otro que es considerado un delincuente. En este sentido, Massa afirmaba lo siguiente:

"Creemos que la seguridad es un trabajo integral que requiere de inversión en prevención y en logística para colaborar con la Policía y la Justicia, porque el desafío es cuidar la calle, atrapar a los delincuentes y es clave condenarlos para que no entren por una puerta y salgan por la otra" ("Nueva subcomisaría para Baires Bancalari". 29 de agosto de 2011.

<http://actualidadtigresanfernando.com/noticias/instituciones/nueva-subcomisaria-para-baires-bancalari/>)

“Yo me pregunto si tiene sentido invertir en obras si no invertimos en seguridad, si tiene sentido seguir haciendo plazas si después la gente con su familia no puede ir porque tienen miedo y las ocupan los delincuentes. Entonces, vamos a seguir invirtiendo en seguridad porque estamos convencidas de que es importante crecer, pero más importante es proteger y cuidar a nuestros vecinos”. (Tigre tiene nuevas camionetas y lancha de seguridad. 3 de septiembre de 2012.

[http://servicios.tigre.gov.ar/prensa/2106\\_tigre\\_tiene\\_nuevas\\_camionetas\\_y\\_lancha\\_de\\_seguridad.htm](http://servicios.tigre.gov.ar/prensa/2106_tigre_tiene_nuevas_camionetas_y_lancha_de_seguridad.htm))

En el PPC se constituye la idea de un vecino que debe ser protegido y resguardado respecto de un otro definido como “delincuente” y que, en la medida que representa un peligro, exige al gobierno local ejecutar acciones tendientes a garantizar su protección.

En la construcción de la ciudadanía opera, por un lado, un imaginario social efectivo o instituido (Castoriadis, 1999; pp. 93-95) que establece determinadas significaciones que instituyen la idea misma que se tiene del término. Por otro, el imaginario social instituyente (ibid.) permite que el sentido no sea clausurado, sino que esté sujeto a continuas pujas por su apropiación y resignificación. Es decir, la ciudadanía no puede comprenderse desde su unicidad ni supone un anclaje permanente entre su significado y su significante, sino que su significación es parcial, intencionada y contextualizada.

### **A modo de conclusión**

El proceso de descentralización del Estado hizo emerger a los Municipios como protagonistas políticos. Éstos han adquirido una responsabilidad que no se limita a una organización administrativa, sino que, actualmente, son garantes de la elaboración e implementación de políticas públicas que apuntan a una mejora de su espacio y de sus habitantes. Si bien su marco de acción es amplio, la complejidad del entramado social bonaerense ha ubicado a la cuestión securitaria en el primer plano de la escena de las demandas ciudadanas. Al mismo tiempo, el contexto actual exige un compromiso municipal que exceda las respuestas estrictamente punitivas y que apunte a las lógicas de prevención que involucren a la inseguridad subjetiva y que prioricen, al menos, la reducción de la *sensación de seguridad*. Haciendo uso de los avances en materia tecnológica y siendo consecuente con la coyuntura apenas descrita, el Municipio de Tigre implementa el Programa de Protección Ciudadana que se sirve de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación para

abordar la problemática de la seguridad entendida en relación con su oponente, la inseguridad, y, específicamente, a la prevención del delito callejero y a la preservación del espacio público. Sin embargo, en los últimos años ha logrado ampliar dicha política de seguridad y, acompañado de las TIC, hoy aspira a la profundización de un sistema de seguridad que involucre una amplia variedad de sectores sociales.

Entendemos que uno de los mayores logros del PPC es el modo en el cual interpela a su ciudadano haciéndolo parte de su política. Desde la lógica de la oposición, los agentes del Municipio de Tigre generan proximidad con el vecino que *no es delincuente, no comete delitos, hace un uso responsable de sus redes, no hace faltas denuncias y, sobre todo, se presta a vigilar aún a costa de ser vigilado.*

Entonces, a modo de interrogante para las próximas investigaciones, nos preguntamos, entorno a la construcción de la ciudadanía; ¿las políticas públicas son, efectivamente, resultado de las demandas sociales? Es decir, ¿Son los ciudadanos, con ciertas características, los que le exigen al Estado que tome una decisión y asuma acciones frente a una problemática, en este caso la seguridad o, por el contrario, es el mismo Estado que, con sus particularidades coyunturales, construye un tipo de ciudadanía que le es conveniente para el tipo de política pública que busca crear?



## Bibliografía

- Acero Velázquez, Hugo, *Los Gobiernos locales y la seguridad ciudadana*, Colombia, Fundación Seguridad & Democracia, 2006
- Andrenacci, Luciano, *Imparis Civitatis. Elementos para una teoría de la ciudadanía desde una perspectiva histórica (En línea)*. *Sociohistórica*, Buenos Aires, 2003, pp. 79-108. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.379/pr.379.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.379/pr.379.pdf)
- Castoriadis, Cornelius, *La institución y lo imaginario: primera aproximación*, en la institución imaginaria de la sociedad, Tomo I. Barcelona, Tusquets, 1999, pp. 93-95.
- Crawford, Adam, *Crime Prevention and Community Safety. Politics, Policies and Practices*, Longman, Harlow, 1998
- Daroqui, A. Las seguridades perdidas en Argumentos, Revista Electrónica del Instituto de Investigaciones Gino Germani, Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires, 2003
- Garland, David, *La cultura del control. Crimen y orden social en la sociedad contemporánea*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2005, cap. 5, 6 y 7.
- Rangugni, Victoria, *La Seguridad Ciudadana*, Buenos Aires, Universidad Nacional de Lanús y Consejo de Seguridad Interior. Cuadernos de Seguridad N°5, 2010
- Sozzo, Maximiliano, *Gobierno local y prevención del delito en Argentina*, Buenos Aires, Universidad del Litoral, 2009
- Ley Provincial 12.154, Ley Provincial de Seguridad Pública, Provincia de Buenos Aires, 5/08/1998
- Ley Provincial 12.987, Ley Provincial de Seguridad Pública, Provincia de Buenos Aires,
- Ley Provincial 13.210, Ley Provincial de Seguridad Pública, Provincia de Buenos Aires, 5/10/2004
- Ley Provincial 13.482, Ley de unificación de las normas de organización de las policías de la Provincia de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires, 20/06/2006