

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

LA DIPLOMACIA DIGITAL EN LA POLÍTICA EXTERIOR DE
COSTA RICA: UN ANÁLISIS COMPARATIVO CON ESPAÑA

Tesis sometida a la
consideración de la Comisión del Programa de Estudios
del Posgrado en Administración Pública para optar al grado y
título de Maestría Profesional en Diplomacia

PABLO GURDIÁN BOND

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2021

DEDICATORIA

A Dios, por ser el centro de mi existencia, y sin el cual no hubiera finalizado esta investigación.

A mi madre, Elizabeth (†), por ser mi bastión y ejemplo para seguir a lo largo de mi vida.

A mi recordada mentora, doña Clotilde Obregón (†), por ser fuente de inspiración para iniciar esta aventura académica.

AGRADECIMIENTOS

A mi directora de tesis, M.Sc. Ethel Abarca Amador, mi agradecimiento por su apoyo incondicional, esmero y esfuerzo a lo largo de este proceso investigativo. Sin ella, no habría sido posible finalizar este trabajo académico, anclado tanto en la científicidad como en la excelencia.

A los lectores, Alexánder Barquero y don Manuel Araya, por los valiosos aportes y comentarios acertados que se lograron verter en este documento, sin los cuales esta investigación no habría quedado completa.

No podría dejar de mostrar mi agradecimiento invaluable a las selectas personas que me honraron en otorgarme una entrevista de alto nivel, sin las cuales no habría sido posible realizar el trabajo de esta investigación. A cada una de ellas, mi gratitud por siempre.

Finalmente, a mi querida hermana Ilena, quien me ha acompañado y dado soporte para terminar con éxito este proceso final de graduación.

A todos ellos, mi gratitud.

“Esta Tesis fue aceptada por la
Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración Pública de
la Universidad de Costa Rica como requisito parcial para optar al grado y título
de Maestría Profesional en Diplomacia”

M. Sc. Víctor Garro Martínez
**Representante de la Decana
Sistema de Estudios de Posgrado**

M. Sc. Ethel Melania Amador Abarca
Profesora Guía

M. Sc. Manuel Araya Incera
Lector

M. Sc. Alexander Barquero Elizondo
Lector

M. Sc. Victor Manuel Porras Fernández
Director del Programa de Posgrado en Diplomacia

Pablo Gurdián Bond
Sustentante

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Hoja de aprobación	iv
Tabla de contenidos	v
Resumen	viii
Abstract	ix
Listado de tablas	x
 Capítulo I: Introducción y metodología de la investigación	 1
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Justificación	35
1.3. Objetivos	37
1.3.1 Objetivo general	37
1.3.2 Objetivos específicos	37
1.4. Metodología	38
1.4.1 Tipo de investigación	38
1.4.2 Tipo de estudio	38
1.4.3 Tipo de fuentes	39
1.4.4 Tipo de técnicas	41
1.4.5 Delimitación espacial y temporal	41
 Capítulo II. La diplomacia digital: Definiciones y apreciaciones teóricas	 42
2.1 Definiciones sobre diplomacia digital	42
2.2 Apreciaciones teóricas	49
 Capítulo III. Las nuevas tendencias internacionales en la diplomacia	

digital	59
3.1 Casos de éxito	63
3.2 América Latina	75
3.3 La diplomacia digital y la seguridad nacional	83
 Capítulo IV. Costa Rica y su paralelismo con España	87
4.1 La experiencia española en la diplomacia digital	88
4.2 Propuesta para una aproximación de la diplomacia digital en Costa Rica	99
4.2.1 Impulso de la digitalización de la diplomacia en todas las misiones y representaciones en el exterior y en el ámbito doméstico	104
4.2.2 Aumento en el presupuesto destinado a los recursos tecnológicos para el fortalecimiento de la diplomacia digital	108
4.2.3 El uso de las redes sociales como medio oficial para comunicar o difundir la imagen país, el acercamiento de la administración con el ciudadano y una mayor transparencia en la gestión pública	113
4.2.4 Refrescamiento y fortalecimiento de una nueva página web, más dinámica y comunicativa, en la que se incluyan blogs para los diplomáticos, donde puedan tener un acercamiento más afable con su público meta	116
4.2.5 Cursos sobre diplomacia digital para diplomáticos, con un enfoque eminentemente práctico, de manejo de redes e Internet	121
4.2.6 Estandarización de procesos diplomáticos a través de espacios digitales y cada vez menos por medio de procesos clásicos utilizados en el mundo de las Relaciones Internacionales	129
4.2.7 La descentralización de la presencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica y una responsabilidad cada vez mayor de la red de Consulados en la gestión de los servicios centrales o bien actuando de forma más autónoma desde sus propias unidades en el exterior	134
4.2.8 Intercambios de cooperación en materia de diplomacia digital con España	136

V. Conclusiones	140
VI. Recomendaciones finales	155
VII. Referencias bibliográficas	160
VIII. Listado de entrevistados	165
1. Rodrigo Carreras J.	165
2. Marcela Chacón	165
3. José Joaquín Chaverri S.	166
4. Javier Sancho B.	166
5. Paola Vega	167
IX. ANEXOS	
1. Machote de instrumento metodológico No.1	168
2. Machote de instrumento metodológico No. 2	170
3. Machote de consentimiento informado que fueron firmados por los expertos a los cuales se les aplicó el instrumento metodológico	174

Resumen

Las Relaciones Internacionales y los Estados se encuentran en un constante cambio, debido a los avances abruptos que ha tenido la cuarta revolución industrial en cuanto a temas de la información y la tecnología.

Bajo este contexto, la presente investigación parte de la premisa de que la diplomacia costarricense debe modernizarse y estar a tono con los requerimientos tecnológicos del siglo XXI. Esto implica pasar de una diplomacia clásica a una digital. Para ello, se toma como referencia a España y su modelo de servicio exterior, así como otros casos exitosos cuyos pilares resulte pertinente analizar. Específicamente, el español es un ejemplo por emular si se busca ser exitoso en esta nueva era desde el ámbito diplomático.

De tal modo, se plantea, al final de esta propuesta, caminar hacia la diplomacia digital al amparo de ocho ítems, relacionados con estandarización de procesos, aumento de presupuesto, capacitaciones, cooperación internacional y voluntad política como prioridad en nuestra política exterior. Finalmente, se busca acercarse a esquemas modernos que potencialicen el servicio diplomático costarricense a través de un proceso renovado y en consonancia con la sociedad contemporánea internacional.

Summary

International Relations and States are in a constant change, due to abrupt advances that the fourth industrial revolution has had with regards to matters of information and technology.

Under this context, this investigation parts from the premises that Costa Rican diplomacy should be modernized so it can be in step with the technological requirements of the XXI Century. This implies going from a classic to a digital diplomacy. To this effect, we must take as reference Spain and its model of foreign service, as well as other successful cases, the pillars of which, if pertinent, should be analyzed. Specifically, the Spanish model is an example to emulate if we are to be successful in this new era from the diplomatic arena.

To this effect, this proposal recommends at the end to walk towards a digital diplomacy under eight items, related with standardization of processes, an increase in budget, due preparation, international cooperation, and political will as a priority within our external policies. Finally, it is convenient to look for modern schemes that could potentialize the Costa Rican diplomatic service through a renewed process, all in consonance with the contemporary international society.

LISTADO DE TABLAS

Tabla ilustrativa 1. Embajadas, misiones diplomáticas, Consulados y oficinas ante Organismos Multilaterales de Costa Rica en el exterior (2020)	102
Tabla ilustrativa 2. Uso de Facebook en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (2017)	116
Tabla ilustrativa 3. Perfiles de Facebook del MREC, el Canciller y el Departamento Consular (2017)	121



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

SEP Sistema de
Estudios de Posgrado

Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, Pablo Gurdián Bond, con cédula de identidad 106250187, en mi condición de autor del TFG titulado La Diplomacia Digital en la Política Exterior de Costa Rica: Un Análisis Comparativo con España

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI ☒ NO * ☐

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Introducción

Las Relaciones Internacionales y los Estados enfrentan en el nuevo siglo transformaciones sustantivas, debido a los constantes cambios que se viven en todas las aristas de la sociedad internacional. Una de ellas y la que más modificaciones ha generado son los abruptos cambios que se han dado en la tecnologización y el mundo de la información.

Bajo este contexto mundial, una de las áreas que ha debido hacer variaciones sustantivas son los mecanismos de comunicación entre los Estados y la forma de hacer política internacional. En este escenario, la diplomacia digital, objeto de estudio de la presente investigación, ha tomado un papel preponderante y por ello ha sido elegida como centro de análisis para este trabajo de corte científico.

El propósito de esta investigación es analizar los ejes fundamentales de la diplomacia digital, desde la óptica histórica y teórica, así como realizar un paralelismo con España, que fue seleccionado como caso de estudio para, a partir de él, generar una propuesta de cómo Costa Rica puede variar el rumbo y dar el salto de la “diplomacia clásica” a la “diplomacia digital”.

Como objetivos específicos, es de relevancia mencionar el interés del investigador en hacer una descripción y análisis de casos exitosos en el área estudiada, para poder conocer las ventajas y los logros de estos países, y cómo ellos transforman su diplomacia, con resultados satisfactorios. Para ello, esta

investigación toma como ejemplo a seguir el caso de España y sus resultados positivos a lo largo de los últimos 10 años.

Por otro lado, el presente trabajo es de tipo descriptivo y explicativo, pues el objeto de estudio de análisis amerita que sea analizado de esta manera. El aspecto descriptivo se concentra en los primeros capítulos de la investigación, y el aspecto explicativo está focalizado en las secciones de mayor aporte de este trabajo científico. A su vez, el tipo de estudio es de índole cualitativo e inductivo. La investigación requirió de un análisis de datos e información bibliográfica. Su eje fue de comprensión, revisión exploratoria e inductiva y su desarrollo, holístico.

La investigación cuenta con el análisis cualitativo de datos y la técnica de la entrevista. Estas complementaron las referencias bibliográficas y juntas permitieron respaldar el objeto de estudio de este documento científico. La elaboración de las entrevistas fue un instrumento metodológico de tipo semiestructurado, que se aplicó a cinco expertos. Toda la información adquirida en las entrevistas fue incluida en el documento a través de citas textuales o referencias bibliográficas. A su vez, se utilizó el formulario de consentimiento informado para contar con la autorización de los expertos en las citas del trabajo de investigación.

En cuanto a la descripción capitular, el trabajo consta de cuatro capítulos, seguidos de las conclusiones y las recomendaciones finales. El capítulo primero contempla la introducción y la metodología de la investigación. Este espacio, además, aborda los pilares estructurales que sostienen el objeto de estudio seleccionado y detalla la forma en que se operacionalizó el tema de investigación. También es en donde se encuentran los elementos fundamentales desde el punto de vista teórico que sustentan el plano más abstracto de este trabajo. Así mismo, recoge la esencia del anteproyecto de investigación con la que nace este estudio científico y le

clarifica al lector el plan de trazado que diseñó el investigador, para construir los tres capítulos que le suceden.

El segundo capítulo se compone de definiciones sobre diplomacia digital y apreciaciones teóricas. En el ámbito que aborda este trabajo, que es atinente a las Relaciones Internacionales, Estados y política exterior, es de sumo interés en la primera parte de esta investigación poder describir desde diferentes ópticas las múltiples apreciaciones y definiciones teóricas que hoy se encuentran desarrolladas por una gran cantidad de autores y que posibilitan al investigador conjugar tendencias clásicas con tendencias modernas de cómo visualizar qué se concibe como diplomacia digital.

Poder adentrarse en este mundo teórico permite escudriñar las diferentes características que hoy se pueden asociar a países que hayan desarrollado una diplomacia digital con resultados concretos y, sobre todo, con políticas exteriores de más alto perfil, como las que se podrán observar en los países que fueron seleccionados como sobresalientes para ser referentes para Costa Rica, en particular, el caso español.

Igualmente, este segundo capítulo revela que alrededor de la terminología de la diplomacia digital hay un desarrollo abundante de acepciones teóricas que, en su mayoría, han sido de autoría de escritores mexicanos y españoles, encontrándose una riqueza en sus apreciaciones y elementos para facilitar la comprensión del estudio de esta temática.

El capítulo tercero se denomina “Las nuevas tendencias internacionales de la diplomacia digital”, donde se desarrollan los casos de éxito de Reino Unido, Francia, Dinamarca y América Latina. En este espacio del trabajo, se abordan estos casos con el fin de contextualizar el tema, en especial para describir las experiencias exitosas de otros países en el mundo, con el fin de determinar cuáles elementos se podrían copiar en el buen sentido de la

palabra para Costa Rica, sin por supuesto perder el enfoque de que el país seleccionado para emular y elegido por el investigador es España, el cual será parte del centro de estudio del siguiente capítulo. No obstante, el tener como referentes estos casos de análisis posibilita enriquecer la investigación y conocer de forma escueta las nuevas tendencias internacionales de cómo se ha venido desarrollando la diplomacia digital en estos últimos años, y su injerencia positiva en el buen desenvolvimiento de la política exterior, que también es uno de los ejes de esta investigación: demostrar cómo el uso de la diplomacia digital hace más eficiente las relaciones exteriores, moderniza y dinamiza las acciones concretas que devienen del Servicio Exterior y de las oficinas administrativas de las Cancillerías o Ministerios de Relaciones Exteriores.

El cuarto capítulo se titula “Costa Rica y su paralelismo con España. La experiencia española en la diplomacia digital. Propuesta para una aproximación de la diplomacia digital en Costa Rica”. En este acápite, se expondrá la experiencia y el éxito de España a lo largo de la última década y cómo han logrado transformar su sistema diplomático, pasando de la diplomacia clásica a la diplomacia digital.

Se pretende exponer la experiencia de España y sus aportes a la diplomacia digital y cómo Costa Rica puede beneficiarse de estos cambios y logros. La nueva página web del Ministerio de Relaciones Exteriores es una contribución esencial para el inicio del cambio, haciéndola más amigable para sus ciudadanos y usuarios, así como las nuevas herramientas digitales, capacitaciones para sus funcionarios y seminarios programados periódicamente, en el campo digital y tecnológico.

Se plantea un plan piloto que incluye a las Embajadas, Consulados e incluso Consulados Honorarios de alto perfil, para de esta forma poder llevar a cabo procesos y servicios digitales a la comunidad de costarricenses en el

exterior. Costa Rica debe de seguir los pasos de la diplomacia española y su transformación hacia la diplomacia digital, que es centro de este trabajo final de graduación.

Igualmente, es el capítulo en donde se da el aporte fundamental del investigador y en el cual se da la propuesta que se recomienda implementar en la Cancillería de Costa Rica, con el fin de modernizar la diplomacia y estar a tono con el contexto internacional mundial, que busca la tecnologización en todos sus procesos.

A la par, se tendrá un apartado para el listado de referencias bibliográficas, en donde se agruparán tanto los documentos consultados, como las citas textuales usadas a lo largo de este trabajo final de graduación. Adicionalmente, se hace un listado de entrevistados, en el cual se adjunta un breve curriculum de los expertos a los que se tuvo acceso a través de la aplicación de la técnica de la entrevista semiestructurada. Por último, estarán los anexos, en los cuales se agruparán algunos documentos de relevancia para la investigación.

1.1. Planteamiento del problema

El planteamiento del problema consistió en desarrollar de forma estructurada las siguientes temáticas, todas relacionadas con la diplomacia digital, a saber: generalidades teóricas y sus características, contextualización internacional y nuevas tendencias y, por último, breve exposición de lo que sucede en Costa Rica en cuanto a este tema y su paralelismo con España, para finalizar con la interrogante científica que guiará la presente investigación.

En el plano histórico, la diplomacia digital ha pasado por una serie de etapas que se reflejan en los avances que sobre este tópico se registran en las políticas exteriores de algunos de los países desarrollados. Así, este apartado

consistió en la construcción del objeto de estudio del presente documento científico.

En este se abordaron los elementos contextuales referentes al entorno internacional, así como los factores históricos de la diplomacia pública, para luego exponer los elementos empíricos que caracterizan el tema en estudio en el periodo de tiempo indicado. Finalmente, se desarrollaron a *grosso modo* los pilares teóricos que fundamentan el plano más abstracto de la investigación para culminar con una interrogante científica.

La diplomacia digital es la que hoy en día está imperando en el mundo. La tecnología actual ha contribuido a que la comunicación e información sea cada vez más expedita y en tiempo real. Las redes sociales han ayudado a la participación de los ciudadanos en los asuntos internacionales y ella ha podido nutrirse de esto para sus efectos propios.

Sobre el particular, lo anterior se ve reflejado en lo siguiente:

La diplomacia, en términos históricos, es el campo de actividad de la acción exterior del Estado y de las organizaciones Internacionales. Gracias a esta actividad, hasta hora casi en exclusiva, los estados establecen y resuelven sus controversias (Ruiz de la Serna, 2010). Para Riordan (2005,1) “La diplomacia moderna y los servicios diplomáticos tuvieron su origen en el desarrollo del Estado nación”. Desde entonces, y hasta el momento actual, el mundo ha evolucionado y se han incorporado a las relaciones internacionales un buen número de diversos actores que complementan – si no superan – la acción de los estados en este espacio de la política internacional. (Rodríguez Gómez, 2015, 916).

Con cada vez mayor frecuencia, las relaciones internacionales de los Estados han sido más dinámicas. Con el desarrollo de la tecnología, las

comunicaciones y la información tienen mayor fluidez y agilidad a través de los medios digitales, lo cual se evidencia en las redes sociales.

Lo anterior se fundamenta en lo siguiente:

En los últimos decenios, en concreto desde los años noventa del pasado siglo, estamos asistiendo a una impresionante transformación de la comunicación en todos los sentidos, en la que instituciones oficiales y privadas y, sobre todo, los ciudadanos usan las redes sociales para comunicarse y comunicar a otros todo tipo de noticias. También para obtener una cada vez mayor cantidad de servicios en tiempo real. La generalización del uso de Internet y la evolución a ritmo creciente de los instrumentos de conexión, sumado al abaratamiento de los costes de acceso a la tecnología, y unido al aumento de la velocidad de transmisión de datos, son factores que han provocado un vuelco en la forma de actuar y de relacionarse en la sociedad, las empresas y las instituciones oficiales. (Rodríguez Gómez, 2015, p.916).

De tal modo, las últimas dos décadas han marcado bastante el desarrollo de la comunicación e información a nivel mundial. La forma en que cada día las personas se comunican y manifiestan a través de las redes es cada vez mayor. Hoy en día, la tecnología es accesible a una mayor cantidad de personas debido a la facilidad con que se puede acceder y a su bajo costo.

La facilidad en cuanto a la apertura hacia la comunicación presente en la actualidad en diversos núcleos poblacionales se puede constatar en la siguiente cita:

La creación de redes sociales como Twitter ha permitido que la comunicación entre millones de personas sea posible en cuestión de segundos, acceso al que sólo tenían derecho los medios de comunicación (Lavin y Römer, 2015,195). Internet y la sociedad de redes ofrecen ahora, y ya desde hace dos decenios, una nueva perspectiva en la que es ineludible situarse y a través de

la cual trabajar para llegar a la “sociedad enredada”. (Rodríguez Gómez, 2014, p. 81).

Twitter es una red de opinión, que se mueve a una alta velocidad con millones de usuarios, la cual, en sus inicios, solo fue permitida para los medios de comunicación. La gran facilidad de Twitter es poder dar a conocer una información o noticia en el preciso momento e instante en que sucede. Internet y las demás redes tecnológicas ofrecen desde hace más de dos décadas información actualizada al instante y generan toneladas de información que debe procesar el usuario y discriminar lo que sirve y lo que “no” en este mundo de noticias.

Con el pasar de los años, la diplomacia ha ido evolucionando al mismo tiempo que la tecnología de la información y comunicación. De esta forma, se puede decir que la diplomacia actual digital proviene de la diplomacia clásica. Sobre el particular, se anota:

La diplomacia digital es la extensión de la diplomacia tradicional. Se basa en las innovaciones y usos inducidos por las tecnologías de la información (TIC). No obstante, la herramienta digital no se limita a ser un medio de transmisión de la información: contribuye a transformar la actividad diplomática.

(<https://www.diplomatie.gouv.fr/es/politica-exterior/diplomacia-digital>).

Hoy en día, la diplomacia digital se puede ver como una continuación de la diplomacia clásica. Las redes sociales y medios de comunicación digitales son prueba de ello hoy en día y ofrecen una apertura a la ciudadanía para interactuar en diferentes sectores. Por el contrario, la diplomacia clásica era exclusiva de las autoridades de gobierno y funcionarios diplomáticos. Gracias a la apertura de las redes sociales, hoy se facilita la participación y opinión de los ciudadanos. De tal modo:

Se ha pasado de una diplomacia secreta o, al menos discreta, a una diplomacia abierta en la que influyen multitud de factores y que se gestiona mediante otras actividades y en otros escenarios más abiertos y sociales. Incluso en el componente institucional también la evolución de la tecnología ha disminuido la acción diplomática de los embajadores para dar paso a la diplomacia directa y a la diplomacia de cumbres, que sea diplomacia digital, ¿adaptación al mundo digital o nuevo modelo de diplomacia? (Rodríguez, 2011, p. 916).

El mundo moderno exige una mayor fluidez en la comunicación y la información. La diplomacia de hoy en día tiene mayor apertura y permite la interacción de personas particulares. Anteriormente, esta información era controlada por los medios de información. Así, cada vez más la ciudadanía podrá participar en los acontecimientos nacionales e internacionales del mundo a nivel económico, político y diplomático.

De esta forma, nos encontramos en un mundo donde la diplomacia digital asume un protagonismo en la sociedad internacional y en sus actores decisivos. Sobre este particular, la autora Evelyn Vera en su artículo “El futuro de la diplomacia en la era digital”, quien a su vez cita a Cull y Gilboa, expone:

La Diplomacia Digital se define como una herramienta usada por la diplomacia pública para influenciar al público a través de internet, particularmente en las redes sociales (Cull, 2011; Gilboa, 2008). Este tipo de Diplomacia aprovecha las nuevas tecnologías: internet, teléfonos móviles, y redes sociales para comunicarse con ciudadanos de otros países de manera inmediata, a muy bajo costo y con la posibilidad de hacerlo de manera masiva”. (Vera, 2015, p. 4).

El poder de la diplomacia digital es vasto. Permite mediar en la sociedad y en su nicho, que son las redes sociales. El acceso de la población a esta tecnología es cada vez mayor, menos costoso y de fácil alcance. Esta realidad no es ajena al sector público, el cual ha incursionado en la práctica de la diplomacia digital al interactuar directamente con los ciudadanos de otros países. La misma autora, citando a Comor, Zhong y Lu, señala:

La capacidad de los gobiernos de comunicarse con los ciudadanos de otros países está cambiando drásticamente la manera en que la diplomacia se practica. Transitamos de un paradigma de comunicación en el cual los gobiernos transmitían mensajes en un solo sentido a un público pasivo a un modelo de comunicación de dos sentidos (Comor, 2013). En este nuevo modelo, los gobiernos mandan un mensaje y el público puede responder y comentar de manera inmediata. Además, espera una respuesta y/o interacción de los gobiernos en tiempo real (Zhong & Lu, 2013). Otro factor que influye en la Diplomacia Pública Digital es la paradoja de la abundancia: informar ya no es suficiente; ahora se requiere también captar la atención del público. En un mundo en que cada vez es más fácil acceder a la información para los gobiernos es atraer la atención del público. (Vera, 2015, p. 4).

Los gobiernos han ido accediendo a las redes digitales con mayor frecuencia para transmitir comunicados e información. Así, la interacción del gobierno con los ciudadanos es cada vez mayor, pues la velocidad al enviar y recibir es muy rápida. De esta forma, la diplomacia digital toma cada día mayor relevancia para los Estados y sus ciudadanos.

Para cerrar esta introducción conceptual, se puede afirmar que la diplomacia digital puede ser conocida como la "diplomacia del siglo". Lo anterior se complementa con lo que se expone a continuación:

El término diplomacia digital alude a una perspectiva más amplia de la función de la tecnología digital en la diplomacia, no sólo como instrumento o medio de comunicación, sino también como un modo diferente de concebir y practicar la diplomacia. (Bjola, 2018, p. 39).

De acuerdo con la cita anterior, la definición de diplomacia digital puede implicar el uso que se le da a la diplomacia en los diferentes medios digitales o redes sociales, y el uso generalizado que hoy tiene en la mayoría de las Cancillerías de los países desarrollados.

Se pasará ahora a estudiar las experiencias y los modelos de ciertos países del mundo en lo que a diplomacia digital se refiere. La diplomacia digital va ligada a la marca país, herramienta utilizada por varios países como un identificador de lo que representa una nación. Con la siguiente cita se ilustra lo anotado:

La diplomacia sobrevivió al telégrafo de la misma manera que lo ha hecho a todos los inventos tecnológicos subsiguientes, como la radio, el teléfono, la televisión y el fax.

Hoy, Internet encarna uno de los principales desafíos para la diplomacia. Las plataformas de conexión social, que permiten que la comunicación deje de ser de uno a muchos, sino que las transforma en un solo clic en un modelo de muchos a muchos, son el nuevo foco de análisis de los teóricos tanto del mundo de las comunicaciones, como de aquellos relacionados con la ciencia política, la administración pública y las relaciones internacionales.

Twitter y Facebook-principalmente, sin duda están cambiando la manera en que la diplomacia pública funciona en el siglo XXI. (Erlandsen, 2017, p. 2).

La diplomacia que se conoce actualmente ha sobrepasado todas las nuevas invenciones tecnológicas, tal y como la cita lo describe. Hoy, las redes sociales, en especial Twitter y Facebook, son las que han demarcado definitivamente más la nueva forma de la diplomacia digital.

Los verdaderos actores de la diplomacia digital de hoy en día son varios y de diferentes estratos de la sociedad. La cita a continuación nos da una visión de los sujetos que participan en la diplomacia actual. Sobre ello se indica:

La diplomacia contemporánea está conformada por la interacción de once principales tipos de actores y canales correspondientes:

- los Estados (el canal oficial/público);
- las organizaciones internacionales (multilateral);
- las empresas (económico y comercial);
- los partidos políticos (político);
- los actores privados (personal);

- las ONG (canal no oficial, (número 2), o (catálitico);
 - los medios de comunicación (mediático);
 - la sociedad civil (ciudadano);
 - la cultura (cultural);
 - las organizaciones religiosas (religioso); y
 - la ciencia (el canal científico)".
- (Tigau, 2009, p. 60-61).

Hoy en día, la diplomacia está representada en todos los sectores de la sociedad, ya sea a nivel privado como público. Estos sectores ejercen y promueven una forma particular de practicar la diplomacia. Los once sectores intervienen cada vez más en una sociedad con mayor dinamicidad.

La diplomacia digital se compone de varias herramientas tecnológicas que han revolucionado la diplomacia clásica. La fuerza de las redes sociales crece día a día; los ciudadanos cada vez más se involucran en los acontecimientos nacionales e internacionales, haciendo crecer la diplomacia digital. La siguiente cita brinda una mejor explicación de esto:

La diplomacia digital es uno de los temas de nuestro tiempo. Los Ministerios de Asuntos Exteriores y las organizaciones multilaterales lanzan cada día acciones y emprenden iniciativas que tratan de influir, participar o atender a los ciudadanos en el entorno digital. No hay una definición unívoca sobre el alcance de la transformación. De forma genérica, podríamos indicar que se trata del uso de la web y las redes sociales para la consecución de los objetivos establecidos en la acción y la política exterior de un país. El corazón de la actividad diplomática permanece inalterable: representar, negociar, proteger y promover los intereses de un Estado ante terceros. La novedad reside en el empleo de unas herramientas concretas, que están en plena ebullición. De momento, la diplomacia pública es quien lidera el catálogo de acciones y propuestas, si bien la diplomacia convencional avanza.

No obstante, la diplomacia digital va más allá. Tiene que ver con la capacidad que tienen las tecnologías de romper las estructuras jerárquicas y desintermediar los asuntos de la escena internacional. Las redes sociales generan nuevas oportunidades para la participación de otros actores que no son Estados". (Manfredi, 2014, p.1).

Los instrumentos tecnológicos más utilizados en la diplomacia digital son la red de Internet y las redes sociales. Los elementos esenciales de la diplomacia tradicional se conservan, como son la representación, negociación, protección y promoción de los intereses de un Estado ante terceros.

La participación de los ciudadanos en los asuntos nacionales e internacionales de su país es un aspecto que concierne a los grupos minoritarios y su forma de promover sus intereses. Cada vez más, los grupos minoritarios se apoyan en difundir sus planteamientos a través de las redes sociales, pues estas facilitan la comunicación e información de estos grupos, lo cual se puede explicar mejor en la siguiente cita:

Un segundo aspecto para considerar es la diplomacia digital como ámbito de influencia, prestigio y reputación. La clave del éxito es la identificación de los intereses de los ciudadanos y la participación de esas comunidades, independientes de la relación con los gobiernos. En este orden, es fundamental valorar cómo la diplomacia digital se desarrolla con las diásporas y las comunidades en el exterior. Ya tenemos algunos casos de éxito como las campañas de Rumania y Polonia, en el Reino Unido o bien las propias de México para informar sobre las migraciones hacia EE. UU. La campaña GREAT del Reino Unido ha creado acciones concretas para la difusión de la lengua y cultura en Facebook, Youtube y otras redes sociales. También ha promocionado su música a través de un portal de bienvenida para que cada visitante configure la banda sonora de su visita. Corea del Sur ha empleado el auge de la K-Pop Music para incrementar su visibilidad y hallyu, la moda de la cultura coreana. El Ministerio de Asuntos Exteriores de Francia promueve ConsoleTwitter para analizar y medir la actividad, las intervenciones y los temas de conversación de los usuarios de Twitter. Quizá el secretario de Estado John F. Kerry empieza a ver las posibilidades de esta plataforma, ya que ha reabierto su cuenta. Los gestos de Hassan Rouhani (@HassanRouhani) en redes sociales dan una pista de cómo gestionar las redes sociales para la promoción de unos intereses determinados. (Manfredi, 2014, p. 2-3).

Así, los grupos minoritarios han participado en la diplomacia digital como, por ejemplo, grupos musicales que dan a conocer sus éxitos y formas musicales. El caso de Twitter en Francia se basa en su medición de las conversaciones y temas tratados en dicho medio.

Por otra parte, a nivel consular, la diplomacia digital es de gran ayuda. La rapidez de las redes y demás apoyo tecnológico se presta para apoyar y simplificar la vida de los particulares. Para ampliar este tema, la siguiente cita da un gran aporte, al indicar que:

En el ámbito consular, la diplomacia digital es un espacio fundamental para la disseminación de información, práctica, al atender a las personas rápidamente en caso de desastre, gestionar las relaciones con expatriados en caso de emergencia y todo tipo de cuestiones que afectan a la vida diaria de un ciudadano en el exterior. Un espacio digital, una aplicación móvil o una cuenta de Twitter o Whatsapp pueden servir para aligerar administración, flexibilizar numerosos actos administrativos y agilizar trámites. EE. UU. promueve los hangouts (encuentros digitales) y posteriormente los publica en Youtube sobre asuntos consulares. (Manfredi, 2014, p. 2).

Las aplicaciones tecnológicas y las redes de Internet dan un gran apoyo a los usuarios de servicios consulares. El personal consular se beneficia y, a la vez, puede brindar una mejor función a sus usuarios. Los resultados y comentarios en línea agilizan y facilitan la labor del consulado.

La diplomacia digital es un espacio de comunicación a nivel de los Estados y sus ciudadanos. La responsabilidad, sus derechos y obligaciones estarán reguladas. Este concepto se amplía con lo que se expone a continuación:

La diplomacia digital es también una cuestión de conectividad. Si los nuevos medios se convierten en el espacio fundamental de la nueva esfera pública, hay que plantearse qué derechos y obligaciones tendrán los Estados y los individuos. Una de las

primeras decisiones que tomó Hosni Mubarak ante las crecientes movilizaciones fue cortar el acceso a los servidores de Internet para cortocircuitar el tráfico de las redes sociales. Wael Ghonin, el ejecutivo de Google Egipto devolvió la conexión a los manifestantes de la Plaza Tahir mediante una solución tecnológico alternativo. En China, algunas informaciones periodísticas son directamente censuradas en la web. En estas circunstancias, la conectividad es un activo que toma fuerza como parte de la gestión de los asuntos internacionales tanto en el ámbito nacional como en el multilateral". (Manfredi, 2014, p. 3).

La regulación y la censura de las redes es un tema que ciertos países practican en sus legislaciones, como el caso de Egipto y China. Las prácticas totalitarias son utilizadas por ciertos gobiernos, para evitar los accesos a nuevas tendencias e informaciones contrarias a los regímenes. Esto aplica al bloqueo de ciertas redes sociales en sus territorios.

El espacio de la diplomacia digital es muy amplio, por lo cual requiere de una buena coordinación entre los distintos sectores, tanto de ministerios como de instituciones autónomas y municipalidades. Debe existir un buen canal de enlace, para que todos los entes estatales se interrelacionen en buenas formas. Para comprender este tema, se cita a continuación lo siguiente:

La estrategia digital consiste en la identificación de los públicos, las voces, los contenidos y los objetivos: reúne los recursos, los procesos y los valores que se quieren transmitir. Exige la coordinación interna (entre departamentos y entre off y online) y la externa (entre distintos ministerios, Embajadas o gabinetes). Tiene que fomentar la participación y la interacción ciudadana y convertirse en mero repetidor de los mensajes oficiales. , es necesariamente abierta y transparente. En democracia, significa contar a los públicos cuáles son tus objetivos y pelear por ellos en el competitivo mercado de las ideas. Por último y, quizá lo más relevante, la estrategia tiene que orientarse a los objetivos diplomáticos determinados por la acción exterior. No se puede tabular cada decisión ni se puede prever los efectos de una estrategia digital, pero sí se pueden analizar los escenarios, decidir las herramientas y evaluar los resultados". (Manfredi, 2014, p. 5).

Los instrumentos digitales ofrecen una gran variedad de formas de comunicación e interacción entre el Estado y los ciudadanos. Sin embargo, se debe tener siempre en cuenta cuáles son los objetivos y tener una excelente coordinación entre los participantes de esta red tecnológica.

Por otro lado, la tecnología y sus avances han logrado posicionarse en diferentes sectores de la sociedad, sean estos del área privada o pública. El caso de la diplomacia no es la excepción y para ello se hace la referencia a la siguiente cita:

El contexto internacional en el que operan los Ministerios de Asuntos Exteriores está cambiando rápidamente como consecuencia de una serie de factores que están transformando la diplomacia contemporánea. En los últimos 25 años, el fin de la Guerra Fría, el desarrollo de la globalización, la aparición de los grandes medios audiovisuales o más recientemente la consolidación de Internet y los nuevos medios digitales han provocado un aumento de la velocidad con la que ocurren los hechos en la sociedad internacional y han transformado el medio en el que la diplomacia clásica ejercía sus funciones.

En este contexto cambiante e incierto, la diplomacia juega cada vez un papel más relevante. Sigue siendo esencial para proteger y promover los intereses nacionales, pero también desempeña un papel fundamental para promover el desarrollo de la gobernanza global y la seguridad internacional. La diplomacia clásica, lo que se realiza entre estados, sigue siendo relevante, pero asume formas más complejas, adaptando su estructura a las nuevas demandas. Algunos hablan de una diplomacia integradora (Melisssen, 2012, 5), en la que los diplomáticos han dejado de ser los guardianes de las fronteras de lo exterior para convertirse en facilitadores que integran a los distintos actores y ambientes que conforman el nuevo medio diplomático. Una nueva diplomacia más compleja y que debe integrar cambio y continuidad; distintas agendas y contextos; y diferentes procesos y estructuras diplomáticas. (Escobar, 2016, p. 43).

El mundo actual es muy diferente si se compara con la diplomacia antigua. Los cambios de los últimos 25 años sugieren que vivimos en una sociedad cada vez más digital, en donde las relaciones internacionales se

gestan de forma más fluida y expedita, y en la cual es necesario adaptarse a las nuevas tecnologías.

La red de Internet ha crecido bastante en los últimos diez años. Se ha incrementado considerablemente, dando cabida a la diplomacia para poder insertarse en un mundo más digitalizado. La facilidad de la red digital ha contribuido a acortar distancias en el mundo diplomático. A continuación, se transcribe la siguiente cita como ejemplo:

Se calcula que ya casi la mitad de la población mundial es usuaria de Internet, y el número de transacciones y servicios contratados a través del ordenador no para de aumentar. Hay más de 4,000 perfiles de Ministerios de Asuntos Exteriores, Embajadas y diplomáticos de todo el mundo. (Femenía, 2016, p.21).

El mundo moderno exige más dinamicidad y velocidad. El diplomático de hoy está expuesto a la sociedad y a las redes sociales que estarán siempre vigilantes de su actuar. La información es expedita y al instante. Se ve que el diplomático es un sujeto hacia fuera, como figura pública, en una sociedad más abierta. El diplomático actual debe desenvolverse en un mundo con apertura a los medios y a las redes sociales. Está expuesto a los cambios y debe estar alerta a las transformaciones. En el nuevo milenio, el diplomático debe ser un agente más protagonista, a diferencia del antiguo diplomático. La siguiente cita da un ejemplo de ello, al manifestarse que:

No es difícil, pues, que la reflexión sobre el futuro quehacer de diplomáticos y cónsules en un mundo cada vez más digitalizado nos lleve a concluir que son necesarias mayores dosis de extroversión y descentralización. Si antes el diplomático era, la mayor parte del tiempo, un discreto negociador cuyos éxitos quedaban lejos de los ojos del público, hoy es más abundante la necesidad de explicar en todas direcciones. Quien no explica la naturaleza de su actividad puede perder su legitimidad social. El diplomático se encuentra en posición idónea para volcar su comunicación, no solo hacia dentro de su sistema como hasta ahora – esto es – esto es, hacia su central – sino hacia fuera, hacia los públicos

potencialmente interesados, haciendo el embajador (representante con capacidad de explicar, persuadir y atraer en un contexto más abierto). Todo ello está en nuestra genética profesional, y sólo es cuestión de cambiar el porcentaje de mezcla según los casos y el momento. (Femenía, 2016, p. 21).

Continuando con esta exposición, se describirá el modelo español y su desarrollo diplomático, al indicarse la serie de modificaciones que se requieren realizar para transitar de un modelo clásico a un modelo moderno, en esta área de las Relaciones Internacionales. Sobre ello, es necesario puntualizar lo siguiente:

Puesto que será incorporado a la diplomacia digital con retraso, no se trataba de inventar la rueda, pero sí de adaptar otros esquemas a nuestro camino particular. Contabamos ya con redes sociales conocidas y asentadas para la promoción de lo cultural, como las del Instituto Cervantes y las de muchos centros y consejerías culturales, y lo mismo cabría decir en el campo de la Cooperación Internacional con la red de oficinas dependientes de la AECID, con la Marca España, el gran impulso de Diplomacia Pública de esta legislatura. Por último, la Oficina de Información Diplomática y un conjunto de Embajadas habían desarrollado cuentas de casillas sectoriales. Tras estudiar los ejemplos que ofrecían otros países, quedo claro que: a) España podía convertirse en referente de diplomacia digital en español, proyectando su peso como potencia media en la comunicación digital y favoreciendo con ello la visibilidad de nuestra política exterior. b) Una correcta diplomacia se necesitaba de unos medios materiales y humanos mínimos, aún en un contexto de restricción del gasto y de que no existían partidas presupuestarias previstas. c) Al tener voluntad de globalidad, había que combinar ese despliegue general con un aterrizaje sobre el terreno mediante la priorización de regiones y temas. d) Existían varios casos de éxito en Europa sobre atención consular y el servicio a sus ciudadanos en el exterior, por lo que nuestra diplomacia digital tenía que incluir esa dimensión. e) El desarrollo de una diplomacia es ya una necesidad incuestionable, y sin ella es difícil conseguir determinados objetivos. Además, la tendencia general indicaba que cada vez es mayor el campo de acción de las diplomacias digitales de nuestro entorno.” (Femenía, 2016, p. 22).

Tal y como se expone en esta cita, la diplomacia digital ha permeado todos los espacios, incluyendo la cooperación internacional y todo lo que ello conlleva en el intercambio a nivel mundial. La diplomacia digital abarca más sectores del Estado y de la sociedad, ya que, al ser enlazada en las redes, estas abren una ventana a la participación más activa de los ciudadanos.

La diplomacia digital ha revolucionado el concepto de la diplomacia tradicional. Dentro de todos los beneficios que la diplomacia digital expone, se puede observar lo que se cita a continuación:

La Oficina de Información Diplomática recabó información sobre la estrategia de comunicación por Internet de otros MAEs también para la definición de los objetivos a perseguir. Las diplomacias consultadas usan las redes sociales para objetivos combinables entre sí, tales como aumentar peso internacional, como cauce de soft power, para difundir imagen-país, o para favorecer un acercamiento de la administración al ciudadano a través de mayor transparencia y explicación, así como para conseguir información útil. También diseñan campañas específicas o de posicionamiento en temas que reflejan sus particulares intereses, ya sea en el ámbito del desarme, los derechos humanos, ante acontecimientos específicos. Por último, se habían llevado a cabo planes de atención consular a través de redes sociales. (Femenía, 2016, p. 22-23).

Asimismo, se detectaron ciertas “demandas de comunicación”, sobre todo en torno a Consulados y Embajadas donde existían ya colectividades de españoles activas en línea y que opinan sobre los servicios prestados por la oficina en cuestión:

Todo ello permitió, en el primer trimestre de 2015, pisar el acelerador y componer un modelo propio al que han respondido los sucesivos impulsos desde entonces. Ese modelo tiene las características que resultan imprescindibles en la actualidad, y responde a la ausencia de propuestas que permitieran otras alternativas. (Femenía, 2016, p. 22-23).

En el caso de España, la digitalización de la diplomacia da sus primeros pasos en los años 2014 y 2015. Este país cuenta con el Instituto Cervantes y otros centros culturales que apoyaron este cambio. Así, la Marca España fue un gran empuje en la construcción de la diplomacia digital.

La seguridad de las redes es un tema vital en la diplomacia digital. La protección de la información y de las comunicaciones de los funcionarios diplomáticos es fundamental. Para ello, España implementó lo que a continuación se cita:

Para poner en práctica los mencionados objetivos en materia digital hubo que superar un primer obstáculo, de carácter técnico, relacionado con la necesidad de preservar la seguridad de las comunicaciones diplomáticas, aspecto éste fundamental y particularmente prioritario para los servicios de informática del Ministerio. Gracias a la comprensión y colaboración de la Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Redes del MAEC fue posible establecer un protocolo de actuación que, aunque era algo artesanal, garantizaba los necesarios permisos a las representantes que mostraran su disposición a abrir y gestionar cuentas en Twitter con arreglo a unas instrucciones elaboradas por la OID. El resultado fue que a lo largo del año 2013 fue creciendo el número de representaciones activas en las redes sociales. (Antón, 2016, p. 30).

España coordinó muy bien los entes públicos para la buena marcha de establecer una red digital segura, garantizando al Ministerio una plataforma estable y con seguridad a las comunicaciones de sus funcionarios. A su vez, en el año 2013, aumentó la presencia de Embajadas presentes en las redes digitales.

Por otro lado, el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación creó una página web, más amigable e interactiva. La creación de blogs ayudó a fomentar las experiencias profesionales de una forma sencilla para los ciudadanos y la red de Internet ayudó a promocionar a España y sus tradiciones en las diferentes sedes diplomáticas acreditadas.

Este Ministerio aportó grandes cambios en el uso de las herramientas tecnológicas. La red del Ministerio impulsó en varios aspectos culturales y educativos lo que España deseaba transmitir, como puede apreciarse en la siguiente cita:

Al mismo tiempo, se produjeron otros avances importantes en el uso de las tecnologías en el Ministerio. Se creó la nueva página web, más intuitiva y visual que la precedente y en la que se incluyeron, entre otros aspectos, blogs en los que diplomáticos, destinados en los Servicios Centrales o en el exterior, contaban sus experiencias profesionales con un estilo y un lenguaje que llegaban fácilmente a la sociedad. Por otro lado, se dio otro paso significativo en el ámbito digital al proporcionar, a través de Internet, a las Embajadas, con ocasión de la celebración de nuestra Fiesta Nacional, atractivos productos audiovisuales para que pudieran transmitir de manera más eficaz la imagen de España en los países ante los que estaban acreditadas.” (Antón, 2016, p. 30).

Grandes cambios tecnológicos en la plataforma digital del Ministerio se llevaron a cabo: un nuevo portal del Ministerio, más amigable y fácil para interactuar; blogs para el relato de los funcionarios diplomáticos en el exterior, donde narran sus experiencias; y promoción de la Fiesta Nacional y su significado y valor para los españoles y demás países en el exterior.

Cabe destacar que España va camino a hacia un Plan de Comunicación. Con ese objetivo, las sedes diplomáticas han desarrollado las herramientas digitales para la creación de una verdadera red digital:

A medida que la estrategia articulada en torno al Plan de Comunicación fue poniendo en evidencia la necesidad de incorporar el uso de las nuevas tecnologías digitales por las oficinas en el exterior, se planteó la necesidad de pensar en un modelo que se adaptara a nuestro Servicio Exterior. Países más avanzados que el nuestro en el campo de la diplomacia digital, como los Estados Unidos o el Reino Unido, habían desarrollado hacía años atrás sus propios modelos que se habían convertido en referencias ineludibles de la teoría de la comunicación y de las redes sociales. El tema estaba claro en

la literatura, pero ¿cómo deberíamos proceder en la práctica? (Antón, 2016, p. 32).

No obstante, España enfrenta el reto de poder digitalizar todas sus Embajadas acreditadas en el mundo. Debe construir una red digital propia de acuerdo con las necesidades de sus funcionarios. Es aquí donde debe tomar un camino propio para la creación de la red digital.

Todo cambio conlleva un aprendizaje, por lo cual la nueva red digital obligó al Ministerio a capacitar y organizar a sus funcionarios con la colaboración de diferentes entes:

La experiencia positiva del primer trabajo en red que había supuesto el ejercicio del Plan de Comunicación, junto con la necesidad de formar y familiarizar a los funcionarios de nuestro Servicio Exterior en la utilización las nuevas herramientas y canales de comunicación, nos animó a organizar cursos sobre diplomacia digital para diplomáticos con un enfoque eminentemente práctico. La organización de los cursos fue posible gracias a la estrecha colaboración entre la OID, la Escuela Diplomática y la Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Redes. Los cursos se impartieron en la modalidad online para la consultoría de comunicación Llorente y Cuenca.

Se organizaron dos seminarios sucesivamente, en el primer trimestre del año 2014, en los que participaron más de doscientos funcionarios diplomáticos. En el primer curso se inscribieron 108 alumnos de otras tantas Embajadas, de los cuales la mayoría (44) eran Jefes de Misión; 33 eran Segundas Jefaturas y 31 eran miembros de las representaciones con responsabilidad directa en los planes de comunicación o en la gestión de las redes sociales en las respectivas oficinas. En el segundo curso, participaron otro centenar de diplomáticos, la mayor parte de los cuales estaban destinados en Consulados, algunos en Embajadas y el resto en los Servicios Centrales. (Antón, 2016, p. 32-33).

La colaboración de la OID, la Escuela Diplomática y la Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Redes facilitó la formación de los diplomáticos en el buen uso de las redes sociales. El resultado de esta

capacitación fue excelente, donde centenares de diplomáticos participaron de esta.

Cabe señalar que los cursos impartidos fueron tanto en línea como en presencia física en la Escuela Diplomática. La respuesta fue muy positiva por parte de los funcionarios diplomáticos, lo cual se puede fundamentar mediante la siguiente cita:

Al término de estos primeros cursos online y de otros presenciales realizados en le Escuela Diplómatica para los funcionarios de las últimas promociones, se disponía de abundantes elementos que, debidamente sistematizados y traducidos en propuestas concretas de actuación, iban a permitir no sólo abordar en mejores condiciones dos desafíos. El primero era nuestro propio modelo de diplomacia digital desde la perspectiva de la comunicación, mientras que el segundo consistía en la modernización de procedimientos y métodos de trabajo en el propio Ministerio teniendo en cuenta la importancia creciente de los principios de transversalidad y horizontalidad vinculados a las tecnologías. Por último, a raíz de los cursos acrecentó el interés por la diplomacia digital entre los miembros del Servicio Exterior, y un número creciente de representaciones manifestaron su disposición a abrir cuentas en Twitter y en otras redes sociales. (Antón, 2016, p. 34).

El resultado de los cursos mostró al Ministerio la manera en que España iba a incursionar en el mundo digital. De esta forma se debe conocer cuál modelo de diplomacia digital será el que marcará la ruta de comunicación en el servicio exterior.

La comunicación digital debe contar con varios elementos. Al implementar este nuevo tipo de comunicación, se deben unir los antiguos y los presentes actores diplomáticos. Sobre ello se puede indicar:

La característica fundamental de la comunicación digital es, precisamente, la interactividad con antiguos y nuevos interlocutores. Estar en las nuevas redes digitales nos permite monitorizar y seguir las conversaciones que en ellas suceden, identificar los interlocutores que generan y alimentan la comunicación y, sobre todo, nos permiten reaccionar

rápidamente. Por supuesto, la clave de interactividad también está en lograr influir en aquellos que, online, a su vez tienen capacidad de influir, pero no sólo esto: la clave de una buena gestión de la interactividad está, también, en la sustitución de la comunicación unidireccional, de arriba-abajo, a favor de un mayor diálogo con los interlocutores, como base para el desarrollo no sólo de acciones de comunicación sino de relaciones y de redes de comunicación. (Torrubia, 2016, p. 38).

De tal modo, la comunicación ya no será unidireccional, en el sentido de arriba hacia abajo. Por ello, se deberá buscar que esta se dirija hacia una mayor cantidad de espectadores, con lo cual se fortalece una red de comunicación más sólida y con mejor desempeño. De ahí que descentralizar la comunicación digital sea vital.

Se debe tomar en cuenta que la comunicación digital abarcará a mayores personas sean o no ciudadanos españoles. La siguiente cita da un buen ejemplo de ello al manifestarse que:

Si anteriormente hemos hablado de la descentralización de los medios digitales como uno de los principales retos a la hora de comprender su funcionamiento y de planificar una estrategia de comunicación digital, la propia descentralización de la red diplomática juega, esta vez como baza para lograr una mayor eficacia en la propia comunicación. (Torrubia, 2016, p. 38).

Lograr una excelente comunicación es un fin de la diplomacia digital, de manera que se difunda cualquier información de forma correcta y a la mayor colectividad de personas.

Las Embajadas y Consulados ayudan a tener una mejor comunicación de lo que sucede en cada país. Además, ya no se da la barrera de los idiomas y se nutre de una discusión a través de las redes. La siguiente cita ilustra lo comentado al expresar que:

La descentralización de la presencia del MAEC a través de la red de Embajadas y Consulados en todo el mundo posibilita también la presencia en todos los espacios digitales del mundo, desde las

propias unidades en el exterior. Lo que es aún mejor, permite analizar in situ –es decir, con cercanía de origen– la comunicación y las redes digitales en las que se produce. También facilita la presencia, cuando así sea más efectiva no sólo en español sino en los idiomas en los que se generan las discusiones digitales locales.

La rapidez en la generación de contenidos o temas de interés en el ámbito digital requiere que cada unidad en el exterior – Embajada o Consulado– articule una estrategia de comunicación digital propia, basada en la detección de la información relevante y de las oportunidades de comunicación, el análisis in situ y en tiempo real de su contenido y la réplica o la acción de comunicación proactiva, cuando así proceda sin detrimento de la coordinación desde los servicios centrales. (Torrubia, 2016, p. 38-39).

La diplomacia digital brinda una nueva forma de comunicación en el ámbito diplomático; permite a los ministerios y su red de Embajadas y Consulados poder divulgar y comunicarse de una forma mas confiable, rápida y segura. Toda esta comunicación se da en tiempo real.

Como se observó a lo largo de este planteamiento, el desarrollo de la diplomacia digital en España ha sido digno de ser emulado por su esfuerzo en digitalizar sus procesos diplomáticos, lo cual sin duda ha generado beneficios para los actores diplomáticos involucrados. Adicionalmente, es un país que tiene algunas similitudes con Costa Rica, las cuales pueden ser adaptadas al contexto nacional, y esa es la razón fundamental del porqué se ha elegido a España como ejemplo para Costa Rica.

Como es conocido, Costa Rica, en los últimos años, ha empezado a introducir la tecnología en el accionar interno del sector gubernamental. No obstante, estos avances no son suficientes si se quiere contar con una diplomacia digital que al menos se inserte en los primeros pasos que países como el español han dado, con el fin de estructurar la simbiosis que debe existir

entre la tecnología y el uso de las redes sociales en la formalidad de la toma de decisiones y la relación entre el jerarca público y el ciudadano.

Para lograr esto falta mucho camino por recorrer; por ello, se desea hacer un paralelismo entre España y Costa Rica en el ámbito de la diplomacia digital. No obstante, es encomiable indicar lo que se registra en los últimos años, para lo cual se cuenta con fuentes bibliográficas, situadas en la Administración Gubernamental Solís Rivera.

Durante esta gestión presidencial se desarrollaron avances sustantivos en el tema de los logros tecnológicos y estrategia de transformación digital. Sobre ello se puede resaltar lo siguiente:

El 16 de octubre de 2018 el Gobierno de la República presentó la Estrategia de Transformación Digital de Costa Rica hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0, instrumento que “tiene como objetivo acelerar la productividad, la competitividad, y el desarrollo socioeconómico de Costa Rica, tomando ventaja de la cuarta revolución industrial y las sociedades del conocimiento, procurar el bienestar de todos sus habitantes, de manera inclusiva, y potenciar el desarrollo sostenible del país” (MICITT, 16 de octubre de 2018, párr.1). Esta política contempla un conjunto de intervenciones estratégicas que pretenden generar: transformaciones digitales en las instituciones del sector público y en la sociedad a fin de potenciar el desarrollo socioeconómico del país y asegurar una mejor calidad de vida para todos los habitantes de manera inclusiva. Asegurar el desarrollo y el bienestar de los habitantes, a través de las oportunidades brindadas por la cuarta revolución industrial y las sociedades del conocimiento son los dos objetivos del Gobierno del Bicentenario (MICITT 2018c, p.4). (PROSIC, 2020, p.16).

La transformación digital en Costa Rica ha tenido como fin la aceleración de la productividad y la competitividad y el desarrollo socioeconómico del país. La cuarta revolución industrial impulsa todo este movimiento de tal manera que el país no se rezague en su competitividad con respecto al resto de las naciones.

La estrategia se conformó con todas las áreas que conforman las TIC, que son las tecnologías de la información y la comunicación. Se cita seguidamente un texto que amplía de mejor manera dicha estrategia, al indicar al respecto lo siguiente:

En términos de su contenido, la estrategia fue construida en torno a seis áreas a través de las cuales se aglutinan todas las iniciativas –basadas en el uso de TIC– que ya han sido puestas en práctica en el país, junto con una serie de intervenciones nuevas que pretenden impactar el desarrollo socioeconómico y político del país. Esto parte de una concepción en la que se reconoce que la irrupción de nuevas tecnologías y avances en áreas como la minería de datos, internet de las cosas, el *blockchain* y la inteligencia artificial, entre otras, están generando transformaciones productivas en los servicios de información y datos que manejan las administraciones públicas, las empresas y la ciudadanía. Es necesario estimular el uso y apropiación de estos adelantos en todos los ámbitos, ya que no solo la gestión gubernamental se vuelve más eficiente al promover una toma de decisiones y creación de una política pública sustentada en la evidencia, sino que también, constituye una oportunidad para crear servicios más personalizados que favorezcan la participación ciudadana y la integración de información entre distintas instituciones públicas. (PROSIC, 2020, p.18).

El buen uso de las tecnologías promueve una mayor participación de los diferentes sectores de la sociedad. La minería de datos, internet de las cosas, el *blockchain* y la inteligencia artificial han ido penetrando los sectores público y privado de la sociedad, promoviendo cada vez más el uso de las tecnologías, lo que permite aligerar los procesos y vivir en sociedades más conectadas y adaptadas a las nuevas realidades.

El tema de la ciberseguridad es un asunto de estrategia país en el cual se debe involucrar a las diferentes instituciones públicas para tener un mejor conocimiento y respuesta a este importante tópico. Para ampliar los avances que hoy se tienen en esta área tecnológica, se desea mencionar la información que registra la Memoria anual de PROSIC, que sobre el particular recoge los esfuerzos que se han hecho al indicar que:

El Estado costarricense ha creado recientemente la Estrategia Nacional de Ciberseguridad de Costa Rica. Este instrumento fue realizado por el MICITT con el apoyo técnico de la OEA y, como tal, constituye una respuesta ante “el inminente crecimiento de las redes de banda ancha y el uso y aprovechamiento de las TIC” (MICITT, 2017b, p. 19) ya que estas transformaciones aumentan “la exposición de datos sensibles y el riesgo de las redes ante posibles ataques cibernéticos” (MICITT, 2017b, p. 19), generando importantes afectaciones tanto a personas, empresas e instituciones. El diseño de esta política inició en marzo de 2015 y finalizó en 2017; incluyendo la realización de tres mesas de discusión –en 2015 y 2016–, cuatro talleres sectoriales de discusión –en diciembre y dos consultas en línea– efectuadas en 2016 (MICITT, 2017b). A lo largo de estas actividades se incorporó una metodología participativa en la que se incluyeron a representantes de distintos sectores, con quienes se discutieron los enfoques utilizados por la OEA y el MICITT. (PROSIC, 2020, p. 26).

Por ello, además, la ciberseguridad, como se infiere de la anterior cita, fue un campo prioritario para esta Administración. Se realizaron varios talleres sobre este tema a los empleados de diferentes entes de la administración pública y se logró fortalecer aún mas la tramitología digital en distintos órganos, lo cual benefició y facilitó los servicios a los usuarios. La cooperación internacional con la OEA también hizo mucho más fácil este proceso y se reconoció la vulnerabilidad de las redes ante los ataques cibernéticos:

La Estrategia Nacional de Ciberseguridad para Costa Rica se sustenta en cuatro principios rectores: a) las personas como prioridad, b) el respeto a los derechos humanos y la privacidad, c) la coordinación y la corresponsabilidad de las partes interesadas y d) la cooperación internacional. El primero de estos principios pretende promover “el uso de TIC como un instrumento para el mejoramiento de la calidad de vida de manera segura, procurando generar conciencia por medio de la educación desde edades tempranas sobre los efectos del uso responsable” (MICITT, 2017b, p.35); enfatizando en la atención de los riesgos que afectan a personas en situación de vulnerabilidad. (PROSIC, 2020, p. 26).

La Estrategia Nacional de Ciberseguridad ha fortalecido la base social de la persona, los derechos humanos y su confidencialidad, la coordinación y corresponsabilidad de los interesados y la cooperación internacional. El pilar de estos principios es el uso de la TIC como un medio para impulsar y mejorar la calidad de vida por medio de la educación a los menores de edad y el buen uso de esta.

La OCDE ha destacado los resultados de Costa Rica en su labor de la transformación digital que ayudarán a sobreponer al país luego de la COVID-19, particularmente los esfuerzos que se han hecho en el tema de banda ancha por parte del Ministerio de Ciencia y Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). Sobre ello, se menciona lo siguiente:

De acuerdo con la publicación, en el 2018 los usuarios de Internet representaron más del 74% de la población, cifra que sigue incrementándose. Ese mismo año, la cantidad de suscripciones a servicios de banda ancha móvil fue de 100,9 por cada 100 habitantes y las de banda ancha fija de 16,6 por cada 100 habitantes, cifras muy por encima de los promedios de América Latina y el Caribe (ALC) (73,5 y 13,9, respectivamente).

El informe destacó además los avances del país en materia de Gobierno Electrónico, así como la adopción de estrategias nacionales y acuerdos de cooperación internacional para impulsar la transformación digital, con el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021 y la Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario, cuya implementación, coordinación y seguimiento están a cargo del MICITT. (<https://www.micit.go.cr/noticias/ocde-destaca-avances-costa-rica-transformacion-digital>).

La cifra de usuarios de Internet ha crecido durante los últimos años, llegando al 74% de la población; índices muy satisfactorios para una época que enfrenta una pandemia y resalta el esfuerzo de la recuperación digital post Covid-19. El avance del Gobierno Digital es reconocido por el informe mencionado, la estrategia nacional de digitalización y la cooperación

internacional para concretar la transformación digital en la Costa Rica del Bicentenario, en específico todo lo relacionado con los avances en banda ancha, que son uno de los ejes centrales para los procesos digitales y la posibilidad de conectar más zonas a lo largo y ancho del país.

La banda ancha facilitó el flujo de transmisión de datos entre las diferentes instituciones estatales, dando un gran avance a la interconexión estatal. Se fortaleció el uso de las TIC en la administración pública de acuerdo con la directriz del MCICITT de 2013 con Hacienda y con la Presidencia de la República para recibir el informe de los Sistemas TIC que cada institución requería para operar. Al respecto, se puede anotar:

Se realizó el Estudio anual de tendencias tecnológicas en telecomunicaciones, el cual responde a la línea estratégica de Redes y Sistemas, que contempla varios objetivos específicos, entre ellos el siguiente: “Garantizar tecnologías modernas inteligentes, confiables y flexibles que a su vez aseguren la convergencia de redes y servicios.” Y cuya acción es: “Disponer de redes capaces de incorporar servicios convergentes y/o innovadores”; por lo tanto, corresponde realizar al menos un estudio anual sobre nuevas tendencias tecnológicas. (MICITT 2014–2015, 2015, p. 66).

El Estado debió contar con tecnologías de última generación que facilitaran una mejor comunicación entre las instituciones estatales. Siempre es necesario impulsar y dotar de nuevos desarrollos y que estos sean de buena calidad y de excelente reputación.

Adicionalmente, siguiendo con el Programa Digital de Integración, en la época del Gobierno mencionado, se define lo siguiente:

El Programa Sistema Digital de Integración de Ciencia, Tecnología e Innovación Costarricense es una plataforma informática capaz de integrar de manera transparente las personas y recursos de investigación costarricense dentro y fuera del país; tiene como objetivo facilitar las interacciones

entre los diferentes actores de la Comunidad Científica, Tecnológica e Innovación para maximizar la transferencia y aprovechamiento de conocimientos; al primer trimestre de 2016 alcanzó un avance del 21.9%.” (MICITT 2015–2016, 2016; p. 26).

Este programa de integración de ciencia es un sistema que persiguió dotar a las personas y recursos del país en una unión tecnológica que facilite el conocimiento de la ciencia. Se pudo observar que el logro alcanzado en este período fue de un 21.9%, cifra récord para Costa Rica, por tener presupuestos limitados en esta materia. Además, los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) en esta Administración generaron avances sustantivos en el tema de la digitalización a nivel general y en particular para las personas con menos acceso. Sobre este particular, se indica:

La creación de los CECI, cuyo objetivo proyecta reducir la brecha digital promoviendo el uso de Internet y las nuevas tecnologías de forma equitativa y social para la comunidad; desarrollar la infraestructura y el contenido necesario para el establecimiento de una Red de Centros Comunitarios Inteligentes en diferentes centros de población del país, es clara en su alcance. Los CECI son laboratorios de Internet ubicados en comunidades estratégicas del país. Son gestionados por instituciones, organizaciones locales y ciudadanos con la supervisión del Ministerio de Ciencia y Tecnología, MICIT. Los CECI brindan servicios gratuitos de acceso a la red, capacitación en el uso de dichas tecnologías (alfabetización digital) y, aunque son abiertos a todo el público, se proponen favorecer especialmente a poblaciones que han experimentado algún tipo de exclusión, tales como los adultos mayores, sectores de bajo ingreso, inmigrantes y minorías en general. (Jara, 2009, p. 28)

Los Centros Comunitarios Inteligentes han venido a ser una excelente oportunidad para acercar la digitalización de los servicios a sectores marginados de la población. En regiones rurales lejanas de la gran área metropolitana, los ciudadanos han podido hacer uso de estos centros y se ha ido incorporando a la población de la tercera edad, migrantes y personas con

pocos recursos. Es un paso inicial que ha surtido efectos muy positivos y se fortalecerá aun más a lo largo del tiempo, sobre todo ahora en medio de una pandemia mundial que ha obligado a todas las zonas del país, incluyendo las zonas más alejadas, a estar conectadas, para seguir produciendo y teniendo injerencia en la economía y desarrollo nacional.

De tal modo, se continuó con las políticas de que el público tuviera mayor acceso a los centros de Internet. Los CECI fortalecieron la capacitación de más estudiantes en un laboratorio, formando a más de 600 estudiantes por año. Cabe mencionar que el gobierno de la India dio un gran aporte a la ciencia y tecnología costarricense en este período.

El impulso para fortalecer el Protocolo de Internet en las instituciones públicas se sigue fomentando en este período y, por ello, sobre este se expone:

Con el propósito de apoyar a las entidades públicas en el proceso de la transición al Protocolo de Internet IPv6, el MICITT ha realizado diversos estudios, desarrollado políticas públicas y ha organizado jornadas de capacitación en conjunto con el INA. (MICITT 2015–2016, 2016, p. 80-81).

A su vez, se logró una alianza entre el MICITT y el INA para facilitar a la administración pública su transición al Protocolo de Internet IPv6. El nuevo protocolo contribuyó a incrementar el direccionamiento IP de las instituciones públicas. De esta manera, las instituciones públicas podrán tener una mayor ampliación y presencia en la red.

La asesoría técnica a otras instituciones es otro aspecto que se gestó para apoyar la tecnología en la administración pública y en este período. Al respecto, se indica:

Se brindó asesoría técnica al Ministerio de Comercio Exterior en el marco del Tratado sobre Comercio de Servicios (Trade in Service Agreement), sobre el anexo de Telecomunicaciones y

disposiciones específicas en el Anexo de Comercio Electrónico. También, se brindó asesoría en materia de telecomunicaciones y comercio electrónico en el tratado bilateral con la República de Corea. (MICITT 2015–2016, 2016, p. 81).

Este tipo de asesoría del MICITT en la administración pública, que apoyaba el comercio electrónico y las telecomunicaciones, fortaleció la red de Internet nacional, manteniendo una mejor interconexión a nivel de las instituciones. Además, en otro orden de asuntos, durante esta administración se le dio un gran impulso a la firma digital y sobre ello se anota:

Promoción de la Emisión de Certificados: Continuando con la estrategia de masificar la adopción y el uso de la firma digital, se impartieron 52 charlas y capacitaciones, sobre aspectos generales de esta herramienta, para un público de alrededor de 2.234 personas a lo largo y ancho de todo el territorio costarricense, de los cuales 965 corresponden a funcionarios del sector público y el resto a trabajadores del sector privado, estudiantes universitarios y ciudadanos interesados en el tema. Se ha participado en congresos, comisiones y foros, se han construido nuevos servicios al ciudadano con mecanismos de firma digital, se logró la cobertura de los medios, todo lo cual, junto con el trabajo de otros importantes actores del Sistema Nacional de Certificación Digital, hicieron posible que a marzo del 2016 se hayan emitido 149.206 certificados digitales en las 42 Oficinas del Registro existentes en alrededor del país. (MICITT 2015–2016, 2016, p.107).

De tal modo, se impulsó el uso de la firma digital, impartiendo talleres, charlas y capacitaciones; y se fomentó con gran énfasis la capacitación de los funcionarios públicos. A marzo de 2016 se alcanzó la cifra de 149 206 firmas digitales en todo el país, un gran avance en la propuesta de gobierno digital, como meta país.

Al avanzar en el sector de tecnología digital, no se puede dejar de lado el aspecto cultural de la sociedad; por ello, se registran avances sustantivos, tales como:

“Cultura digital: Para sacar un mayor provecho a las tecnologías digitales, se requiere trabajar en la gestión de una cultura de lo digital que abarque todos los sectores, por ello se tienen las siguientes acciones de sensibilización: Foro “La transición hacia una sociedad digital: retos y oportunidades”, XII Congreso Internacional de Ingeniería en Mantenimiento, Costa Rica 2016, II Conferencia de Ciencia, Innovación y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la CEPAL, Piloto Apps for Good y taller sobre puntos de intercambio de tráfico (IXP).” (MICITT 2016–2017, 2017, p. 78-81).

El aspecto cultural hacia una sociedad digital conlleva varios puntos en lo que a su formación se refiere. Durante el año 2016 se realizaron diversos congresos y talleres en la capacitación de los diferentes sectores, tanto privados como públicos. No obstante, este proceso llevará varios años para lograr una sociedad digital eficiente y comprometida al cambio. Se continuó con las directrices gubernamentales para implementar la Agenda Digital del país y para ello se hicieron los siguientes avances:

Gobierno Electrónico: Conscientes de la importancia del involucramiento de los diferentes actores del sector de telecomunicaciones y de impulsar la Agencia Digital del país, bajo el tema de innovación e inversión en investigación y desarrollo, el Consejo Presidencial de Innovación y Talento Humano, en aras de fortalecer las acciones orientadas a la fijación de la Rectoría de Gobierno Electrónico, conformó la Comisión de Telecomunicaciones y Gobierno Electrónico en el año 2016. En este contexto, se instruyó al Viceministro de Telecomunicaciones para liderar dicha comisión que fue integrada por representantes de las siguientes instancias: la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial, Colegio de Profesionales en Informática y Computación, Cámara de Radio y Televisión de Costa Rica, Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación, Cámara de Infocomunicación y Tecnología, Abriendo datos (representación de la sociedad civil), Consejo Nacional de Rectores, Universidades Privadas de Costa Rica y la Federación de Organizaciones Sociales. (MICITT 2016–2017, 2017, p. 91).

Se puede afirmar que, en este año, se logró concretar una comisión mixta del Estado y las cámaras del sector privado, la academia, organizaciones sociales y la sociedad civil. Esta conformación de varios sectores impulsará fuertemente el gobierno electrónico, con lo cual se alcanzará un gran potencial del recurso humano en la parte de investigación y desarrollo, al formarse la Comisión de Telecomunicaciones y Gobierno Electrónico.

Para finalizar con este período presidencial, se pueden anotar los logros referentes a la Firma Digital y por ello se expone lo siguiente:

Con la promulgación del decreto ejecutivo No. 40682 MP-PLAN-MICITT del 1 de noviembre de 2017 Reforma al Decreto Ejecutivo No. 38536 MP-PLAN, Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo, se estableció que la Rectoría de Gobernanza Digital formaría parte del MICITT, ya que eso le permitiría a la institución la posibilidad de “contar con las bases para definir un modelo de gobernanza digital, donde el Estado potenciaría la transversalidad en los servicios públicos mediante el uso eficiente de las tecnologías digitales.” (MICITT 2018b, p.152). (...)

a la fecha 54 entidades públicas se encuentran utilizando la firma digital y en el país se cuenta con un total de 104 aplicaciones distintas a las cuales se puede acceder con la firma digital (<https://www.mifirmadigital.go.cr/fdigital/pdf/fd-instituciones.pdf>).

Asimismo, entre mayo de 2017 y marzo de 2018 se ha “logrado un aumento en la cantidad de usuarios de servicios digitales que han adquirido el certificado de Firma Digital- (MICITT, 2018b, p.162). (PROSIC, 2020, p. 65-66).

De acuerdo con los decretos citados, el MICITT es el ente rector de la digitalización en el país. Cabe señalar que se ha avanzado bastante en los procesos digitales de las instituciones públicas. Existen 104 aplicaciones para uso de la firma digital. A su vez, los usuarios de la firma digital aumentaron bastante en el periodo de 2017 a 2018. Ello demuestra cómo las acciones gestionadas a través de la firma digital aligeran los procesos de toda índole en el país y permiten hacer múltiples acciones desde su hogar, con una alta seguridad y con una rapidez increíble.

Como se logró observar, a lo largo de la Administración Solís Rivera se dan avances sustanciales en lo que interesa a esta investigación, no lo suficiente, pero al menos acciones positivas que nos enrutan en la línea deseada.

Luego de haber expuesto el propósito de este planteamiento del problema, se expone la siguiente interrogante científica:

¿El nuevo entorno internacional le demanda a la política exterior costarricense modernizarse hacia la diplomacia digital? ¿Es esto factible? Siguiendo algunos de los pasos del modelo de diplomacia digital español, en cuanto a la ruta de comunicación digital, ¿qué deberá tener nuestro Servicio Exterior?

1.2. Justificación

La diplomacia digital es un área novedosa de la política exterior actual y del mundo de las Relaciones Internacionales. Por ello, esta investigación tiene el propósito fundamental de desarrollar las generalidades teóricas de este tipo de diplomacia, conocer las experiencias internacionales de esta y, a su vez, exponer los esfuerzos que ha hecho Costa Rica en los últimos años para enrumbarse hacia este tipo de diplomacia. Además, se hace un paralelismo con una experiencia exitosa como lo es la de España, con el fin de que se puedan evidenciar cuáles elementos o características se pueden emular y aplicar en nuestra política exterior. El abordaje de este tópico es de suma relevancia por la utilidad que genera hoy, al facilitar la comunicación a lo interno de las misiones y a lo externo de estas. Sin duda, es un tema moderno, que ya ha dado resultados óptimos de las políticas exteriores en los países desarrollados desde los años 90.

En el ámbito personal, el motivo que me impulsó a desarrollar este trabajo se debió a que en nuestros días estamos sometidos a procesos de información constante. Las comunicaciones digitales se han convertido en una herramienta

de primer orden en todas las áreas científicas. Por ello, hoy nos comunicamos de una forma más instantánea y expedita. Las relaciones diplomáticas no se escapan a los cambios tecnológicos y digitales, y de ahí la necesidad imperante de estudiar el tema seleccionado.

En ese mismo orden de ideas, se pretendió dar por medio de ejemplos y hechos el aporte de países desarrollados en el buen y positivo uso de la diplomacia digital y cómo esta ha beneficiado a los funcionarios de las misiones diplomáticas, al tener una herramienta a su disposición para poder comunicarse de forma más horizontal con sus subalternos y ciudadanos y, a su vez, conseguir de forma oportuna los objetivos de política exterior del país, mediante el uso de la web social, las plataformas digitales y otras herramientas de carácter tecnológico.

En el área de la disciplina de Relaciones Internacionales y de la diplomacia digital, este documento científico genera un instrumento para la formación presente y futura del profesorado y sus estudiantes. La diplomacia digital debe ser tomada en cuenta en los programas curriculares por la importancia que reviste hoy; de ahí el aporte que brinda esta investigación a esta disciplina de estudio. En las Relaciones Internacionales, esta será un instrumento para la comunicación expedita y rápida en las relaciones diplomáticas. A su vez, para los docentes y académicos e investigadores, este documento es una herramienta de trabajo para respaldar algunos de sus estudios y nuevos avances a la ciencia en esta área de estudio.

En cuanto a la sociedad costarricense, esta investigación reviste gran importancia, ya que la diplomacia digital debe ser usada en todos los sectores de la sociedad, a saber: sector privado, sector público, comercio, banca, empresas exportadoras e industriales, con la finalidad de que exista una conexión dual entre estos actores y los diplomáticos, con el propósito de generar soluciones a las problemáticas externadas o simplemente poder ser atendidas en sus diferentes demandas y ponerse a tono con las demandas

digitales que requiere el nuevo contexto internacional. Específicamente para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, este estudio le ofrece conocimiento fresco gracias a un análisis comparativo con un país con experiencia diplomática digital como lo es España.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Escudriñar los pilares teóricos y los elementos fundamentales de la diplomacia digital, en el nuevo contexto internacional y, a su vez, hacer un paralelismo con la diplomacia digital en España y su importancia para la política exterior costarricense.

1.3.2 Obejtivos específicos

1. Desarrollar los principales conceptos teóricos y características de la diplomacia digital en el nuevo contexto internacional.
2. Describir de forma general las nuevas tendencias internacionales de la diplomacia digital y sus beneficios en la política exterior.
3. Exponer la situación actual de la diplomacia digital en Costa Rica y efectuar un paralelismo con España, en cuanto al tema en estudio.

1.4. Metodología

1.4.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo y explicativo, dado que el objeto de estudio de análisis ameritó que fuera abordado en estas áreas de análisis. El aspecto descriptivo se concentró especialmente en las primeras secciones de esta investigación y el aspecto explicativo estuvo focalizado en las secciones de mayor aporte de este trabajo científico.

1.4.2 Tipo de estudio

Para efectos de este trabajo, es pertinente indicar que se desarrolló un tipo de estudio cualitativo de tipo inductivo, dado que la unidad de análisis que abordó esta investigación requirió en su amplia mayoría de un abordaje de datos y revisión bibliográfica de este tipo de estudio. Estuvo centrado en la comprensión, revisión exploratoria e inductiva y, por tanto, se tuvo un desarrollo holístico. Adicionalmente, este tipo de estudio permitió una comunicación más estrecha con los sujetos de estudio, lo que facilitó resultados más fiables.

Lo anterior se complementa con el siguiente extracto textual:

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (Hernández-Sampieri y otros, 2014, p. 7).

No obstante, es pertinente manifestar que a pesar de que el tipo de estudio fue mayoritariamente cualitativo, como se ha indicado, fue necesario utilizar en menor medida el tipo de estudio cuantitativo, ya que se requirió en el desarrollo de este documento información más precisa, orientada al resultado y basada en el positivismo lógico. Esto se puede fundamentar mediante la siguiente cita textual:

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas

(diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. (Hernández-Sampieri y otros, 2014, p. 4).

El enfoque cuantitativo parte de una visión de análisis probatorio. Cada etapa de este debe ser analizada, evaluada. Al avanzar en cada fase se va haciendo una delimitación hasta lograr un fin teórico. Por otro lado, se puede indicar que la estadística es el resultado final del proceso investigado. Tal y como se expuso en este inciso, el abordaje fue de tipo mixto, privando lo cualitativo sobre lo cuantitativo.

1.4.3 Tipo de fuentes

Para la presente investigación se utilizaron fuentes de tipo primario y secundario. En esta oportunidad, es prudente indicar que las fuentes que se usaron fueron las que han pasado por un proceso científico, tales como libros de texto, tesis de grado y revistas especializadas, entre otras. A su vez, se usaron fuentes de Internet de páginas oficiales, información de entidades gubernamentales, información oficial y no oficial, artículos periodísticos y cualquier otra fuente que se requiriera para abordar el tema de forma científica.

Sobre las fuentes primarias se puede anotar lo siguiente:

Bounacore (1980) define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, monografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano...229 p. Incluye la producción documental electrónica de calidad”. (<http://jacqueline-wigodski.blogspot.com/>, 2010).

Las fuentes primarias fueron obtenidas de los libros, trabajos de investigación y todo aquel documento que proviene de una labor con resultados probados. Además, se puede manifestar que algunos trabajos digitales también

hoy son considerados fuentes de tipo primaria. Por otra parte, las fuentes secundarias se conciben como:

Fuentes derivadas. Bouncore (1980) las define como aquellas que “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados...” 229p. Ejemplo de ella son los resúmenes, obras de referencia (diccionarios o enciclopedias), un cuadro estadístico elaborado con múltiples fuentes, entre otros. Interpreta y analizan fuentes primarias. Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis interpretación o evaluación.” (<http://jacqueline-wigodski.blogspot.com/>, 2010).

Las fuentes secundarias provienen de trabajos o investigaciones resumidos. Se les llama de esta forma ya que la información es generalizada, en algunos aspectos. Es una fuente que no ha pasado por un proceso científico probado como sí lo es generalmente la fuente primaria. Fueron localizadas en bibliotecas nacionales, entidades de gobierno (particularmente Cancillería y el MICITT), páginas oficiales de organismos y entidades relacionadas con el tema. Así como cualquier otro espacio en el cual se localice bibliografía que permita justificar científicamente el objeto de estudio.

Sin duda, estas fuentes permitieron justificar y respaldar de forma oportuna cada uno de los aspectos de la unidad de análisis, y se complementaron con el uso de las técnicas que se abordan más adelante en esta misma sección, como lo son el análisis cualitativo de datos y la técnica de la entrevista.

1.4.4 Tipo de técnicas

Para esta investigación, se utilizó el análisis cualitativo de datos, así como la técnica de la entrevista. Estas complementaron las referencias bibliográficas y juntas permitieron respaldar el objeto de estudio de este documento científico. Para la técnica de la entrevista, se diseñó un instrumento metodológico de tipo semiestructurado que se aplicó a cinco expertos a lo largo del proceso de construcción de este trabajo. La información que se recogió se llevó a la

investigación a través de citas textuales o referencias bibliográficas. Cabe destacar que se usó el formulario de consentimiento informado, para poder contar con el permiso de los expertos con el fin de incluir sus citas en el documento.

1.4.5 Delimitación espacial y temporal

Esta investigación se llevó a cabo en Costa Rica, dentro del periodo de tiempo comprendido entre 2002 y 2020. Como se puede observar, este período estuvo marcado por los hechos y avances digitales que se fueron registrando a lo largo de estos años. Cabe puntualizar que se aborda con mayor detalle la Administración Solís Rivera y parte de la Administración Alvarado Quesada.

CAPÍTULO II

LA DIPLOMACIA DIGITAL DEFINICIONES Y APRECIACIONES TEÓRICAS

2.1 Definiciones sobre diplomacia digital

Para describir a la diplomacia actual es prudente remitirse a sus definiciones y generalidades teóricas. Estas darán una mejor visión de los conceptos y su función hoy en día. Tal dinamicidad de la diplomacia afecta e incorpora a todos los sectores de la sociedad.

La diplomacia actual es cambiante y propositiva. Las teorías de sistemas y las ciencias de la comunicación están estrechamente ligadas a ella. No podemos separar a la diplomacia del entorno internacional, económico, político y cultural. De esta forma, se cita a continuación lo siguiente:

La diplomacia presenta características negentrópicas, ya que mantiene y elabora su estructura mediante la implementación continua de nuevos actores e instituciones. Por ejemplo, surgen relaciones de mediación que influyen positivamente en la supervivencia del sistema y lo ayudan a interactuar mejor con el medio ambiente. La diplomacia posee capacidades autorreguladoras para sostener su existencia, a pesar del descenso de ciertos mecanismos como la red de servicio exterior.

Fuera de los antiguos centros de poder como las cancillerías que controlan la política exterior, el sistema diplomático carece de una autoridad central, lo que implica la existencia de metas múltiples, a veces en conflicto, de varias unidades de decisión. Sin embargo, estos conflictos son necesarios en la evolución e integración del sistema. Todas estas propiedades confirman el comportamiento imprevisible del sistema diplomático en relación con el sistema internacional, lo que imposibilita el pronóstico exacto sobre su futuro, pero sí permite identificar tendencias de evolución, según se pudo apreciar también en el análisis evolutivo del primer capítulo. En este análisis evolutivo se demuestra que el sistema diplomático es sensible a las condiciones iniciales: es decir, pequeñas diferencias entre sus estados iniciales tienen como resultado un incremento de las diferencias entre sus estados subsecuentes y en otras etapas de la evolución. (Tigau, 2009, p. 48-49).

En la sociedad actual, hemos visto cada vez más la forma como diferentes entes se relacionan con otros actores en el exterior, de forma inmediata y rápida, sin que medie la participación de alguna entidad estatal, sea ésta la cancillería u otro órgano de servicio exterior. Hoy, la diplomacia no tiene una autoridad central que permita estandarizar los procesos decisorios. De esta forma, posibilita cierta flexibilidad para que otros actores participen y puedan desarrollarse en la comunidad internacional.

En esta época, la diplomacia es bastante dinámica y activa en todas sus esferas. Las cancillerías de hoy en día no tienen control de la dinamicidad de la diplomacia digital y los alcances que esta ha logrado. Así, tenemos claro que la diplomacia digital es lo que se escapa a los gobiernos en lo que es la administración de su política exterior.

La diplomacia ha evolucionado a lo largo de su historia, alcanzando a ubicarse dentro de la sociedad en diferentes sectores. Se ha adaptado al sistema internacional y, por ende, ha evolucionado en el tiempo. La siguiente cita confirma lo que el sistema diplomático ha podido superar a través de los años, al manifestar que:

En este análisis evolutivo se demuestra que el sistema diplomático es sensible a las condiciones iniciales: es decir, pequeñas diferencias entre sus estados iniciales tienen como resultado un incremento de las diferencias entre sus estados subsecuentes y en otras etapas de la evolución (aplicación de Bertuglia y Vaio, 2005: 131). Asimismo, el sistema diplomático es “no autónomo”, es decir, responde a los cambios del sistema internacional y su evolución depende del tiempo. La modificación y la entropía permanente muestran un comportamiento no líneal, dinámico, flexible y adaptable en función de sus objetivos. Esto es clave para poder plantear un cambio del sistema diplomático: a nuevos objetivos, nuevas funciones. (Tigau, 2009, p. 48-49).

La diplomacia ha respondido a lo largo de la historia a diversas modificaciones que han logrado hacer de ésta una diplomacia muy adaptable a los diferentes procesos. De esta forma, la cita nos confirma cómo la diplomacia se modifica constantemente. La sociedad, en este aspecto, se incorpora a una diplomacia cada vez más evolutiva y se confirma la premisa de que ella debe acomodarse a los vaivenes de la sociedad.

El aspecto social de la diplomacia se da en diversos sectores sociales. Para aclarar mejor este punto, se agrega la siguiente cita, que expone la visión de la diplomacia y su función en los sectores sociales actualmente:

En cuanto al cambio social, Buckley (1998:211) aprecia que las sociedades que se sustentan con base en el poder no resisten; operan con un bajo nivel de eficiencia y un alto nivel de tensión, poca integración y/o conflicto. Las autoridades a las que cohesiona pueden perdurar más, con un nivel más alto de satisfacción personal, efectividad de grupo y cooperación. Únicamente la fuerza no es suficiente para mantener unido a un grupo; se necesita algún tipo de autoridad. Ceremonias como la investidura y los títulos honoríficos son recursos para institucionalizar y mitificar esta autoridad. (...)

El sistema internacional y el diplomático son coevolutivos; es decir, varios de sus actores coinciden o interactúan mutuamente, por lo que crea relaciones de causalidad múltiple. Al estudiar los cambios esenciales del sistema internacional podemos inferir sobre el diplomático, y al revés. La diplomacia consiste en las conexiones que se establecen entre varios actores del sistema internacional, entre los cuales el Estado y las organizaciones internacionales son los actores principales; las ONG, las empresas, los medios, los partidos políticos, los actores privados, la religión, y los científicos son entidades secundarias. La diplomacia es la forma óptima de manutención del sistema internacional tal como existe hoy en día. A su vez, la diplomacia misma es un sistema de comunicación que se rige por sus propias reglas, pero al mismo tiempo está determinado por los cambios del sistema internacional. (Tigau, 2009, p. 49-50).

El poder autoritario no ayuda a que las sociedades se prolonguen en el tiempo. Este tipo de poder promueve conflictos y ocasiona distorsiones a nivel de gobernabilidad. Es necesaria la autoridad para inducir la permanencia de un grupo. De esta forma, tenemos la creación de títulos honoríficos para darle sustento a la institucionalidad de la autoridad.

La diplomacia y el sistema internacional son coevolutivos, tal y como lo anota la autora. Son totalmente interrelacionados y se unen entre sí para generar relaciones múltiples que afectan su desempeño mutuo.

La diplomacia se da en diversos sectores de la sociedad, sean estos económicos, culturales, jurídicos, políticos y educativos, entre otros. Se adapta

a los cambios de la sociedad y como éstos vayan evolucionando. La siguiente cita confirma lo comentado al indicarse que:

La diplomacia funciona como variable “vinculante” (Arroyo, coord., 2006), que permite la comunicación entre los demás subsistemas (económico, cultural, jurídico, político, educativo, etc.). La diplomacia es un sistema complejo adaptivo, abierto, compuesto, por muchos elementos que interactúan los unos con los otros de manera no lineal y que constituyen una sola entidad organizada y dinámica, capaz de evolucionar y adaptarse al medio ambiente a través de procesos de cambio social. (Tigau, 2009, p. 50).

La diplomacia es un eje, desde donde fluyen diversos sectores sociales, a saber: político, religioso, empresarial, jurídico, educativo, cultural y económico, entre otros. Se busca obtener un fin común, que es la diplomacia, pues esta se desplaza de un país a otro sin mediar la participación del Estado.

La evolución histórica ha contribuido a que la diplomacia tenga en la actualidad características distintas de las tradicionales. Estas nuevas funciones han creado distorsiones en los agentes diplomáticos actuales. Los antiguos funcionarios no están ya acreditados en este nuevo contexto internacional, pero sí cuentan con derechos ciudadanos que les facilitan su función. Al respecto, Tigau señala:

La diplomacia se ha construido para incluir más funciones en comparación con el pasado, sin eliminar las antiguas. La coexistencia de tareas nuevas y antiguas vuelve más compleja las funciones de los nuevos actores diplomáticos, que generalmente ya no poseen el pasaporte diplomático, pero sí los derechos ciudadanos que les permiten cabildear a nivel internacional. En realidad, la esencia de todas las funciones sudiplomáticas es la comunicación, que funge a la vez como método, función y objetivo de la diplomacia, si la interpretamos como manera de prevenir y solucionar los conflictos. Hoy en día, la comunicación diplomática es multidireccional, lo que implica el intercambio de mensajes entre varios tipos de actores diplomáticos. Esto se traduce en la práctica, al facilitar y coordinar las relaciones, los contactos y apoyos. Se trata de

interrelacionar grupos de personas más que realizar realmente las actividades, como en el caso de los contratos y tratados financieros que pudieran sobrepasar las aptitudes profesionales del diplomático. Cada vez más, se requiere de especialistas no en protocolo, sino en economía, finanzas, cultura, ciencia, ecología, etc., pero que tengan conocimientos de comunicación internacional. (Tigau, 2009, p. 50).

La actual diplomacia es más diversa, más compleja, más demandante, más heterogénea. Hoy sus actores no solo deben saber de diplomacia; deben conocer muchos temas y áreas que pueden ir desde la economía hasta el deporte.

La comunicación y la negociación son procesos indivisibles. La negociación es fundamental en la vida diplomática. Se dice que las relaciones internacionales deben tener una gran carga de negociación para su éxito. La siguiente cita nos confirma lo dicho, cuando se expone que:

Ahora bien, en el estudio de la política internacional se suelen asimilar los procesos de comunicación y negociación, de forma que toda comunicación es una negociación; y la negociación es una manera de tomar decisiones en conjunto, 1990:1). De esta forma, se considera la negociación como la función diplomática más importante, más allá del proceso de regateo, tanto en la hipótesis de este trabajo como en estudios anteriores (Moreno, 2001; Berridge, 2002; Chacón, coord., 2003). De hecho, hay quienes definen la diplomacia como “el manejo de las relaciones internacionales a través de la negociación.” (Tigau, 2009, p. 50).

Como es de esperar, en el mundo diplomático “la negociación” sigue siendo el método favorito por excelencia para llegar a acuerdos y alcanzar las metas que se persiguen; es el mecanismo perfecto para diseñar y gestar acciones propositivas en el sistema internacional.

La diplomacia y el sistema internacional deben siempre entrelazarse entre sí. Ambos deben apoyarse y organizarse mutuamente, para de esta forma poder construir una sociedad internacional mejor organizada. Sobre el

particular, se ha seleccionado la siguiente cita textual para complementar lo anotado, al indicar que:

Según se ha hecho notar anteriormente, la coevolución de la diplomacia y el sistema internacional significa la dependencia mutua y las posibilidades de organización conjunta; su propósito compartido es lograr una comunidad internacional más justa y pacífica. Enfoques como el posmodernismo, el cosmopolitismo y el postestructuralismo destacan el papel de las ideas y la cultura en la sociedad internacional; la importancia del diálogo, de la interpretación y reinterpretación de los valores; la complejidad del sistema internacional, que mire desde una manera global, interdisciplinaria, a todos los factores que se relacionan. Desde la perspectiva posmoderna en las relaciones internacionales, la realidad es construida socialmente; las ideas importan porque determinan la manera de pensar de la gente. El posmodernismo busca el desarrollo de un mundo más justo y pacífico. (Tigau, 2009, p. 54).

Como muy bien se indica, la diplomacia debe pretender sistemas más justos y pacíficos, donde predomine la comunicación diplomática. La estabilidad política internacional, así como la justicia internacional, son bastiones para la diplomacia y que esta sea siempre una balanza para la armonía de las naciones.

Debido a la importancia que ha cobrado el concepto de “transformación digital” en el mundo actual y en la relevancia que ha tenido para Costa Rica, es meritorio en este espacio hacer alusión a este término conceptual y a sus características. La siguiente cita amplía y describe mejor este concepto:

La concepción de la transformación digital se ha visto marcada en muchos casos por un enfoque mayormente tecnológico, sin embargo, cada vez más estudios expanden la visión al incorporar otro tipo de determinantes que inciden en los resultados, beneficios y la obtención del propósito mismo (Harvard Business Review, 2018; Kane et al., 2015; World Economic Forum, 2016). Desde una visión integral en el sector público, la transformación digital se define no sólo como un proceso, sino como estrategia y cultura, mediante la incorporación de nuevas tecnologías al quehacer

organizacional que impliquen un cambio significativo en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos, aumentando con ello el valor agregado. (<http://www.cgr.co.cr/> transformación digital, 2020)

La transformación tecnológica agrega un valor a la cultura de la población en general, al dotarla de conocimiento tecnológico que influye en el diario vivir de la colectividad. Las múltiples aplicaciones tecnológicas que existen confirman el hecho de que las personas se adaptan cada día más a un mundo digital que existe actualmente y confirma su uso a nivel mundial. Lo anterior se complementa con la siguiente cita:

De esta forma, se pueden identificar cuatro pilares básicos en la transformación digital (ver imagen siguiente). El primero son las personas, que aporta un enfoque direccionado hacia la cultura organizacional, el liderazgo institucional y las competencias, así como la gestión del conocimiento en un esquema de trabajo colaborativo. El segundo pilar son los procesos institucionales, en el sentido de buscar alinear el quehacer institucional con las múltiples y constantes transformaciones en los servicios públicos. Como tercer pilar, un abordaje de la tecnología con una perspectiva de los cambios que genera en la forma de ofrecer los servicios públicos en términos de continuidad, agilidad, transparencia y accesibilidad, incluyendo también la seguridad de la información y la brecha digital en la sociedad. Finalmente, la estrategia planteada como la visión de las entidades para lograr un mayor aprovechamiento de la transformación digital y así reinventar los servicios públicos ante las necesidades de la sociedad con una visión innovadora y resiliente. (<http://www.cgr.co.cr/> transformación digital, 2020)

La forma de cambio del sistema manual a un sistema digital en la administración pública está basado en los cuatro pilares básicos de la transformación digital a que se refiere la cita anterior, a saber: las personas, los procesos institucionales, la tecnología y la estrategia.

Las personas son el objetivo de la transformación digital, que involucra la cultura de equipo, liderazgo de las instituciones y el conocimiento de las nuevas tecnologías y su buen uso. Los procesos institucionales se basan en actualizar

los servicios y plataformas para un excelente servicio de la administración. El tema de la tecnología es muy importante para brindar los servicios públicos de forma constante, ágil, transparente y con accesibilidad para los usuarios. La estrategia es la forma en que las instituciones puedan lograr el mejor uso de la transformación digital. En fin, es un entramado de actores que, sumados entre sí, pueden generar una verdadera transformación digital que redunde en procesos más ágiles y una sociedad más moderna y adaptada a los nuevos requerimientos de la cuarta revolución industrial.

2.2 Apreciaciones teóricas

Para continuar este repaso conceptual de términos y teorías y su injerencia en la diplomacia, se continuará hablando sobre el sistema diplomático, del cual se indica lo siguiente:

El sistema diplomático funciona con base en relaciones complejas entre sus partes, en jerarquías, redes y vacíos estructurales. Con propósitos didácticos, distinguiremos cuatro componentes principales del sistema diplomático, y se explican a continuación: las “cajas negras”, las inter y correlaciones y los vacíos estructurales. En realidad, todas las partes del sistema diplomático se entretejen para formar un todo orgánico, autorregulador y autónomo. (Tigau, 2009, p. 55).

Se puede describir el sistema diplomático como un enjambre, lleno de relaciones complejas, muchos mandos y jerarquías estructurales de difícil administración. Se compone de cuatro elementos primarios que lo conforman y se traslapan para dar forma a un conjunto diplomático con capacidad de autorregularse con autonomía.

Los actores diplomáticos y sus relaciones diversas consituyen distintos tipos de diplomacia. El modelo de relaciones es bastante complejo y cada uno conlleva comportamientos y elementos diferentes. Para dar un mejor ejemplo

de lo que se llama una “caja negra”, a continuación, se transcribe la siguiente cita:

En el caso del sistema diplomático, las cajas negras son los actores diplomáticos y su interacción constituye varios tipos de diplomacia. El comportamiento complejo resulta de la manera no lineal en la que se llevan a cabo las relaciones diplomáticas.

Scott (1991:2) identifica tres tipos de datos en las ciencias sociales: a) atributivos, que se refieren a las actitudes, opiniones, comportamientos y cualidades de los agentes; b) relacionales, que se refieren a los contactos, vínculos y conexiones entre los grupos; y c) conceptuales, que describen los significados, los motivos, las definiciones y las tipologías. (...)

Los actores diplomáticos suelen estar organizados de forma jerárquica y por niveles, según las estructuras de autoridad y/o poder del sistema internacional. (Tigau, 2009, p. 56).

La autora llama “caja negra” a los actores diplomáticos. La interrelación entre estos conforma varios tipos de diplomacia. Este tipo de relaciones no son lineales, pues algunas veces son complejas. Dentro de estas relaciones, existen varios factores como son las actitudes, las opiniones, los comportamientos y las cualidades de los funcionarios diplomáticos.

Para adentrarse aún más en este tópico, se analizarán los vacíos estructurales, para lo cual se transcribe la siguiente cita:

Los vacíos son espacios que se encuentran entre varios canales y niveles del sistema diplomático, de manera parecida a cualquier otra estructura social (Burt, 2000). Esto no significa que los agentes no se conocen, sino que se dirigen hacia sus propias actividades sin tomar en cuenta la posibilidad de conectarse con otros. (Tigau, 2009, p. 56).

Los agentes diplomáticos conforman un sistema, como se puede conformar en otros sectores de la sociedad. Por otro lado, los vacíos estructurales se forman en diversos canales y niveles de este. Los

funcionarios diplomáticos cooperan en diversos aspectos, dando un espacio a poder conectarse o relacionarse con otros colegas diplomáticos.

Así mismo, es necesario explicar los tipos de conexiones. Así, las conexiones están ligadas a lo interno de la función diplomática; las conexiones y relaciones que los agentes diplomáticos desarrollan entre estos. Para ampliar este concepto se hace uso de la siguiente cita textual:

La tipología de conexiones en el sistema diplomático distingue entre correlaciones y las interrelaciones. Las correlaciones son relaciones entre los actores o partes del sistema y el sistema diplomático en general...Las interrelaciones son las relaciones entre varias partes del sistema. Entre éstas, se pueden distinguir: relaciones neutrales, vínculos causales, las relaciones de poder (correspondientes a las estructuras jerárquicas descritas más arriba) y redes. Las relaciones neutrales implícitas entre las partes del sistema implican que todos los elementos que forman un sistema están conectados al participar de un todo, aunque entre ellos no exista un vínculo de intercambio de información como tal. (Tigau, 2009, p. 57).

De acuerdo con la autora, existen dos grupos de conexiones en la estructura diplomática: las correlaciones y las interrelaciones. Las correlaciones son las que se desarrollan entre los funcionarios diplomáticos de una sociedad determinada. Las interrelaciones son las relaciones que no se incluyen en el grupo anterior, tales como estructuras bien definidas de poder y jerarquías verticales, entre otras. Las relaciones neutrales nos indican que existe una conexión entre todos los sistemas sin que estén enlazados entre sí.

Por otra parte, “las redes” son las relaciones de los altos niveles jerárquicos, formados por los agentes diplomáticos, que se enfocan en lograr un objetivo común. La siguiente cita amplía mejor este concepto al exponer que:

Las redes representan niveles superiores de conexión entre los actores, metas a lograr para mejorar la cooperación. En muchos casos, el establecimiento de una red de negociación

podría apoyar para obtener un resultado favorable, ya que suele suceder que algunos actores se involucran en la diplomacia y la negociación solamente por su propio interés, que no siempre coincide con el propósito de la negociación.

Las redes y las instituciones son conceptos relacionados, si consideramos las instituciones como relaciones estructurales mutuas relacionados, más o menos persistentes entre los individuos (Buckley, 1982: 38). Las redes contribuyen a fortalecer las instituciones porque añaden coherencia a su estructura, según observa Zucker (1998, cit. en Lin, 2001:185). Las instituciones y las redes constituyen la infraestructura de la sociedad y funcionan como fuerzas vitales que vinculan, mantienen y consolidan actores y organizaciones en la sociedad (Lin, 2001:186). (Tigau, 2009, p. 58).

Las redes son creadas para lograr un objetivo determinado. Las redes y las instituciones se relacionan, tienen objetivos muchas veces similares o alineados hacia el logro de un fin. Ambas dan un gran soporte a la estructura de la sociedad al ofrecer una gran vitalidad a los actores y organizaciones.

Así, se puede resaltar “el poder de las redes”. A finales del siglo XX, se dieron grandes cambios en la sociedad, lo cual afectó el poder de los Estados. Esto lleva a la disolución de lo que se conocía como poder tradicional y da inicio a un nuevo poder en las sociedades, con los cambios en la soberanía que la autora Tigau amplía de la siguiente forma:

Asimismo, el concepto de soberanía cambia: hay que aceptar que otros países estarán involucrados en los asuntos internos a través de la diplomacia pública. Las ideas de soberanía y poder están superadas debido a la combinación de asuntos externos e internos. Por ejemplo, es imposible llevar a cabo una política estatal, financiera e independiente: la legislación financiera interna se tiene que armonizar con la internacional.

Los nuevos conceptos sobre el poder, entendido también desde la perspectiva de redes de comunicación, cuestionan el unilateralismo actual y el uso de la fuerza. A pesar de que la sociedad internacional no ha cambiado, cabe imaginar siempre nuevas maneras de relacionarse, como tendencias y metas a lograr. Según se ha señalado anteriormente, el sistema internacional conoce varias fases de evolución, coexistentes en

su estructura actual. La meta es que el poder, en el sentido de la fuerza, desaparezca.” Si el poder cambia, la política y la diplomacia también cambian. (Tigau, 2009, p. 57).

La diplomacia y el poder siempre han estado ligados a través de la historia. Existen hoy en día nuevos términos acerca del poder, que incluyen a las redes de comunicación. Así, el uso de dichas redes ha traspasado fronteras de tal forma que han variado el concepto de soberanía que se tenía anteriormente. Todo esto lleva a la conclusión de que el concepto de poder, en el sentido de uso de la fuerza, sea eliminado.

Hoy en día es imposible ignorar la era digital en todos los ámbitos de la sociedad. Los cambios tecnológicos, así como las redes sociales, impactan cada vez más debido a su alcance y rapidez. Esto se evidencia en la siguiente cita:

La diplomacia digital es uno de los temas de nuestro tiempo. Los Ministerios de Asuntos Exteriores y las organizaciones multilaterales lanzan cada día acciones en el entorno digital. No hay una definición unívoca sobre el alcance de la transformación. De forma genérica, podríamos indicar que se trata del uso de la web y las redes sociales para la consecución de los objetivos establecidos en la acción y la política exterior de un país. El corazón de la actividad diplomática permanece inalterable: representar, negociar, proteger y promover los intereses de un Estado ante terceros. La novedad reside en el empleo de unas herramientas concretas, que están en plena ebullición.” “De momento, la diplomacia pública es quien lidera el catálogo de acciones y propuestas, si bien la diplomacia convencional avanza. (Manfredi, 2014, p. 1-2).

La diplomacia pública es más común en nuestros días. Cada vez más, las redes sociales y el Internet aportan valor a este tipo de diplomacia para lograr los fines de la política exterior de un país. Su esencia se mantiene original; sin embargo, los cambios tecnológicos brindan ese aporte esencial para obtener sus objetivos.

Las redes sociales están muy ligadas a la diplomacia digital; cada día más actores sociales interactúan en las redes, aparte de los Estados. De esta

forma, se transcribe la siguiente cita para ampliar este concepto cuando se expone que:

La diplomacia digital va más allá. Tiene que ver con la capacidad que tienen las tecnologías de romper las estructuras jerárquicas y desintermediar los asuntos de la escena internacional. Las redes sociales generan nuevas oportunidades para la participación de otros actores que no son Estados. Es un entorno propicio para la diplomacia pública y la consecución de objetivos políticos. (Manfredi, 2014, p. 2).

Las redes sociales han hecho aportes a los Estados en la diplomacia pública y en la consecución de sus fines. Así mismo, hoy apoyan el trabajo de otros actores sociales. Por otra parte, la tecnología ha ayudado a esta nueva forma de hacer diplomacia.

La nueva manera de hacer diplomacia en la era digital facilita los actores con mecanismos modernos en el mundo de la información para atender los acontecimientos que día a día se presentan en el mundo contemporáneo. Además, se puede anotar que la rapidez y la forma de transmitir y divulgar la información al instante, sin barreras, ni obstáculos a través de las diferentes aplicaciones móviles, y la comunicación y la atención de cualquier problemática de forma oportuna mejoran sustantivamente la comunicación. Para complementar los anterior, se transcribe la siguiente cita:

La diplomacia digital es un espacio fundamental para la diseminación de información práctica, gestionar las relaciones con expatriados en caso de emergencia y todo tipo de cuestiones que afectan a la vida diaria de un ciudadano en el exterior. Un espacio digital, una aplicación móvil o cuenta de Twitter o Whatsapp pueden servir para aligerar la administración, flexibilizar numerosos actos administrativos y agilizar trámites. EE. UU. promueve los hangouts (encuentros digitales) y posteriormente los publica en Youtube sobre asuntos consulares. (Manfredi, 2014, p. 2).

La facilidad de servicios que la diplomacia digital ofrece a la sociedad es de gran ayuda a todos los actos que el diplomático tiene que enfrentarse día a día. Las herramientas digitales como Twitter, Whatsapp y Youtube han aportado en lo que es la comunicación al instante y la facilidad de servicios en línea para los Consulados.

Por otro lado, el asunto de la conectividad de las redes es fundamental y es responsabilidad de los Estados. La diplomacia digital es un término que es mucho más amplio de lo que es la tecnología digital aplicada a la diplomacia, lo cual se aclara de mejor manera en la siguiente cita:

El término diplomacia digital alude a una perspectiva más amplia de la función de la tecnología digital en la diplomacia, no sólo como instrumento o medio de comunicación, sino también como un modo diferente de concebir y practicar la diplomacia. (Bjola, 2018, p. 39).

La definición de diplomacia digital es mucho más amplia de lo que conocemos como la tecnología digital aplicada a esta. Es una manera de practicar y ejercerla de una forma más dinámica e interactiva, y no solo como un medio de comunicación.

La jerarquía administrativa de un Ministerio de Relaciones Exteriores se ve afectada cuando incursiona la innovación tecnológica. Es así como las dependencias ministeriales ingresan en las relaciones internacionales, así como en otros ministerios a través de las redes digitales. De esta forma, se tiene la siguiente cita que detalla mejor lo que se ha abordado:

Los entornos digitales densos con altas tasas de innovación tecnológica favorecen y recompensan la creatividad y la experimentación con respecto a las jerarquías y los procedimientos. Esto significa que para adaptarse mejor y más eficientemente a los retos tecnológicos, los ministerios de asuntos exteriores necesitarían relajar las restricciones que hacen posible la centralización institucional y alentar formas y modos de interacción digital a la medida de los perfiles

específicos de las redes diplomáticas que los conforman. Como apuntan los autores del informe *Futures for Diplomacy*, la naturaleza del entorno diplomático nacional está cambiando: antes privilegiaba la función del ministerio de asuntos exteriores y ahora ésta forma parte de un constructo más amplio, el del sistema diplomático nacional, que abarca la compleja red de instituciones gubernamentales y no gubernamentales que informan sobre las políticas internacionales del país y las moldean. (Bjola, 2018, p. 43).

Hoy en día tenemos la facilidad de comunicarnos directamente con otros organismos y sujetos en el exterior a través de las redes digitales que nos acercan y facilitan esos contactos inmediatos. Por ello, lo interno de los ministerios, se debe facilitar y fomentar esta interacción para impulsar una diplomacia digital adecuada a cada departamento que lo conforman.

Los Ministerios de Asuntos Exteriores deberán estar integrados como sistemas diplomáticos digitales, como lo señala el siguiente autor:

Con base en esta reflexión, se podría argumentar que la arquitectura digital de los ministerios de asuntos exteriores se engloba mejor en el concepto de sistema diplomático digital (SDD), es decir, la “red de redes” de Embajadas, Consulados, think tanks, empresas privadas, organizaciones internacionales y grupos de la sociedad civil que contribuyen y delinean el perfil diplomático digital del país. (Bjola, 2018, p. 43).

La “red de redes”, como lo señala el autor, es el conjunto de la organización de la diplomacia digital, en donde las Embajadas, Consulados, sector privado, centros de pensamiento y las ONG interactúan, conformando una diplomacia digital nacional de cada país.

En los escenarios en condiciones de crisis, la diplomacia digital da un gran aporte, así como en otros campos. La siguiente cita se refiere a esta temática:

Asimismo, las Embajadas y los Consulados apostados en regiones con riesgo de conflicto podrían compartir experiencias y mejores prácticas en torno al uso de las tecnologías digitales en situaciones de crisis. La tercera capa se enfoca en la tecnología

y el ejercicio diplomático, y busca alentar la innovación digital y la difusión de buenas prácticas de diplomacia digital. Los pioneros digitales que laboran en Embajadas, los académicos investigadores de las prácticas de diplomacia digital y las empresas privadas de tecnologías de la comunicación son los nodos más factibles en esta red”. (Bjola, 2018, p. 44).

Según esta cita, la diplomacia digital ayuda a ciertos grupos en situaciones de crisis política. Otro grupo incluye a los profesionales en tecnología, que se encargarían del buen uso de la diplomacia digital y lo que la tecnología aportaría. Por otra parte, la academia y los investigadores contribuirán a la diplomacia digital en la red.

La diplomacia digital brinda un soporte a la consecución de los objetivos de la política exterior de un país; los avances tecnológicos y la forma en que estos se desarrollan deben darse de forma ordenada. Lo anterior se complementa con la siguiente cita:

La diplomacia digital no es un fin en sí misma, sino que informa y sirve a objetivos de política exterior. No obstante, el carácter disruptivo de los avances tecnológicos puede generar, al menos en la etapa inicial, una separación entre la diplomacia digital y la política exterior. La adopción rápida de herramientas digitales sin una estrategia que defina cómo deben usarse en concordancia con los objetivos de política exterior puede causar problemas de coordinación e implementación. Los entusiastas digitales en las Embajadas pueden procurar seguir adelante con la experimentación y la innovación, particularmente en la diplomacia pública, y alcanzar diferentes grados de éxito. Al mismo tiempo, los “mandarines” de los ministerios de asuntos exteriores que enfrentan presiones presupuestales y burocráticas para demostrar la relación calidad-precio pueden intentar reducir la velocidad del proceso digital y adaptarlo al ritmo de la formulación de la política exterior. Para los ministerios de asuntos exteriores, el riesgo de esa “tira y afloja” entre los entusiastas y los escépticos digitales es encontrarse a sí mismos poniendo en marchas campañas digitales sin los recursos y sin una dirección clara o brújula estratégica, o asumiendo modelos diplomáticos rígidos predominantemente cuantitativos para el diseño y la evaluación del éxito de las actividades digitales. (Bjola, 2018, p. 49-50).

Finalmente, la tecnología y la diplomacia digital deben de desarrollarse de forma paralela, así como la manera en que la tecnología se aplica a la diplomacia digital para lograr un buen desempeño de ambas. Los trámites burocráticos y los presupuestos ministeriales pueden afectar el proceso de la adquisición de tecnología apropiada. Debe procurarse siempre, por lo tanto, realizar un adecuado y minucioso estudio de los suministros tecnológicos por comprar.

CAPÍTULO III

LAS NUEVAS TENDENCIAS INTERNACIONALES DE LA DIPLOMACIA DIGITAL

Se ha comprobado en los capítulos anteriores cómo el mundo ha cambiado a través de los años y, por tanto, la diplomacia no se escapa de esta realidad internacional. Los cambios tecnológicos durante los últimos dos decenios han influenciado la forma en que la diplomacia se ha afectado a través de estas transformaciones, que han impactado en el mundo diplomático actual.

Las redes sociales y los demás recursos tecnológicos han calado de forma drástica en el desenvolvimiento de la diplomacia digital. Esta ha surgido con los cambios tecnológicos y lo que nos encontramos en la modernidad es una mezcla de redes sociales para comunicar noticias, acontecimientos y opiniones de los funcionarios diplomáticos. Por ello, pueden comunicar, de forma diaria, cualquier acontecimiento o noticia de manera inmediata.

Cada vez más, la diplomacia se ha convertido en parte esencial del mundo digital, ya que la tecnología del nuevo siglo absorbe los canales de comunicación y, por ende, la diplomacia se involucra en este mundo tecnológico, lo cual facilita el trabajo y las funciones de los funcionarios acreditados en las misiones diplomáticas. Estas transformaciones han obligado a las sedes de las Cancillerías en todo el mundo a depender cada vez más de los recursos tecnológicos, para poder ejercer el trabajo acorde a los requerimientos y demandas mundiales que deben encontrarse a tono con la rapidez de la información y ser parte de las redes de comunicación, que se entrelazan entre los países para una comunicación oportuna y eficiente. Tal es el caso, por ejemplo, del trabajo de las sedes diplomáticas y consulares con el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Esta dependencia tecnológica es vital para el buen y efectivo desempeño de la comunicación. La distancia que anteriormente se daba hoy en día es prácticamente nula, gracias a la tecnología de la comunicación digital que impera en la sociedad global.

El mundo actual demanda permanentemente una tecnología digital apropiada a cada país, por lo cual los países deben hacer un cambio tecnológico mayor. La siguiente cita confirma el cómo y el porqué de ello:

El mundo se encuentra inmerso en una era digital, en la cual es indispensable la digitalización, es decir, un proceso de cambio tecnológico, un salto de lo analógico a lo digital en todos los aspectos de la vida de las sociedades del siglo XXI. Las empresas, los gobiernos, y la población en general están haciendo un tremendo esfuerzo por sobrevivir a este nuevo y cambiante entorno digital. En este sentido, en la última década, los servicios exteriores de casi todos los Estados-Nación han iniciado su propio proceso de digitalización con el objetivo principal de fortalecer uno de los pilares básicos de la diplomacia: la promoción de los países para incentivar la inversión extranjera y fomentar el turismo, esencialmente a través de la comunicación. (Romero, 2018, p. 164).

La cita anterior apoya lo que el mundo actual demanda: la tecnología digital. Un mundo digital es un mundo más dinámico y en constante evolución. Así, los gobiernos y el sector privado deben trabajar conjuntamente para aprovechar los beneficios y fortalezas de esta tecnología:

Los cuerpos diplomáticos de una gran mayoría de países avanzan apresuradamente hacia la digitalización para crear una reputación positiva de la “marca país” tanto a nivel nacional como internacional. Hoy más que nunca las TIC son de vital importancia para el desarrollo de la diplomacia. Las redes sociales son una herramienta esencial para aumentar la transparencia, amplificar los mensajes y la rapidez con la que éstos llegan al público, reduciendo costos. (Romero, 2018, p.164).

La digitalización de la tecnología ayuda cada día más a fortalecer la marca país. De esta forma, el servicio diplomático se ve fortalecido con las

tecnologías de la información y comunicación, pues la transparencia se fortalece a través de la diplomacia digital.

Las redes sociales son una herramienta vital para el apoyo de los funcionarios diplomáticos. Las redes ayudan y facilitan la labor para los comunicados, sean estos individuales o masivos. La siguiente cita confirma lo dicho:

Aunado a la profesionalización de las páginas webs, las cancillerías de exteriores, y sus respectivas Embajadas y Consulados y los propios ministros de exteriores y trabajadores han tenido que consolidar su presencia en diversas redes sociales. La favorita de muchos, hasta ahora, es Twitter, aunque se valora la presencia en Facebook, Instagram, YouTube entre otras, “los líderes internacionales han ido incursionando y aplicado la diplomacia digital, utilizando como su principal red social Twitter” Banda (2015). (Romero, 2018, p.165).

Las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter son herramientas digitales de gran utilidad para las cancillerías y delegaciones en el exterior. Por ejemplo, Twitter es una red social de comunicación directa con las personas que se desean comunicar. Los Estados y los organismos internacionales cada vez más utilizan la red Twitter como herramienta de comunicación. La siguiente cita nos afirma lo siguiente:

De acuerdo con los últimos datos recogidos en el estudio Twiplomacy (2018) por la empresa Burson-Marsteller, hay 951 cuentas de Twitter que pertenecen a cabezas de Estado, gobiernos y ministros de exterior en 193 países, representando al 97% de los Estados Miembro de la ONU, que combinados tienen una audiencia de aproximadamente 356 millones de seguidores. Los gobiernos buscan alcanzar la fase más alta de madurez en cuanto a digitalización diplomática, tanto en las necesidades de capacidad (presencia, personalización y actualización) como en las necesidades de competencia (interacción, influencia y autorrealización) para desarrollar relaciones a largo plazo con poblaciones extranjeras y de esta forma alcanzar sus metas.

Pese a la inminente evolución en el ámbito de la penetración de la tecnología en las relaciones internacionales y diplomáticas, aún son muchos los retos que hay que superar para lograr alcanzar una diplomacia 100% digitalizada y moderna. (Romero, 2018, p. 165).

Cada vez más el empleo de herramientas tecnológicas como la red Twitter son compartidas entre el Estado y ministros de exterior, representando un 97% de los Estados miembro de la Organización de las Naciones Unidas. Por ello, la cita confirma la necesidad de los Estados en ir utilizando la tecnología digital para poder lograr sus objetivos. Sin embargo, queda mucho por hacer para lograr un sistema diplomático digital.

La tecnología digital ha presionado a que entre las comunicaciones y el mundo actual no existan distancias. De tal modo:

Esta revolución tecnológica ha universalizado las comunicaciones y, como consecuencia, ha acercado fronteras y hecho el mundo más asequible y cercano. El acercamiento de la diplomacia tradicional al mundo virtual se inició como un juego. Es un espacio pseudotridimensional como Second Life en el que algunos países entraron para crear Embajadas en la conocida como Diplomacy Island – Isla de la Diplomacia-. La isla fue creada por DiploFoundation como parte del llamado Virtual Diplomacy Project. (Rodríguez, 2015, p. 923).

Hoy en día, cada vez más la universalización de la comunicación ha contribuido a que la diplomacia tenga una plataforma digital, que contribuya a incrementar el uso de esta y que cumpla un rol primordial. El proyecto Diplomacy Island concluyó que los Estados participantes confiaron en la diplomacia digital.

Los países más pequeños se benefician en mayor medida del uso de la tecnología digital al ser este tipo de tecnología más económico y beneficioso para el Estado, donde los ciudadanos deben integrarse cada vez más:

Se trata de un universo virtual que acercaba el poder a los ciudadanos o, incluso, que les otorgaba una parte de él; parte, por otro lado, nada desdeñable. (...) Además, la universalización de la comunicación ha conferido carácter de actores internacionales a un buen número de otros protagonistas que antaño no contaban como tales; entre ellos, la sociedad en general; lo cual ha dado a la diplomacia su auténtico carácter de digital porque se produce en un universo en el que todo está al alcance de todos por medios digitales. (Rodríguez, 2015, p. 923).

Por último, el hecho de que se fusione la interacción entre los ciudadanos y el Estado ayuda a comprender mucho mejor cómo se vive una diplomacia en la cual participen conjuntamente ambos sectores y la información sea accesible para todos.

3.1 CASOS DE ÉXITO

Estados Unidos

Estados Unidos es considerado el país más adelantado en lo que es la diplomacia digital. Esta afirmación se basa en el estudio del Atlas de la Diplomacia Digital de 2017, que se cita a continuación:

De acuerdo con el estudio de Atlas de la Diplomacia Digital 2017, realizado por el Centro de Estambul para Asuntos Internacionales, y con el estudio de Twiplomacy 2018, elaborado por la empresa Burston-Marsteller, EE. UU. figura en primer lugar en cuanto a diplomacia y sus líderes figuran dentro de las primeras posiciones en cuanto a número de seguidores e influenciabilidad. Los inicios de la diplomacia digital de EE. UU. tienen lugar alrededor del concepto Diplomacia Transformacional: avivar la política y el servicio exterior estadounidense. En 2006 surge el proyecto "Diplopedia" Bronk (2010), se trata de un sitio web en el cual los usuarios (en este caso personal de las agencias de relaciones con información útil para los trabajadores del servicio exterior. Recomendaciones dirigidas a funcionarios

de dicho servicio exterior, expertos en ciertas áreas o países). (Romero, 2018, p. 166).

El gran avance y desarrollo de la diplomacia digital ejecutada por los Estados Unidos es grande. Un ejemplo es el proyecto de intranet “Diplopedia”, de uso exclusivo para el servicio exterior y sus funcionarios. Esta plataforma digital facilita la comunicación. La diplomacia digital de los Estados Unidos se da bajo el concepto de diplomacia transformacional, que es el despertar de la política y el servicio exterior norteamericano.

El siguiente caso por comentar será la presidencia de Donald Trump. Al ser considerado el Sr. Trump un personaje tan polémico, que ha causado gran sensación en los Estados Unidos y el mundo, se cita a continuación lo siguiente:

La llegada de Donald Trump a la presidencia en 2017 ha tenido un impacto incuestionable en Twitter. El tono del discurso ha cambiado drásticamente. El presidente estadounidense constantemente publica tweets insultando y ridiculizando a sus homólogos en cualquier rincón del planeta, lo cual, a pesar de ser diplomáticamente incorrecto, tiene un alto grado de repercusión a nivel mundial y aumenta las conversaciones acerca de este personaje, y por ende de EE. UU. en la sociedad internacional. En síntesis, el gobierno estadounidense ha sabido transformar el uso de las tecnologías de la información en provecho de la diplomacia digital “para facilitar la colaboración y la interconexión de personas e información” Murray (2015). La información fluye instantemente, ampliando a la cantidad de receptores y minimizando los costos. (Romero, 2018, p. 166).

La administración de Donald Trump inició una nueva etapa de la diplomacia digital en los Estados Unidos y el mundo entero. El presidente Trump puso un sello muy particular y personal a sus comunicados, en especial a sus famosos *Twits*, que revolucionó la diplomacia y creó el uso de esta herramienta digital para otros gobernantes en el planeta.

Reino Unido

El Reino Unido es otro país que ha incursionado fuertemente en la diplomacia digital con gran éxito. Se cita a continuación lo que el Reino Unido ha impulsado en su diplomacia digital:

Por su parte, Reino Unido, quien fue líder en el Ranking Global de 2016 de Diplomacia Digital, cayó un lugar en el Ranking Global de 2017, probablemente porque no ha avanzado en la digitalización diplomática tan eficientemente como Estados Unidos. Aún así, es un referente a nivel mundial en lo que respecta a diplomacia digital. En 2008 la Oficina de Exteriores inglesa (Foreign and Commonwealth Office FCO) lanzó una página web que busca reunir todos los sitios de la embajada y alto comisionado de exteriores en la misma plataforma, tal y como expresó el entonces director de comunicaciones, “el sitio web coloca al FCO a la vanguardia de la innovación web y por delante de otros ministerios de relaciones exteriores” Cartmell (2008). Este sitio contaba con contenido actualizado e incluía elementos dinámicos, los cuales fueron muy novedosos en esa época. (Romero, 2018, p. 166).

El Reino Unido ha sido líder en diplomacia digital, gracias a una red intranet para el uso exclusivo de los funcionarios diplomáticos, miembros del FCO. Esta red facilita la comunicación de la oficina con las misiones acreditadas en el extranjero. Por mucho, el Reino Unido supera a otros Ministerios de Asuntos Exteriores.

El éxito que ha caracterizado a la diplomacia digital del Reino Unido se puede apreciar en la siguiente cita, que detalla el concepto de la Oficina de Exteriores y Commonwealth:

Los puntos clave del éxito de la diplomacia digital de Reino Unido son: asumir riesgos, innovación y mentalidad multimedia buscando la diversidad de orígenes; así como la formación de diplomáticos, fortaleciendo su trabajo en equipo. Al igual que muchos gobiernos, la Oficina de Exteriores y Commonwealth ha desarrollado una guía para el

uso de las redes sociales en la que se estimula a los diplomáticos a reinventar la aplicación de la diplomacia digital. (Romero, 2018, p. 167).

El enfoque que el Reino Unido ha invertido en la Oficina de Exteriores y Commonwealth ha sido fundamental para que todo su equipo de funcionarios se forme en equipo, desarrollen destrezas en innovación, construyan redes sociales, desarrollando y fortaleciendo cada vez más la diplomacia digital.

Francia

Francia es un país que ha incursionado en la diplomacia digital desde 1995. Los franceses han creado diversas plataformas en las redes sociales, como se aprecia en la siguiente cita:

Como parte del proceso de digitalización del servicio exterior francés, éste tiene presencia en diversas plataformas y en distintos lenguajes, ampliando su influencia a nivel internacional. La estrategia de comunicación diplomática digital de Francia ha puesto en práctica un conjunto de acciones para reforzar el diálogo y mejorar la red de comunicación de las misiones diplomáticas. Dentro de estas acciones destaca “el rediseño y animación editorial de la página web 2013, la creación y sustitución de contenidos, el esfuerzo realizado por liberar datos públicos, la producción de infografías que faciliten el entendimiento de las acciones llevadas a cabo por el ministerio, la creación de un equipo de soporte técnico, editorial y de capacitación. (Romero, 2018, p. 167).

El desarrollo de Francia en la diplomacia digital por medio de su Ministerio de Asuntos Exteriores Francés ha posicionado en el tercer lugar. Su ministerio ha fortalecido y dado gran impulso a las plataformas digitales y ha creado así una interacción entre las personas. Existe una estrategia para brindar todo tipo de información del país a través de las redes y que las Embajadas puedan ofrecer al público.

Dinamarca

Dinamarca es un país que definitivamente ha hecho grandes aportes a la diplomacia digital. La cita siguiente afirma lo que Dinamarca ha avanzado en este ámbito:

Finalmente, vale la pena mencionar el caso danés. A pesar de que la diplomacia digital danesa ocupa el puesto décimo octavo, y en concreto, la cuenta de Twitter del Ministerio de Asuntos Exteriores, el puesto décimo noveno dentro de los cincuenta líderes mejor conectados del mundo en 2018. El gobierno danés ha logrado hacer que el concepto digital evolucione a pasos agigantados hacia la diplomacia tecnológica. A finales del año 2017, Dinamarca ha creado la primera embajada tecnológica en tres zonas horarias diferentes: Silicon Valley, Copenhague y Beijing reconociendo, de esta manera, el papel trascendental que juega la tecnología y la digitalización en la resolución de los principales retos globales y su influencia en el área política y diplomática. Hoy en día, no es posible entender las relaciones internacionales como las relaciones entre Estados-Nación, sino que también incluyen relaciones con ciudadano, gobiernos locales, empresas, así como la industria de la tecnología. No se descarta que, en breve, más gobiernos sigan el ejemplo danés y se suban al tren de la diplomacia tecnológica. (Romero, 2018, p. 167-168).

De esta forma, se logra exponer la importancia de la tecnología y la digitalización. Debemos tener claro que las relaciones internacionales no solo son entre Estados; por el contrario, se da la participación del sector privado, los ciudadanos, gobiernos locales y, desde luego, la industria tecnológica.

Por tanto, se debe hacer una buena coordinación entre lo que se publica en las redes y se comunica con el público, de tal forma que haya una total transparencia y veracidad en su contenido. Para ello, la siguiente cita nos afirma:

Para que el mundo digital contribuya a la diplomacia es necesario realizar una gestión coordinada no sólo en el campo de lo real, sino también en el de lo virtual. Es decir, es necesaria una gestión de la reputación, de información, de transparencia y de cercanía al ciudadano y a los demás actores de las relaciones internacionales. Los estados no pueden quedar ajenos a este proceso evolutivo. Y en estas estructuras estatales se incluyen tanto la agenda interior como la exterior porque, lo queramos o no, los demás actores, lo no estatales, de la política exterior, ya hace tiempo que se dieron cuenta de que, para sus fines que interconectan con los del Estado en muchos casos, no quedaba más remedio que estar allí donde lo hagan sus públicos objetivo y, desde luego, ese lugar es un mundo conocido como “redes sociales”. De nicho o generales, redes sociales, o comunidades virtuales, de ocio o profesionales, verticales u horizontales, no podemos apartar la vista de ellas. (...) Y puesto que la política exterior es cuestión de Estado, son ellos y sus gobiernos los que deben ponerse en la vanguardia de las estrategias de comunicación en el plano internacional, si bien no deben olvidar al resto de jugadores del tablero. (Rodríguez, 2015, p. 933-934).

La tecnología moderna no se detiene y, cada vez más, avanza en ofrecer mayores beneficios en el campo de la comunicación. La comunicación aplicada a la diplomacia digital es vital para el logro de sus metas. La tecnología digital aplicada a este campo es muy importante, porque se transmite la comunicación en una forma directa y rápida. Por ello, los sectores privado y público deben coordinar de modo efectivo, pues al haber más participantes en el escenario internacional todo debe ser claro y ordenado.

Continente asiático

Los países asiáticos, en especial Corea del Sur y Japón, serán los casos de éxito por comentar en el siguiente ítem. Ambos países han desarrollado su diplomacia de los últimos años en la promoción de sus culturas, gastronomías, música, drama y juegos en línea, entre otros. En el caso de Japón, la diplomacia cultural inicia en la década de los 70 del siglo pasado. En ese

periodo habían transcurrido casi 30 años desde el final de la II Guerra Mundial, cuando Japón salió derrotado. Durante esa época, su economía creció bastante y se fortaleció. Por ella, se diseñó una estrategia para generar un cambio y ofrecer un retorno a la comunidad internacional y, de esta manera, inician con un periodo de ofrecer su cultura a los países del sudeste asiático, para contrarrestar los enfrentamientos económicos con los miembros de la ASEAN (Asociación de Naciones del Sudeste Asiático).

En 1972, se crea la Fundación Japón por parte del gobierno, en la cual se inserta el intercambio cultural de las culturas, tanto en la promoción de las nacionales como la importación de culturas extranjeras. El proceso se denominó en Japón “intercambio cultural internacional” (*kokusai bunka koryu*). En ambos casos, su estrategia de diplomacia digital está fundamentada en ejes similares y de ahí la importancia de exponerlos en esta investigación.

La diplomacia digital, como hemos venido observando en este capítulo, se ha desarrollado con más ahínco y éxito en algunos lugares del mundo. No se podría dejar de mencionar algunos países asiáticos, ya que estos se han convertido en ejemplos en su accionar, dado su potencial y aguerrida estrategia con que han incursionado en el entorno internacional, y cómo esto les ha generado réditos en su imagen país y en dar a conocer al mundo entero su cultura, su música, incluso su *modus vivendi*. Además, ha resultado sumamente atractivo para otras culturas y países; de ahí el interés del investigador de mencionarlo en este capítulo que aborda una pincelada de estos casos de éxito.

Corea del Sur

Este país ha sobresalido dentro del continente asiático, por ser un país *suigénis* en su contexto político y social, el cual está constantemente en las noticias del mundo entero. Su realidad internacional le ha obligado a utilizar

algunos mecanismos y esquemas distintos que han ocasionado, casualmente, el tener una diplomacia por encima del promedio en cuanto al uso de diferentes marcas que han promocionado para llamar la atención y venderse en el concierto de las naciones.

Con esa finalidad es que el autor de esta investigación lo ha seleccionado como un caso de éxito, pues es sorprendente la forma en que desarrollan la diplomacia digital en los últimos años. Para ello, se empezará indicando algunos detalles de cómo administran su diplomacia y la política exterior. Sobre el particular, esto se complementa con lo siguiente:

El Hallyu y la diplomacia cultural coreana: La cultura popular como estrategia de política exterior El Hallyu – 한류 – u ola coreana, fue un término acuñado por periodistas chinos – Hánliú 韩 – a mediados de la década de 1990 para describir el impacto de la industria del entretenimiento coreana en China. Dentro de la diversidad de elementos que permiten comprender el éxito de la estrategia de soft power coreana, basada en el hallyu, es posible identificar tres factores principales: 1) una base políticamente centralizada por parte del Estado; 2) la generación joven como población objetivo y 3) el rol de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Inicialmente la exportación de la cultura popular coreana no fue promovida por el interés gubernamental de impulsar una cierta imagen del país, sino que fue creciendo a partir de la necesidad de explorar nuevos mercados de exportación para salir de la crisis después de 1973. (Jorquera, 2016, p. 2)

Como se puede apreciar en la anterior cita, el Hallyu es la diplomacia cultural exitosa de la República de Corea del Sur y basa su contenido en la promoción cultural. La composición de esta estrategia la forman tres pilares: el control político por parte del Estado, centrar su objetivo en la juventud y la importancia que se le da a las tecnologías de información y comunicación. La

relevancia que cobran las TIC cada vez es más esencial en la diplomacia coreana. Al limitar al Norte con Corea del Norte, su política de *soft power* ha surtido efectos mundiales. El K-Pop ha surtido los propósitos inicialmente planteados y América Latina es la región de mayor éxito.

La ola Hallyu ha sido decisiva y exitosa como estrategia en la diplomacia coreana ante el mundo, ejerciendo un gran peso y con resultados exitosos. Se cita a continuación el valor de esta ola:

Políticamente la Ola Hallyu ha tenido un efecto importante en cuanto a su actuación como herramienta de diplomacia pública, ya que ha permitido a Corea del Sur proyectar una imagen positiva a la comunidad internacional. Esta imagen ha permitido que el país pase a tener una imagen de un país desarrollado, con grandes avances tecnológicos, moderno con una cultura influyente y muy rica, lo cual ha sido beneficioso para su Soft Power. Simultáneamente, hace que la percepción de los consumidores extranjeros del Hallyu tengan afecto hacia Corea del Sur. Esta nueva imagen trae consigo repercusiones positivas en cuanto a fricciones existentes de los países que tienen conflictos con Corea del Sur, especialmente en cuanto a las sociedades de estos países, tales como China y Japón, cuyas relaciones han sido tensas debido a conflictos históricos. Por lo tanto, es importante mencionar las relaciones de Corea del Sur con estos países. (Andrade, 2019, p. 11-12).

La ola Hallyu y la estrategia de Corea del Sur de llevar con excelentes resultados su política exterior ayudó en gran manera a solventar antiguos conflictos con sus vecinos cercanos: China y Japón. En la era digital actual, ha dejado una excelente imagen de Corea del Sur ante la comunidad internacional, como un país desarrollado y avanzado tecnológicamente.

Dentro de ello, el *soft power* es una herramienta diplomática que resultó tener un resultado muy positivo para la política exterior coreana. Seguidamente, sobre el particular, se transcribe una cita que ofrece una explicación amplia del término:

Por lo tanto, teniendo en cuenta el éxito de Corea del Sur con el Soft Power y su diplomacia pública, la implementación de estas estrategias podría ser una gran oportunidad específicamente para los Estados que busquen cumplir sus objetivos de una manera más eficiente. Además de que puede ser beneficioso para los Estados que buscan generar más atracción, a través de la búsqueda de sus posibles fuentes de Soft Power como lo hizo Corea del Sur con la Ola Hallyu; identificando esta fuente será el primer paso para mejorar sus estrategias y lograr dichos objetivos. (Andrade, 2019, p. 16).

La estrategia de la ola Hallyu debe ser imitada por otros países como una manera exitosa de hacer política exterior. Está demostrado que esta estrategia surtió los resultados deseados por el gobierno coreano. La imagen de Corea del Sur cambió ante los ojos de sus rivales y países vecinos, al desarrollar y promocionar su cultura en su diplomacia y fortalecer su *soft power*.

Japón

Japón es el segundo caso de éxito del continente asiático por mencionar en esta investigación. La diplomacia de Japón reúne ciertas similitudes con la diplomacia coreana citada anteriormente. Luego de la Segunda Guerra Mundial, Japón se enfocó de acuerdo con su Constitución Política de 1947 a promover su política económica como un pilar de su política exterior. La siguiente cita amplía el concepto de la diplomacia japonesa:

En abril de 2006, el entonces ministro de Relaciones Exteriores de Japón, Taro Aso, hizo una presentación en Tokio sobre lo que podemos considerar la nueva dirección de la diplomacia cultural japonesa. La presentación tuvo lugar en la Digital Hollywood University, reconocido centro de formación de diseño de la “vanguardia contemporánea” japonesa especializado en el contenido digital. El mensaje central de la intervención del ministro Aso puede resumirse en la frase “una diplomacia cultural que deja de lado la cultura popular no se merece ser llamada una verdadera diplomacia cultural”. El ministro destacó que no se puede

sobreestimar el papel de los dibujantes y empresas exportadoras de la industria *pop* en la promoción y difusión de la cultura japonesa en el exterior. Consciente del enorme interés por la *J-Pop* en el mundo desde el *anime* y el *manga* hasta la música y la moda, el ministro calificó la cultura popular de “nuevo aliado de la diplomacia japonesa” e hizo un llamamiento a los jóvenes diseñadores a ser los nuevos agentes de la diplomacia cultural nipona. Asimismo, el ministro Aso resaltó el poder y el atractivo de la marca-país de Japón. Hizo referencia a la encuesta realizada por *BBC World Service* entre 2005 y 2006 en la que 31 de los 33 países encuestados opinaban que Japón tenía una influencia positiva en el mundo. Afirmó que la diplomacia japonesa debe basarse en esta buena percepción para seguir fortaleciendo la marca-país. Por otro lado, el ministro Aso invitó al sector privado a cooperar con el Gobierno en forma de asociaciones público-privadas (*Public-Private Partnership*) dividiendo las tradicionales tareas relacionadas con la diplomacia cultural y la diplomacia pública entre el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Fundación Japón y las empresas y ONG niponas. (Fundación Real Instituto Elcano, ©2002-2021).

La diplomacia de Japón está compuesta por varios elementos culturales, entre ellos dibujantes, industrias pop, anime y manga. Su música y moda son producto de exportación. Al incluir todos estos sectores culturales como marca país, se dio un cambio radical en la política exterior y, de esta forma, se

Q un bloque tripartito público-privado que incluye al Ministerio de Relaciones Exteriores, la Fundación Japón, el sector privado y organizaciones no gubernamentales. Esta formación de los tres grupos activos diplomáticamente gestó una nueva forma de política exterior para el Japón.

En la era digital, Japón ha tenido que enfrentar las redes sociales en su diplomacia y política exterior, debido a que éstas forman parte de la sociedad moderna y ejercen influencia en las opiniones tanto nacionales como internacionales. La siguiente cita amplía mejor este fenómeno que Japón ha tenido que desafiar durante los últimos años:

Hoy en día, en la era de Internet y de la comunicación de masas, la diplomacia no puede dejar de lado la influencia que la opinión pública local y extranjera ejercen en las relaciones internacionales. Ya no sólo se trata de desarrollar un entendimiento mutuo entre gobiernos, sino también de conseguir la simpatía de los ciudadanos de otros países, por lo que en Japón acción cultural y diplomacia van de la mano. El interés producido por el *Japanese Cool* a partir de la década de los 90 ha contribuido considerablemente a la creación de una imagen positiva de Japón en el exterior, especialmente en los países asiáticos. La inclusión en el año 2006 de la cultura popular japonesa en la estrategia de diplomacia pública en calidad de “nuevo aliado de la diplomacia”, así como la cooperación con el sector privado en este ámbito constituyen un elemento que confiere un carácter peculiar y único a la diplomacia nipona del siglo XXI. (Davalosvszky, 2009, p. 8)

El crecimiento sustancial de las redes sociales ha obligado a Japón a tener que participar en estas. La diplomacia de los nipones con otros países quedó atrás; ahora deben dialogar con los ciudadanos de otras naciones y así se da la alianza entre su cultura y su diplomacia. El Japanese Cool ha sido un éxito en lo que se refiere a la imagen exterior de Japón con sus vecinos asiáticos. Así, la cultura es un referente en la política exterior japonesa desde el año 2006. Este país logra avanzar y tener éxito en su diplomacia al combinar su cultura popular y la de cooperación internacional del sector privado, que juntos combinan un exitoso resultado y dan una forma a la nueva política exterior del presente siglo.

La cultura japonesa ha resaltado como un gran activo de su diplomacia. Por muchos años, el gobierno de Japón no valoró su cultura como un tema incorporable a su política exterior. La siguiente cita amplía mejor este concepto de la cultura y su valor en la diplomacia:

En el último par de décadas, la cultura japonesa ha adquirido una creciente importancia en los ámbitos económico, cultural y académico. En un inicio, la presencia de productos culturales nipones en mercados alrededor del

mundo derivaba de las propias fuerzas de mercado, y el gobierno japonés no hacía mayor intento por potencializar los beneficios del creciente interés que la cultura estaba despertando. Sin embargo, analistas académicos y económicos de Japón y del extranjero comenzaron a notar la progresiva influencia que los productos culturales de origen japonés, como el anime, el manga, los videojuegos, la música y otros contenidos estaban ganando en todo el mundo, en competencia contra la hegemonía cultural estadounidense. Fue luego de varias llamadas de atención de especialistas, de varios años de planes y proyectos, así como de los avances económicos y de promoción cultural de otras potencias asiáticas, que el gobierno japonés lanzó oficialmente un plan de políticas para la promoción cultural del país. (Mandujano, 2016, p. 1).

Se debe tener presente que la cultura de un país comprende un gran valor en lo que respecta a la diplomacia. Japón se demoró muchos años en comprender este concepto e incorporarlo a su estrategia de promoción exterior. Fueron el anime, el manga, los videojuegos y la música los que impactaron otros países y el efecto tuvo un excelente resultado en la política exterior del Japón. Su incorporación en la política exterior fue lo mejor que le sucedió a este país, ya que el éxito obtenido no tuvo ningún obstáculo para lograrlo.

3.2 América Latina

México

En este ítem se abordarán algunos ejemplos sobresalientes de América Latina que han generado acciones positivas por encima del promedio en diplomacia digital, tales como México. La diplomacia digital en este continente está en proceso de formación. México ha incursionado en esta área, al hacer uso de buena tecnología. Para ello, la siguiente cita amplía este concepto:

Como parte de las acciones de la ED, en el transcurso de 2016 se han llevado a cabo ejercicios de discusión sobre la manera

de incorporar las TIC en temas de política exterior. Es así como, en un ejercicio sin precedentes, se realizó una conferencia magistral sobre diplomacia pública digital en el marco de la XXVII Reunión de Embajadores y Cónsules 2016. (...) A partir de este ejercicio de análisis, se constató la importancia de adaptar el trabajo de la Cancillería mexicana a las nuevas circunstancias digitales, lo cual permitirá un mejor acercamiento con la ciudadanía mexicana (en territorio nacional y allende las fronteras) y con el entorno internacional, además de contribuir a proyectar una imagen positiva de México en el extranjero. En este sentido, una diplomacia pública digital efectiva no solo implicará diseñar o instrumentar herramientas digitales, sino que también exigirá evaluar la información, empoderar a quienes conocen y entienden el mundo digital, y poner en práctica medidas inteligentes adaptadas a las necesidades del país. (Ramos, 2018, p. 42-43).

La importancia de las TIC y el respaldo por parte del gobierno mexicano es fundamental para mantener la buena comunicación e información del país. De ahí el compromiso de dotar a la Cancillería y las sedes diplomáticas con una red tecnológica de alto nivel y con tecnología de avanzada. De esta manera, vemos que México va orientado hacia la optimización de los recursos y fortalecer la diplomacia digital.

Los pasos que México ha dado en el campo de la diplomacia digital nos llevan a la creación de dos instrumentos sobre comunicación digital que la Cancillería ha creado. La siguiente cita amplía estos conceptos:

Finalmente, como parte de los proyectos integrales de la EDN, la Cancillería Mexicana presentó dos herramientas novedosas de comunicación digital: SREMonitor, una aplicación para dispositivos móviles que permitirá segmentar noticias por tema de interés, y SREtv, a partir de la cual se transmitirán contenidos del nuevo canal de la institución, para desarrollar tareas de promoción de las actividades de la Cancillería y sus representaciones en el extranjero, y en la que se difundirán también sus propios contenidos y los de otros espacios públicos, tales como Notimex (la agencia de noticias del Estado mexicano). (Ramos, 2018, p. 42-43).

La cita anterior revela el gran avance y compromiso de México con la tecnología en la diplomacia digital. Este país reconoce que la tecnología actual en el campo diplomático es de vital importancia para tener una mejor presencia a nivel de servicio exterior, donde la comunicación sea expedita y de uso general a sus funcionarios en misión. Las herramientas tecnológicas SERMonitor y SREtv, creadas para el uso de transmitir noticias y actividades de la Secretaría de Relaciones Exteriores y demás asuntos de interés nacional han ofrecido un servicio de promoción de las actividades de Cancillería y sus misiones en el exterior. Otro ejemplo de ello es Notimex, que es el canal oficial de noticias del gobierno mexicano. De esta forma, la actividad noticiosa y la información de actividades nacionales, aportan un gran valor al servicio diplomático.

La importancia y el compromiso que México ha logrado en los últimos años en la diplomacia digital ha permitido la incursión en las redes sociales en la última década, teniendo un gran respaldo del gobierno. Por ello, es menester indicar la siguiente cita:

Hoy en día, la diplomacia mexicana tiene una presencia considerable en las redes sociales, principalmente en Facebook y Twitter, aunque como se ha dicho más arriba, en este trabajo nos concentraremos únicamente en la segunda de estas plataformas. Al 31 de mayo de 2016, México tenía 156 representaciones en el exterior, de las cuales 150 contaban con una cuenta de Twitter. De las 79 Embajadas de México, 76 tienen una cuenta de Twitter. Sólo las Embajadas de Jordania y Azerbaiyán no tienen presencia en dicha red social, muy probablemente debido a su reciente apertura, en 2015 y 2016, respectivamente; la Embajada de México en China tiene una cuenta activa la red social china Weibo. (Ramos, 2018, p. 44).

La creación de las cuentas de Facebook y Twitter han crecido durante los últimos años y en China, la red de Weibo. Claramente se ve el gran impulso que México está ofreciendo a su servicio exterior, facilitando enormemente el trabajo de sus funcionarios con el involucramiento de su plan de gobierno en los temas digitales.

El apoyo y respaldo por parte del gobierno mexicano al uso de la tecnología digital es vital. La siguiente cita detalla el fuerte patrocinio que la Secretaría de Relaciones Exteriores ha dado a sus funcionarios diplomáticos y sus Embajadas alrededor del mundo cuando se expresa que:

Desde 2013, la Secretaría de Relaciones Exteriores emitió lineamientos, así como un manual para el uso de redes sociales a sus representaciones en el exterior y, de acuerdo con dichos documentos, todas las representaciones de México en el exterior deben tener una cuenta oficial e institucional de Twitter y Facebook. Asimismo, el personal titular de dichas oficinas debe también abrir cuentas en Twitter, mientras que es opcional abrir su propia cuenta en Facebook. (Ramos, 2018, p. 44-45).

La Secretaría de Relaciones Exteriores ha impulsado la práctica de las redes sociales a todas sus Embajadas y Consulados en el mundo. Las cuentas de Twitter y Facebook deben contar con una cuenta oficial en cada red. De esta forma, se le ofrece un fuerte respaldo al uso de las redes sociales más destacadas en la actualidad. Sobre ello se anota que:

Hace tiempo que la diplomacia mexicana ha incursionado en las plataformas digitales para transmitir un mensaje y, por medio de su vasta red de Embajadas, Consulados y misiones en todo el mundo, ha dado los primeros pasos para sumarse a la conversación digital global en una diversidad de temas. De manera paralela, además, mediante la creación de la Estrategia Digital Nacional y la reforma en materia de telecomunicaciones, el gobierno de México ha llevado a cabo importantes esfuerzos para adecuar el marco jurídico e institucional, y ha transitado hacia un nuevo paradigma: aquel según el cual se elevó a derecho fundamental el acceso a los servicios de telecomunicaciones, banda ancha e internet, y que, al mismo tiempo, pregonaba una cultura de datos abiertos. (Ramos, 2018, p. 66).

La Estrategia Digital Nacional ha sido fundamental en la materia de telecomunicaciones en México. Se ha ido formando una cultura digital a través de los años que ha marcado el nuevo orden institucional del gobierno mexicano. De tal modo, el servicio exterior se ha beneficiado de la estrategia para poder comunicar a sus sedes diplomáticas y transmitir mensajes de forma instantánea y segura.

Brasil

El caso de Brasil es interesante de citar, ya que este país cuenta con un cuerpo diplomático de gran experiencia y tradición. El uso de los instrumentos digitales por parte de sus miembros diplomáticos se describe mejor en la siguiente cita:

De acuerdo con Digital Diplomacy Review (2016), Brasil se encuentra en la posición 14 en el ranking de diplomacia digital según una investigación realizada a 210 Ministerios de Relaciones Exteriores. Si bien todos los elementos y resultados de la investigación no están disponibles, es posible observar que la gran diversificación de canales por parte de Itamaraty y el alto volumen de contenido producido son factores relevantes en esta clasificación. Aunque podamos reconocer que Itamaraty posee hoy una producción regular de mensajes a través de internet, al observar diversos otros indicadores podremos indicar que el desempeño de la diplomacia pública digital aún requiere diversos avances. (Peron, 2018, p. 217).

Brasil ocupa un lugar privilegiado a nivel mundial en lo que a diplomacia digital se refiere. Así, es un gran esfuerzo por parte de Itamaraty obtener dicho lugar. Sin embargo, aún falta mucho por hacer en el área de la diplomacia digital, pero se ha logrado avanzar bastante.

Por otro lado, el Ministerio de de Relaciones Exteriores de Brasil implementó un procedimiento del buen uso y de las herramientas digitales y

para un mejor funcionamiento de la comunicación interna del Ministerio y las misiones diplomáticas. La siguiente cita amplía este procedimiento:

El manual de buenas prácticas de uso de los medios digitales, documento de uso interno del Ministerio, busca difundir ideas y sugerencias para el uso eficiente de instrumentos de comunicación que serán prácticamente indispensables para la diplomacia. El documento incluye también estadísticas de uso de los medios digitales por la Oficina; orientaciones generales para redacción de textos y dirigidos a internet; instrucciones sobre creación y administración de perfiles digitales y sobre cómo encaminar contribuciones para los perfiles institucionales administrados por la Secretaría de Estado; recomendaciones sobre el uso de perfiles personales e informaciones sobre la estandarización de imágenes usadas por las Oficinas. (Itamaraty, 2016, comunicación personal). A pesar de no tener aún lanzada una política más consolidada y documentada como ya ocurre en otros países. Itamaraty reconoce la importancia de la diplomacia pública y comprende la diplomacia digital como parte inherente de esta concepción anterior. (Peron, 2018, p. 218).

La Cancillería de Brasil ha impulsado el uso de la tecnología digital, promoviendo el uso de las redes sociales y lo que esto contribuye a la diplomacia digital. Al no tener el ministerio una política de diplomacia digital, como existe en otros países, hay un compromiso en reconocer la relevancia que la tecnología digital juega en este campo.

Itamaraty ha creado una infraestructura de diplomacia digital a través de las redes sociales que le han dado un soporte básico y sustentable:

Como parte de sus acciones más concretas de diplomacia digital, el Ministerio mantiene actualmente 10 canales oficiales de comunicación en internet a través de las siguientes plataformas: Facebook (1 perfil), YouTube (1 perfil), Flickr (1 perfil), Instagram (1 perfil), SoundCloud (1 perfil), Twitter (3 perfiles-portugués, español e inglés), Blog (el blog de Itamaraty) y su sitio web oficial. Además de estos canales centrales, buena parte de las

Embajadas y Consulados brasileños también mantienen plataformas online en funcionamiento: en conjunto son 394 otros medios operando en internet: 194 en forma de sitios web; 152 perfiles en Facebook; 31 perfiles en Twitter; 9 canales de YouTube; 3 cuentas en Instagram, 1 en Weibo, Youku, Vimeo, Flickr y VK (Itamaraty, 2016). Dentro de los canales oficiales centrales, Twitter es el único que opera simultáneamente con versiones en tres idiomas: portugués, español e inglés. (Peron, 2018, p. 219).

La diplomacia digital brasileña se apoya en 10 canales oficiales para su comunicación a través de internet: Facebook, Youtube, Flickr, Instagram, SoundCloud, Twitter, blog de Itamaraty, Weibo, Youku, Vimeo, y VK. La presencia de Brasil en las redes sociales es bastante extensa y bien administrada. La presencia de la diplomacia digital brasilera ocupa más de 500 sitios en la red, siendo este un número alto para la promoción de las comunicaciones de Itamaraty y que las Embajadas concurrentes deben divulgar y promocionar.

Cabe señalar que Brasil no tiene una diplomacia digital como corresponde a una nación tan grande y con gran trayectoria en servicio exterior. La siguiente cita nos amplía mejor la situación que vive este país, al manifestarse que:

Es posible afirmar que Brasil todavía no desplegó una sólida política de diplomacia digital como una política de Estado bien delineada. Eso puede ser mostrado por el hecho de que (a) el país aún no tiene consolidado un documento público, profundo y normativo sobre el tema; (b) no posee un sector gerencial adecuadamente desenvuelto en términos de infraestructura y staff; (c) no ejerce actividades de conversación con el público a través de los tres perfiles, está preponderantemente centrado en difundir información y no en estimular diálogos; y (d) no tiene una estabilidad en la forma de utilizar herramientas como Twitter y oscila significativamente en contra de cambios de gobierno (principalmente en indicadores con volumen de producción de mensajes; nivel de personalización y

diferentes énfasis temáticos adoptados en cada periodo analizado). (Peron, 2018, p. 239).

Brasil debe definir como política de Estado el impulsar la diplomacia digital y la construcción de una infraestructura digital diplomática que otorgue un respaldo al servicio exterior brasileño. De esta forma, se le permite a todo el cuerpo diplomático del país incentivar diálogos. No existe una directriz en cuanto al uso de las herramientas digitales como es Twitter, dado que los cambios de gobierno dan un enfoque diferente a los temas del momento.

En este punto, cabe señalar que a lo largo de esta investigación se ha realizado una extensa búsqueda de información bibliográfica en cuanto a lo que existe publicado y registra datos sobre avances de la diplomacia digital en Centroamérica. No obstante, los documentos encontrados esbozaban avances mínimos o poco desarrollados en cada país, indicando en su mayoría que estos países se encuentran dando apenas sus primeros pasos en esta materia.

Se encontraron fuentes que registran avances menores en El Salvador y documentos periodísticos o de sus propias Cancillerías de países como por ejemplo Panamá o República Dominicana, pero que no alcanzan para fundamentar un apéndice más en este capítulo. Por ello, es menester indicar que para efectos del próximo capítulo se tomarán como contextualización y referente para poder estructurar el apéndice final de esta investigación y su aporte más valioso, en el cual se construirá el paralelismo con España y, finalmente, cuáles elementos de todo lo anotado pueden ser emulados por nuestro servicio diplomático, el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Gobierno en general para avanzar más hacia la digitalización de nuestra diplomacia.

Se puede afirmar, de acuerdo con la investigación realizada, que la diplomacia digital en América Latina es muy limitada o casi nula. Así, falta

mucho por hacer en este campo que hoy en día debe ser una prioridad en los gobiernos, en particular la comunicación digital del servicio exterior.

Se deben impulsar más políticas públicas a nivel de gobierno en materia de comunicación diplomática digital. Hoy en día, más que nunca se deben hacer alianzas estratégicas entre el sector tecnológico privado y el sector público. Esta alianza debe consolidarse para que de esta forma sea un brazo más de apoyo a las cancillerías del continente americano. Los ministerios de Relaciones Exteriores deben hacer un gran esfuerzo en dotar a sus delegaciones diplomáticas de recursos tecnológicos para actualizarse en el campo de la comunicación digital, que es la herramienta utilizada por la mayoría de la población del planeta.

La diplomacia digital debe contar con las herramientas necesarias para poder desenvolverse plenamente en un mundo cada vez más digitalizado. Tenemos una diplomacia en un crecimiento muy lento y leve a nivel general en América Latina. El mundo actual se mueve a una alta velocidad con gran dinamismo y la única forma de poder estar en una verdadera sintonía es a través de una diplomacia digital verdadera y dotada de herramientas digitales que respalden la buena marcha de esta.

Como recomendación a la Cancillería de Costa Rica, se debe hacer una mayor inversión en la infraestructura digital del Ministerio. Así, la diplomacia digital se verá respaldada por una excelente plataforma digital, en la cual todos los miembros administrativos y diplomáticos puedan interactuar para, de esta forma, brindar un mejor servicio exterior a sus ciudadanos y demás personas que consulten los Consulados o Embajadas del país en el exterior.

En tiempos de pandemia, como la que se vive en la actualidad, vemos cómo una diplomacia digital puede ser de gran utilidad para la comunidad internacional. Todas las crisis y emergencias internacionales se ven afectadas

si no existe una diplomacia digital efectiva. Los ciudadanos de los países afectados por emergencias o siniestros pueden acudir de forma inmediata a sus respectivos Consulados o Embajadas a través de plataformas digitales y comunicarse para tramitar o resolver dudas en estas situaciones tan complicadas.

3.3. La diplomacia digital y la seguridad nacional

Un tema del cual se hablará a continuación es el de la diplomacia digital y su relación con la seguridad nacional. La seguridad nacional es un aspecto que reúne ciertos elementos como lo son la estabilidad, que indica que un país cuenta con los recursos y estrategias para lograr su defensa nacional. Como política de Estado, debe de ser incorporada en su ordenamiento jurídico para que sea efectiva.

La diplomacia ha tenido que enfrentar obstáculos a lo largo de su historia, como se ha comentado anteriormente. Los cambios del mundo y de la sociedad internacional han marcado la diplomacia y la siguiente cita amplía mejor este concepto:

Sin duda, hay que tener en cuenta que esos cambios se producen en lo que denomino un “mundo transformado”, producto de los cambios en la arquitectura del sistema internacional y la construcción de un nuevo orden internacional, tras el fin de la Guerra Fría. Por consiguiente, la diplomacia enfrenta nuevos retos y desafíos que deben ser atendidos si los gobiernos quieren mantener el control sobre los procesos que inciden en su seguridad y defensa; sean superpotencias o pequeños Estados, posean poderosos ejércitos o carezcan de ellos, pues la sobrevivencia no es un asunto solo de una parte de los Estados, sino de todos. No obstante, la mayoría de los Estados pequeños, como los centroamericanos, y en particular aquellos sin fuerzas armadas –como ocurre en el caso de Costa Rica y Panamá, en esta región– tienden a considerar la inteligencia como un asunto propio del ámbito

militar y descuidan tareas básicas que históricamente han sido parte esencial de la gestión diplomática. (Murillo, 2015, p. 31).

Luego del final de la Guerra Fría, se desarrolló un nuevo orden mundial. Países pequeños como Costa Rica, que no contaban con ejército, consideraban que la inteligencia era un asunto propio de los países militarizados y se perdía el enfoque de la diplomacia en este asunto en particular. Así, el tema de inteligencia debe ser abordado por el servicio exterior como un asunto de extrema importancia, ya que implica temas de estabilidad y seguridad para el país. De ahí la relevancia de poderla abordar de forma somera en esta investigación.

Se debe recordar los aspectos esenciales que componen la diplomacia y en especial uno que es la recopilación de la inteligencia o la información de los organismos o países en donde se lleva a cabo la misión. La siguiente cita amplía de forma sustantiva este término, al indicarse que:

Ahora bien, para H. Bull (1995, p. 156) la diplomacia tiene tres connotaciones: 1) conducta en las relaciones entre Estados y entre estos y otras entidades internacionales; 2) las acciones de los especialistas; y 3) una conducta que es realizada con tacto y sutileza. Para este autor, la tercera función de la diplomacia es “la recolección de inteligencia o información acerca de los países extranjeros”, pues: Las políticas externas de cada país tienen que estar basadas en información acerca de los desarrollos en el mundo exterior. Mientras cada país busca negar a los otros países alguna información acerca de sí mismo, también desea contar alguna información (Bull 1995, p. 164). Esto hace, como anotan C. Jönsson y M. Hall (2002), citando a V. Tran, que: La comunicación es a la diplomacia como la sangre es al cuerpo humano. Cada vez que la comunicación cesa, el cuerpo de la política internacional, el proceso de la diplomacia está muerto y el resultado es el conflicto violento y la atrofia. Así el péndulo de las r. i. se desplaza del extremo de la paz y la cooperación al del conflicto y la guerra; por lo que el agente diplomático cede el control al agente militar. Esto no significa que la diplomacia desaparezca en tiempos de crisis; como tampoco el rol de

las fuerzas armadas desaparece en tiempos de paz.
(Murillo, 2015, p. 33).

Debe existir un equilibrio en las funciones del diplomático en tiempos de guerra y en tiempos de paz. Se entiende por guerra conflictos bélicos en el estado anfitrión o entre otros estados. Es aquí donde el agente diplomático debe mantener una posición firme y no claudicar en sus funciones que ciertamente y muchas veces son cedidas al terreno militar y de esta forma cumplir con sus labores.

Sin duda, la diplomacia digital ha venido también ha generar efectos en los procesos de seguridad nacional de los estados, como hemos venido expresando en estos párrafos anteriores. Ello se complementa con esta cita que sintetiza como la globalización y los avances tecnológicos han empequeñecido el mundo, de tal forma que los mecanismos y procesos que utilice la diplomacia digital a través de su Servicio Exterior serán claves para el resguardo y la seguridad nacional:

La teoría económica entre las funciones principales del Estado destaca las políticas de coerción, de redistribución y de defensa. El mantenimiento de la seguridad dentro de las fronteras nacionales, como el mantenimiento de estabilidad del sistema internacional, es el trofeo por el que siempre han luchado y siguen luchando los gobiernos nacionales. Hoy en día tenemos el mundo “empequeñecido” por la Globalización y el progreso tecnológico, que está proclamando los valores universales y está disputando por su desarrollo y aplicación. La solidez de la “marca nacional”, es decir, el atractivo de la imagen del Estado, la fuerza del servicio diplomático tiene mucho que ver con los poderes que goza el Estado en la arena internacional, cuestionando la práctica rudimentaria de contar solo con los arsenales nucleares. Este fenómeno de dispersión del poder y de alteración de roles tradicionales de los agentes tuvo lugar en todos los aspectos a los que estamos acostumbrados. La mayoría de los países occidentales han apostado a la cooperación internacional en el ámbito de defensa a través de la firma de los tratados correspondientes, entrenamiento y adiestramiento de las fuerzas policiales y militares de

otros países sin importar los bloques de seguridad colectiva, ayudas a resolver problemas de seguridad regionales e incorporación a la nueva política exterior del Ministerio de Defensa. (Andreeva, 2020, p. 1)

Como se ha observado en este extracto, no cabe la menor duda de que la seguridad nacional de un Estado se puede ver lesionada en este mundo turbulento, globalizado e invadido de avances tecnológicos constantes, que tienden a enmarañar los sistemas tradicionales de resguardo de la seguridad. De ahí la importancia de analizar con cuidado cómo darle un viraje a los avances tecnológicos y a la diplomacia digital en su conjunto, para que estos nuevos logros sean canalizados de la manera correcta y que no, por el contrario, boicoteen los procesos de seguridad que debe tener un Estado.

De tal modo, no se podría cerrar este capítulo sin haber hecho la relación entre la “diplomacia digital” y la “seguridad nacional”, dos conceptos que están cada vez más ligados y que no se deben dejar de escudriñar, debido a los efectos no siempre positivos que la primera ha ocasionado en la seguridad nacional de los Estados.

CAPÍTULO IV

COSTA RICA Y SU PARALELISMO CON ESPAÑA

A lo largo de la presente investigación, se ha venido desarrollando de forma amplia la importancia que tiene la diplomacia digital en las cancillerías de todo el mundo y de esta realidad no escapa Costa Rica. Por ello, el presente capítulo es el espacio de este documento investigativo más valioso para efectos de lo planteado al inicio de este, pues recoge los aportes más sustanciales que se han venido esbozando a lo largo de los capítulos anteriores.

Subsidiariamente, este acápite desarrolla la variable dependiente de esta investigación, que es la variable que aborda el área más específica y por tanto, más importante de este documento científico. Es el espacio en donde el autor desarrolla el aporte más relevante a la ciencia de las Relaciones Internacionales que nos ocupa.

Resulta relevante indicar que fue necesario utilizar no solo como fuente de respaldo las referencias bibliográficas, sino emplear la aplicación de la técnica de la entrevista, para poder respaldar sobre todo lo concerniente a la experiencia costarricense y cómo el buen ejemplo de España puede constituir un referente a ser considerado en este capítulo, para realizar, como el título lo indica, un paralelismo con este país.

Este capítulo tiene dos momentos en su desarrollo, uno que aborda la experiencia española y sus aciertos en el ámbito de la diplomacia digital en el mundo y otro, el caso de Costa Rica y qué elementos pueden ser emulados en esta temática para caminar en una ruta hacia una mayor modernización de la diplomacia digital en el país.

Es también valioso indicar que las entrevistas que se aplicaron a diferentes expertos serán procesadas de manera tal que puedan ser incluidas a través de citas textuales o referencias bibliográficas a la investigación y se conviertan estas en referentes científicos con igual validez que las fuentes escritas que el autor usa a lo largo esta.

Luego de haber expuesto estas palabras introductorias, a continuación, se iniciaría con el punto 4.1., relacionado con España y su desarrollo en la diplomacia digital.

4.1. LA EXPERIENCIA ESPAÑOLA EN LA DIPLOMACIA DIGITAL

El mundo actual está en constante cambio y la digitalización ha contribuido en acelerar todos los procesos. La diplomacia no se escapa a estas transformaciones y debido a eso se debe adaptar a los nuevos conceptos digitales que suceden en nuestros días. La siguiente cita amplía lo dicho al indicar que:

El contexto internacional en el que operan los Ministerios de Asuntos Exteriores está cambiando rápidamente como consecuencia de una serie de factores que están transformando la diplomacia contemporánea. En los últimos 25 años, el fin de la Guerra Fría, el desarrollo de la globalización, la aparición de los grandes medios audiovisuales o más recientemente la consolidación de Internet y los nuevos medios digitales han provocado un aumento de la velocidad con la que ocurren los hechos en la sociedad internacional y han transformado el medio en el que la diplomacia clásica ejercía sus funciones. En este contexto cambiante e incierto, la diplomacia juega cada vez un papel más relevante. Sigue siendo esencial para proteger y promover los intereses nacionales, pero también desempeña un papel fundamental para promover el desarrollo de la gobernanza global y la seguridad internacional. La diplomacia clásica, la que se realiza entre estados, sigue siendo relevante, pero asume formas más complejas, adaptando su estructura a las nuevas demandas. Algunos hablan de una diplomacia integradora (Melissen, 2012:5), en la que los diplomáticos han dejado

de ser los guardianes de las fronteras de lo exterior para convertirse en facilitadores que integran a los distintos actores y ambientes que conforman el nuevo medio diplomático. Una nueva diplomacia más compleja y que debe integrar cambio y continuidad; distintas agendas y contextos; y diferentes procesos y estructuras diplomáticas. (Escobar, 2016, p. 43).

Los funcionarios diplomáticos de hoy en día deben prepararse de otra manera a la que sus antecesores lo hicieron; por ello, es que en el mundo actual el diplomático debe conocer y estudiar mejor los problemas del mundo donde ocurren cambios constantes en la sociedad y, debido a esto, tiene que asumir un rol diferente.

Se hace referencia a la globalización y cómo esta afecta las relaciones entre los Estados. De tal modo, los diplomáticos deben comprender que sus funciones abarcan mucho más que la representación oficial de su país en el extranjero, por lo que tienen que ampliar sus conocimientos y aplicarlos a sus funciones de forma más expedita, apegados al nuevo contexto mundial.

En el mundo actual, las redes digitales se han posicionado cada vez más en la sociedad actual. Esta realidad se muestra de forma ilustrativa, cuando se visualiza que el Ministerio de Asuntos Exteriores de España ha impulsado fuertemente la digitalización de la diplomacia en los últimos años. La siguiente cita ofrece un claro ejemplo de este impulso en la pasada década al indicarse que:

Se calcula que ya casi la mitad de la población mundial es usuaria de Internet, y el número de transacciones y servicios contratados a través del ordenador no para de aumentar.

Hay más de 4,000 perfiles de Ministerios de Asuntos Exteriores, Embajadas y diplomáticos de todo el mundo (Twidiplomacy Study, 2015)” (...) No es difícil, pues, que la reflexión sobre el futuro quehacer de diplomáticos y cónsules en un mundo cada vez más digitalizado nos lleve a concluir que son necesarias mayores dosis de extroversión y descentralización. Si antes el diplomático

era, la mayor parte del tiempo, un discreto negociador cuyos éxitos quedaban lejos de los ojos del público, hoy es más abundante la necesidad de explicar en todas direcciones. Quien no explica la naturaleza de su actividad puede perder su legitimidad social. El diplomático se encuentra en posición idónea para volcar su comunicación, no sólo hacia dentro de su sistema como hasta ahora –esto es, hacia su central– sino hacia fuera, hacia los públicos potencialmente interesados, haciendo el embajador (representante con capacidad de explicar, persuadir y atraer en un contexto más abierto). Todo ello está en nuestra genética profesional, y sólo es cuestión de cambiar el porcentaje de mezcla según los casos y el momento. (Femenía, 2016, p. 21).

El diplomático de hoy en día debe asumir un rol más participativo en la sociedad, estar bien actualizado en el acontecer nacional e internacional e interactuar diariamente en las redes sociales. Se debe esforzar por conocer y estudiar la realidad de su país y ser más bien un interlocutor en los eventos en los cuales esté involucrado su Consulado o Embajada y, a su vez, en los problemas o soluciones que afecten directa o indirectamente a los ciudadanos residentes del país que él representa en el extranjero.

En los últimos cinco años, España ha demostrado y se ha preparado para ofrecer una diplomacia digital de avanzada para el rezago que tenía anteriormente. De esta forma, se organizó un plan nacional para la realización de la nueva política diplomática digital. La siguiente cita aclara lo acontecido en los últimos años en la diplomacia española, al mostrarse los diferentes pasos que ha requerido realizar este país en su ruta a la modernización digital de su Servicio Exterior:

El modelo español de diplomacia digital se ha generado, principalmente, a lo largo de 2014 y 2015, cuando se reveló necesario elaborar un plan de desarrollo que corrigiera las incoherencias de un despliegue basado hasta entonces principalmente en la convicción personal. Nuestro mapa carecía de contornos precisos y no guardaba simetría con nuestra ambición internacional.

El primer paso consistió en inventariar las cuentas existentes. El segundo, en ver cómo lo hacían los demás.

Puesto que nos hemos incorporado a la diplomacia digital con retraso, no se trataba de inventar la rueda, pero sí de adaptar otros esquemas a nuestro camino particular. Contábamos ya con redes sociales conocidas y asentadas para la promoción de lo cultural, como las del Instituto Cervantes y las de muchos centros y consejerías culturales, y lo mismo cabría decir en el campo de la Cooperación Internacional con la red de oficinas dependientes de la AECID, o con la Marca España, el gran impulso de Diplomacia Pública de esta legislatura. Por último, la Oficina de Información Diplomática y un conjunto de Embajadas habían desarrollado cuentas de una visión más poliédrica y completa, sacando la identidad proyectada de casillas sectoriales. Tras estudiar los ejemplos que ofrecían otros países, quedó claro que:

- a. España podía convertirse en referente de diplomacia digital en español, proyectando su peso como potencia media de la comunicación digital y favoreciendo con ello la visibilidad de nuestra política exterior.
- b. Una correcta diplomacia necesitaba de unos medios materiales y humanos mínimos, aún en un contexto de restricción del gasto y de que no existían partidas presupuestarias previstas.
- c. Al tener voluntad de globalidad, había que combinar ese despliegue general con un aterrizaje sobre el terreno mediante la priorización de regiones y temas.
- d. Existían varios casos de éxito en Europa sobre atención consular y el servicio a sus ciudadanos en el exterior, por lo que nuestra diplomacia digital tenía que incluir esa dimensión.
- e. El desarrollo de una diplomacia digital es ya una necesidad incuestionable, y sin ella es difícil, conseguir determinados objetivos. Además, la tendencia general indicaba que cada vez es mayor el campo de acción de las diplomacias digitales de nuestro entorno". (Femenía, 2016, p. 21).

De acuerdo con la cita anterior, se demuestra que España decide hacer un vuelco en su diplomacia y los recursos tecnológicos que llevarán a posicionarla a la vanguardia en la diplomacia digital. El rezago digital que existía anteriormente se demuestra que se logró avanzar bastante en el buen uso de las herramientas digitales.

El objetivo de la diplomacia española se logró orientar hacia la consecución de su objetivo primordial que es la digitalización de su servicio exterior. Para complementar esta situación, la siguiente cita confirma lo expuesto al detallar cómo se usan las redes sociales en su acontecer diario y como una herramienta vital para el logro de sus resultados. Sobre el particular, se indica lo que a continuación se transcribe:

La Oficina de Información Diplomática recabó información sobre la estrategia de comunicación por Internet de otros MAE's también para la definición de los objetivos a perseguir. Las diplomacias consultadas usan las redes sociales para objetivos combinables entre sí, tales como aumentar su peso internacional, como cauce de soft power, para difundir imagen-país, o para favorecer un acercamiento de la administración al ciudadano a través de mayor transparencia y explicación, así como para conseguir información útil. También diseñan campañas específicas o de posicionamiento en temas que reflejan sus particulares intereses, ya sea en el ámbito del desarme, los derechos humanos, o ante acontecimientos específicos. Por último, se habían llevado a cabo planes de atención consular a través de redes sociales. Asimismo, se detectaron ciertas "demandas de comunicación", sobre todo en torno a Consulados y Embajadas donde existían ya colectividades de españoles activas online y que opinan sobre los servicios prestados por la oficina en cuestión. Todo ello permitió, en el primer trimestre de 2015, pisar el acelerador y componer un modelo propio al que han respondido los sucesivos impulsos desde entonces. Ese modelo tiene las características que resultan imprescindibles en la actualidad, y responde a la ausencia de presupuestos que permitieran otras alternativas. (Femenía, 2016, p. 23).

España ha logrado en los últimos diez años un cambio trascendental a nivel de su sistema diplomático, dando un gran salto del sistema tradicional al sistema digital. Sus Consulados y Embajadas lograron contactar a través de las redes sociales ciudadanos españoles en diferentes puntos de los países representados. La promoción de su política exterior fue un tema primordial para la difusión de sus comunicados e informar acerca del acontecer nacional. Fue un

gran acierto de la Cancillería, ya que logró enlazar a los españoles en el exterior con su patria.

Los sistemas de tecnología e información son fundamentales para el correcto funcionamiento de las redes. La seguridad en las redes es vital para su buen desempeño y poder comunicarse debidamente. Así, la Cancillería española solicitó una asesoría tecnológica digital al Gobierno español y se le otorgó la colaboración que seguidamente se cita:

Para poner en práctica los mencionados objetivos en materia digital hubo que superar un primer obstáculo, de carácter técnico, relacionado con la necesidad de preservar la seguridad de las comunicaciones diplomáticas, aspecto éste fundamental y particularmente prioritario para los servicios de informática del Ministerio. Gracias a la comprensión y colaboración de la Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Redes del MAEC fue posible establecer un protocolo de actuación que, aunque era algo artesanal, garantizaba los necesarios permisos a las representaciones que mostraran su disposición a abrir y gestionar cuentas en Twitter con arreglo a unas instrucciones elaboradas por la OID. El resultado fue que a lo largo del año 2013 fue creciendo el número de representaciones activas en las redes sociales. (Anton, 2016, p. 30).

La colaboración que le brindó la Subdirección General de Informática (MAEC) al Ministerio de Asuntos Exteriores de España fue fundamental para dar ese brinco a la tecnología digital. Se logró el resultado al contar con más representaciones diplomáticas en las redes sociales. En el año 2013, ya se tenían bastantes representaciones diplomáticas conectadas a las redes sociales y se logró así un proyecto de digitalización de los servicios ofrecidos por los Consulados y Embajadas en el mundo.

El gran impulso de modernización de la tecnología digital dado por la Cancillería española dio buenos resultados con la nueva página web del Ministerio, al ser ésta más interactivo. España logró su objetivo de digitalización de sus servicios y, de esta forma, ya se iniciaba una nueva era digital en la

Cancillería, que revolucionaría a futuro sus servicios consulares y diplomáticos en el mundo, avanzando de manera firme en el tema de las redes sociales y otras. La siguiente cita confirma lo logrado en esta etapa:

Al mismo tiempo, se produjeron otros avances importantes en el uso de las tecnologías en el Ministerio. Se creó la nueva página web, más intuitiva y visual que la precedente y en la que se incluyeron, entre otros aspectos, blogs en los que diplomáticos, destinados en los Servicios Centrales o en el exterior, contaban sus profesionales con un estilo y lenguaje que llegaban fácilmente a la sociedad. Por otro lado, se dio otro paso significativo en el ámbito digital al proporcionar, a través de Internet a las Embajadas, con ocasión de la celebración de nuestra Fiesta Nacional, atractivos productos audiovisuales para que pudieran transmitir de manera más eficaz la imagen de España en los países ante los que estaban acreditadas. (Anton, 2016, p. 30).

La nueva página web diseñada de una forma más dinámica y comunicativa, de fácil acceso por parte de los usuarios, logró su objetivo inicial, el cual fue dotar de variedad de información y que esta fuera consultada por sus ciudadanos y usuarios en el exterior. España logra posicionarse en el mundo digital varios años después de su propuesta inicial, que buscaba dotar a sus representaciones en el exterior de los servicios esenciales para los ciudadanos y, de esta forma, acercarlos a su país de origen. Sus funcionarios y representantes pueden comunicarse de una forma más directa y sencilla con los usuarios.

La gran pregunta que se hacen con respecto al Plan de Comunicación es sobre el modelo a seguir por parte de la Cancillería. Países como el Reino Unido o los Estados Unidos lograron su modelo particular para sus servicios, que cobraron gran fuerza en el mundo de la diplomacia digital, ya que en ese aspecto pueden considerarse pioneros. La siguiente cita detalla mejor este paso a seguir por parte de la Cancillería de España:

A medida que la estrategia articulada en torno al Plan de Comunicación fue poniendo en evidencia la necesidad de incorporar el uso de las nuevas tecnologías digitales por las oficinas en el exterior, se planteó la necesidad de pensar en un modelo que se adaptara a nuestro Servicio Exterior. Países más avanzados que el nuestro en el campo de la diplomacia digital, como los Estados Unidos o el Reino Unido, habían desarrollado hacia años sus propios modelos que se habían convertido en referencias ineludibles de la teoría de la comunicación y de las redes sociales. ¿El tema estaba claro en la literatura, pero como deberíamos proceder en la práctica? (...) La experiencia positiva del primer trabajo en red que había supuesto el ejercicio del Plan de Comunicación, junto con la necesidad de formar y familiarizar a los funcionarios de nuestro Servicio Exterior en la utilización las nuevas herramientas y canales de comunicación, nos animó a organizar cursos sobre diplomacia digital para diplomáticos con un enfoque eminentemente práctico. La organización de los cursos fue posible gracias a la estrecha colaboración entre la OID, la Escuela Diplomática y la Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Redes. Los cursos se impartieron en la modalidad online por la consultoría de comunicación Llorente y Cuenca.

Se organizaron dos seminarios sucesivamente, en el primer semestre del año 2014, en los que participaron más de doscientos funcionarios diplomáticos. En el primer curso se inscribieron 108 alumnos de otras tantas Embajadas, de los cuales la mayoría (44) eran jefes de Misión; 33 eran Segundas jefaturas y 31 eran miembros de las representaciones con responsabilidad directa en los planes de comunicación o en la gestión de las redes sociales o en las respectivas oficinas. En el segundo curso participaron otro centenar de diplomáticos, la mayor parte de los cuales estaban destinados en Consulados, algunos en Embajadas y el resto en los Servicios Centrales. (Anton, 2016, p. 32-33).

Para lograr el objetivo inicial de un Plan de Comunicación, se ofreció gran cantidad de cursos, además de seminarios. Entre sus asistentes, hubo más de doscientos funcionarios diplomáticos, con todos los rangos del servicio exterior; 44 jefes misión, 33 de segundas jefaturas, y 31 con representación y responsabilidad directa en los países asignados y a sus redes sociales y oficinas. Poco a poco, se

fueron capacitando más funcionarios en funciones, en el uso de los sistemas digitales y el Plan de Comunicación. La buena coordinación y éxito de los cursos se debió a la buena gestión entre la OID, la Escuela Diplomática y la Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Redes. Vale destacar que muchos de estos cursos se ofrecieron en línea para los funcionarios que se encontraban fuera de España.

Una vez concluidos los primeros cursos realizados en la sede de la Escuela Diplomática y en línea, viene la gran pregunta del propio sistema de diplomacia digital española acerca de las propuestas surgidas en dichos cursos y los pasos a seguir, como se puede apreciar en la siguiente cita:

Al término de estos primeros cursos online y de otros presenciales realizados en la Escuela Diplomática para los funcionarios de las últimas promociones, se disponía de abundantes elementos, que, debidamente sistematizados y traducidos en propuestas concretas de actuación, iban a permitir no sólo abordar en mejores condiciones dos desafíos. El primero era nuestro propio modelo de diplomacia digital desde la perspectiva de la comunicación, mientras que el segundo consistía en la modernización de procedimientos y métodos de trabajo en el propio Ministerio teniendo en cuenta la importancia creciente de los principios de transversalidad y horizontalidad vinculadas a las tecnologías. Por último, a raíz de los cursos se acrecentó el interés por la diplomacia digital entre los miembros del Servicio Exterior y un número creciente de representaciones manifestaron su disposición a abrir cuentas en Twitter y en otras redes sociales. (Anton, 2016, p. 34).

Como era de esperar, los cursos lograron un gran interés y motivación acerca de la nueva forma de comunicación digital y el uso de las nuevas herramientas tecnológicas aplicadas a la diplomacia. De esta forma, se obtuvo un gran paso hacia el logro de que los funcionarios se interesaran en las nuevas tecnologías. Muchos de los participantes lograron iniciar cuentas en Twitter y otras redes

sociales, de tal manera que se pudo sembrar el interés en la mayoría de los funcionarios y crear una nueva cultura digital diplomática entre los participantes.

La comunicación digital es la esencia de la nueva diplomacia digital. Las nuevas redes sociales y la interacción de sus participantes forman parte esencial de la nueva diplomacia. Tener una buena y nueva forma de comunicación es un logro que será seguido por sus miembros y la siguiente cita nos indica lo referente a esta dinámica:

La característica fundamental de la comunicación digital es, precisamente, la interactividad con antiguos y nuevos interlocutores. Estar en las nuevas redes digitales nos permite monitorizar y seguir las conversaciones que en ellas suceden, identificar los interlocutores que generan y alimentan la comunicación y, sobre todo, nos permiten reaccionar rápidamente. Por supuesto, la clave de la interactividad también está en lograr influir en aquellos que, online, a su vez tienen capacidad de influir, pero no sólo esto: la clave de una buena gestión de la interactividad está, también, en la sustitución de la comunicación unidireccional, de arriba-abajo, a favor de un mayor diálogo con los interlocutores, como base para el desarrollo no sólo de acciones de comunicación sino de relaciones y de redes de comunicación. (Torrubia, 2016, p. 38).

Esta nueva forma de comunicación a nivel internacional nos ofrece una mayor participación a nivel de todos los miembros de la sociedad. La comunicación digital brinda una mayor concurrencia de miembros sus blogs, redes y demás medios de comunicación. Se logra una forma de comunicación más abierta y participativa, con una amplia inclusión para los nuevos integrantes.

Es importante decir que el cambio de la nueva comunicación es tomado por los funcionarios del servicio diplomático español con bastante compromiso y seriedad, pues de ello depende el éxito en la nueva comunicación. El Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación ofrece una red de Consulados y Embajadas a nivel mundial, dando mayor cobertura y presencia en las redes digitales actuales. La cita que se transcribe a continuación confirma lo dicho:

La descentralización de la presencia del MAEC a través de la red de Embajadas y Consulados en todo el mundo posibilita también la presencia en todos los espacios digitales del mundo, bien desde los servicios centrales o bien actuando desde las propias unidades en el exterior. Lo que aún es mejor permite analizar in situ –es decir, con cercanía al origen– la comunicación y las redes digitales en las que se produce. También facilita la presencia, cuando así sea más efectiva, no sólo en español sino en los idiomas en los que se generan las discusiones digitales locales. (Torrubia, 2016, p, 38-39).

La manera en que España logra vencer este paso es fundamental para el logro de su objetivo de una diplomacia digital moderna. Los funcionarios del servicio exterior asumieron un gran desafío y por ende se logró un gran avance en la diplomacia moderna.

La nueva comunicación digital ofrece una dinamicidad de los interlocutores y la forma en que estos se transmiten, así como en la rapidez de los mensajes y la forma en que estos son contestados por los seguidores. La forma ya no es vertical, sino más bien horizontal y se trata de involucrar cada vez más los participantes en los asuntos de índole nacional e internacional. Esta nueva modalidad de comunicación comprende nuevos interlocutores y se busca abarcar más seguidores en las redes y sus seguidores. Así, definitivamente el sistema diplomático español logró avanzar bastante con estas capacitaciones de su cuerpo diplomático:

La rapidez en la generación de contenidos o temas de interés en el ámbito digital requiere que cada unidad en el exterior – Embajada o Consulado– articule una estrategia de comunicación digital propia, basada en la detección de la información relevante y de las oportunidades de comunicación, el análisis in situ y en tiempo real de su contenido y la réplica o la acción de comunicación proactiva, cuando así proceda sin detrimento de la coordinación desde los Servicios Centrales. (Torrubia, 2016, p. 38-39).

La nueva forma de comunicación ofrece una alta velocidad de respuesta y todo un soporte de asistencia en lo que es la dinamicidad con la que ésta se moviliza. El tiempo real es importante, ya que se debe comunicar y contestar toda clase de comentarios o preguntas en mayor brevedad. Al no darse en tiempo real, pierde actualidad y seriedad por parte de los funcionarios o sedes diplomáticas. La proactividad de sus miembros es de suma importancia, pues de ellos depende que la comunicación sea efectiva y rápida.

4.2 PROPUESTA PARA UNA APROXIMACIÓN DE LA DIPLOMACIA DIGITAL EN COSTA RICA

A lo largo de la presente investigación y luego de haber desarrollado de forma acuciosa la caracterización de diferentes experiencias de países que han logrado poner en marcha la diplomacia digital en sus acciones de política exterior y potencializar sus esquemas de relaciones internacionales de forma exponencial para obtener resultados beneficiosos en el ámbito diplomático, es que se tiene la autoridad académica respaldada en los anteriores capítulos de manifestar que, por diversas razones de peso, España es el país que se usará como referente para el diseño de esta propuesta, la cual será el centro de este ítem y se convertirá en el principal aporte de esta investigación.

Para ello será vital la información recopilada en los capítulos anteriores, así como las entrevistas a expertos y algunas tesis recientes ya defendidas en materias similares a la abordada en este trabajo y en donde se hace alusión a la experiencia costarricense.

Para su construcción estructural se han diseñado ocho pilares que serán los que cimentarán la columna vertebral de esta propuesta, a saber:

1. Impulsar la digitalización de la diplomacia en todas las misiones y representaciones en el exterior y en el ámbito doméstico.

2. Aumento en el presupuesto destinado a los recursos tecnológicos para el fortalecimiento de la diplomacia digital.
3. El uso de las redes sociales como medio oficial para comunicar o difundir imagen país, acercamiento de la administración con el ciudadano y mayor transparencia en la gestión pública.
4. Refrescamiento y fortalecimiento de una nueva página web, más dinámica y comunicativa en la que se incluyan blogs para los diplomáticos, donde puedan tener un acercamiento más afable con su público meta.
5. Cursos sobre diplomacia digital para diplomáticos con un enfoque eminentemente práctico, manejo de redes e Internet.
6. Estandarización de procesos diplomáticos a través de espacios digitales y cada vez menos por medio de procesos clásicos utilizados en el mundo de las Relaciones Internacionales.
7. La descentralización de la presencia del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica y una responsabilidad cada vez mayor de la red de Consulados, en la gestión de los servicios centrales o bien actuando de forma más autónoma desde sus propias unidades en el exterior.
8. Intercambios de cooperación en materia de capacitación con España por su liderazgo en este tema.

Antes de iniciar con el desarrollo de cada uno de estos pilares es meritorio mencionar los siguientes elementos. España apostó por la diplomacia digital en el año 2010, por lo cual hace ya 10 años de que se planteó la estrategia de digitalizar su diplomacia. Así, se trazó un plan para llevar a España a la digitalización de su servicio exterior. Se invirtieron muchos recursos económicos y humanos en la transformación de su diplomacia.

La representación exterior de este país es bastante grande y representativa de lo que se ha especializado el país en los últimos años. Por medio de sus Embajadas y Consulados, la AECID y el Instituto Cervantes es la manera en que España se promociona en el mundo, a través de la cooperación y la cultura.

Por otro lado, Costa Rica y España son países con sistemas económicos y culturales muy diferentes. España destina un presupuesto muy alto a la diplomacia y a sus representaciones en el exterior. Por ejemplo, España cuenta con una red de Embajadas y Consulados en todo el mundo con un total de 180 aproximadamente, mientras que Costa Rica posee alrededor de 47 misiones diplomáticas en el exterior. Solo esto demuestra las diferencias sustantivas que existen. Sin embargo, a pesar de tener realidades disímiles, España sí puede ser un ejemplo para ser tomado en cuenta por Costa Rica debido al éxito de la nación europea en su camino hacia la digitalización tanto de su diplomacia como de su política exterior.

Los avances de España en diplomacia digital serán un referente para la construcción de la propuesta de este capítulo. No obstante, la propuesta no recogerá todos los avances que tiene hoy España en diplomacia digital, dado que solo se podrían poner en práctica aquellos que puedan ser viables en el corto, mediano y largo plazo en Costa Rica, adaptándolos, por supuesto, a las condiciones y contexto económico y político de nuestro país.

Igualmente, la puesta en marcha de esta propuesta no podrá ser estandarizada a todas las misiones diplomáticas en el exterior, debido a que existen marcadas diferencias entre estas, empezando por la cantidad de recursos económicos, personal a cargo y otros elementos y factores que harían imposible que todas puedan llevar el mismo ritmo de cambio hacia una digitalización de sus procesos, y en la ruta de desarrollar sus espacios desde la óptica de una diplomacia digital moderna, tal y como la observamos en el país seleccionado como referente en esta investigación.

Por ello, al autor de este trabajo le parece adecuado plantear que será necesario llevar a cabo un Plan Piloto, en donde participen las embajadas, los consulados e incluso los consulados honorarios catalogados de alto perfil y en los cuales existan ciertas características que les permitan desarrollar esta propuesta de forma expedita. Particularmente, deben tener en la actualidad algunos avances

importantes en todo lo atinente a la digitalización, como por ejemplo redes sociales oficiales y una destacada labor en este tipo de actividades virtuales, además de que hayan demostrado tener réditos positivos en sus gestiones diarias con los ciudadanos costarricenses radicados en el exterior y que su relación con ellos se haya visto facilitada, por procesos digitalizados.

Así mismo, estas misiones deberían tener algunos avances en la línea administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, como ente rector de las relaciones exteriores, para poder conformar una primera lista de embajadas y consulados que puedan participar en este plan, que luego sea implementado en las demás sedes de forma paulatina, con el objetivo de que la presente propuesta pueda ser llevada a cabo mediante etapas o procesos. De tal modo, el país y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto lograrán adaptarse a este proceso de forma gradual y contar con los recursos económicos suficientes para sustentar este proceso hacia la digitalización de la diplomacia costarricense.

Para ilustrar lo expuesto, se inserta una tabla con el número de Embajadas, misiones diplomáticas de Costa Rica en el exterior y oficinas multilaterales, como validación y complementariedad de lo que se ha venido exponiendo.

TABLA ILUSTRATIVA 1
EMBAJADAS, MISIONES DIPLOMÁTICAS, CONSULADOS Y OFICINAS ANTE
ORGANISMOS MULTILATERALES DE COSTA RICA EN EL EXTERIOR
(2020)

Embajadas	Consulados descentralizados	Multilaterales
1. Alemania	1. Atlanta	1. ONU/Nueva York
2. Argentina	2. Chicago	2. ONU/Ginebra
3. Austria	3. Nueva York	3. OEA (Washington D.C.)
4. Australia	4. Miami	4. Santa Sede/FAO (Italia)

5. Bolivia	5. Houston	
6. Bélgica	6. Los Ángeles	
7. Canadá	7. Shanghai	
8. Catar	8. David	
9. Chile	9. Chinandega	
10. China	10. Ciudad de Panamá	
11. Colombia	11. Managua	
12. Corea	12. Toronto	
13. Cuba		
14. Ecuador		
15. Emiratos Árabes Unidos		
16. El Salvador		
17. España		
18. Estados Unidos de América		
19. Francia		
20. Reino Unido		
21. Guatemala		
22. Honduras		
23. India		
24. Indonesia		
25. Israel		
26. Italia		
27. Jamaica		
28. Japón		
29. Kenia		
30. México		
31. Nicaragua		
32. Panamá		
33. Paraguay		
34. Países Bajos		
35. Perú		

36. República Dominicana		
37. Federación de Rusia		
38. Santa Sede/FAO		
39. Singapur		
40. Suiza		
41. Turquía		
42. Uruguay		

Fuente: Elaboración propia con base en Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, Dirección General del Servicio Exterior, Registro de Representaciones Diplomáticas y Consulares de la República de Costa Rica, diciembre de 2020.

Esta ilustración gráfica muestra, a diciembre de 2020, la realidad de las misiones y Consulados de Costa Rica en el exterior y contextualiza el panorama de lo que se va a analizar en la propuesta de este capítulo, esencia del aporte de esta investigación.

Seguidamente, se desarrollará cada uno de los puntos específicos de la propuesta.

4.2.1 Impulsar la digitalización de la diplomacia en todas las misiones y representaciones en el exterior y ámbito doméstico

Tal y como se ha visto a lo largo de este trabajo, y tomando en cuenta la experiencia española, este pilar es fundamental para la búsqueda de una diplomacia digital en corto plazo en Costa Rica, por lo cual debe ser tomado en cuenta por las autoridades respectivas. Cabe aclarar que la propuesta se fundamenta en la información teórica antes señalada a lo largo del documento, así como de la experiencia aportada por los expertos entrevistados.

Entrando en materia, Costa Rica debe caminar hacia la ruta de la digitalización de sus servicios en el campo de la diplomacia, debido a que es lo que demanda el nuevo contexto mundial, caracterizado por el incremento escalonado de las redes sociales, de reuniones virtuales y la modalidad de

teletrabajo, como nuevas tendencias para laborar y ejecutar política pública, de lo cual no escapa la Cancillería y sus Misiones Diplomáticas en el exterior.

Para ilustrar lo expuesto, la experta Marcela Chacón, exviceministra en materia de seguridad y policía, manifiesta: “Mientras que la diplomacia va más allá, busca romper las estructuras paradigmáticas dentro de la diplomacia clásica haciendo uso de las nuevas tecnologías para cumplir estas funciones”. (Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

Así, Chacón señala que la diplomacia aprovecha los avances tecnológicos para incorporarlos a su ámbito de trabajo, uno de los cuales es la Cancillería, lo cual constituye un gran aporte a la diplomacia tradicional en su necesario camino hacia la modernización. Cabe señalar que este punto de vista es compartido por la mayoría de las personas que fueron entrevistadas a lo largo de la elaboración del presente trabajo, al ser esta la nueva forma como la Cancillería debe laborar al relacionarse con el mundo.

De tal modo, al revisar los diferentes planteamientos expuestos por los expertos, un 25% de los entrevistados muestra una apatía hacia la diplomacia digital y, por el contrario, un 75% de los consultados opina o manifiesta que es necesario, ideal y oportuno que la diplomacia clásica pase a la diplomacia digital, por ser la tendencia que requiere el país para su modernización y estar acorde con el escenario internacional, lo cual podría generar que los resultados alcanzados hoy se potencialicen.

El embajador Javier Sancho, que acumula una gran experiencia como diplomático por más de 50 años, manifiesta lo siguiente:

Acordémonos de que también ahora se habla más, se dice más y se creó lo que es el gobierno digital, entonces vemos en esto que los diferentes gobiernos han venido haciendo esfuerzos, unos más que otros, yo diría que ha habido un buen esfuerzo importante para que la diplomacia cada vez

recurra más a este tipo de instrumentos definitivamente, la diplomacia moderna requiere de estos instrumentos, no veo yo que en los tiempos en que estamos viviendo siguiéramos viviendo con la máquina de escribir manual, eléctrica, con el fax, como principal medio de comunicación, o bien con las valijas diplomáticas, creo que ya ahora estamos en una ruta que cada día se mejora con todas las plataformas, con todas las maneras de comunicaciones que tenemos, entonces me parece a mí que el avance ha sido muy importante y los esfuerzos han sido, de hecho creo que todos los gobiernos han hecho cosas importantes para avanzar en la diplomacia digital. (Javier Sancho, entrevista realizada el 9 de julio de 2020).

Marcela Chacón agrega lo siguiente acerca del avance de la digitalización diplomática en la Cancillería, particularmente en cuanto al ingreso de Costa Rica a la OCDE:

No sé qué esfuerzos se están llevando a cabo en eso. Supongo que ahora, con el ingreso a la OCDE, se estará haciendo una mayor inversión en todo lo que es la digitalización de la diplomacia, sobre todo con los países europeos y la necesidad de contar allá con un embajador que haya respetado discrepancias, según he leído entre cancillería y el Ministerio de Comercio Exterior, entonces se debaten de cual de las dos instancias tiene que venir el representante; lógicamente, estamos rezagados en todo lo que es el tema digital, particularmente, para nuestro sector público y donde requerimos tener un gran avance, sobre todo en la Cancillería, porque en situaciones, por ejemplo, la que estamos atravesando con la pandemia, resulta de vital importancia que nuestros representantes en el exterior puedan tener acceso a plataformas. (Marcela Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

La incorporación de Costa Rica a la OCDE compromete al país a cumplir y acatar ciertas disposiciones como miembro afiliado a la organización. Cabe indicar que Chacón se refiere al rezago que tiene Costa Rica en materia de digitalización. Señala la importancia de contar con un sistema que ayude a la localización de ciudadanos costarricenses en el extranjero, a qué se dedican y una mejor forma de interactuar con ellos, cuáles necesidades tienen y otras formas de conocer sus

inquietudes. De tal modo, la incorporación a la OCDE obligará al gobierno de Costa Rica a realizar una buena inversión en tecnología digital, lo cual favorecerá los servicios de una cancillería más actualizada y eficiente.

Sobre este tema, Javier Sancho comenta que es necesario continuar con el impulso a la digitalización de la diplomacia en el servicio exterior de Costa Rica, pues no resulta pertinente que la Cancillería utilice el método tradicional que se usaba para comunicarse con sus misiones diplomáticas. La tecnología digital vino para quedarse, de tal forma que se deben utilizar debidamente estas herramientas para una buena comunicación y que ésta cada vez sea más efectiva y de mayor beneficio para sus funcionarios y usuarios.

Sobre el particular, el embajador Rodrigo Carreras se expresa de la siguiente manera:

La parte digital se va haciendo parte de nuestra vida, mi experiencia con la diplomacia digital es muy limitada, porque realmente, cuando yo estaba en Managua la usábamos, pero era simplemente un sustituto de la parte escrita, de la parte de las notas, en que los informes, etcétera, desde que estaba yo en Israel la primera vez, se mandaban ya en forma electrónica y no en la forma postal. (Rodrigo Carreras, entrevista realizada el 16 de julio de 2020).

El embajador Rodrigo Carreras, con su vasta carrera diplomática, expresa su experiencia acerca de cómo le correspondió vivir ese cambio de tecnología al final de su periodo diplomático y se manifiesta a favor de la digitalización, más en tiempos de pandemia como los que hemos vivido en los últimos meses. La facilidad y rapidez de la tecnología digital aportan un valor a la diplomacia digital en los tiempos de crisis y situaciones de emergencia.

A lo largo de la presente investigación y lo que se ha expuesto en este primer ítem de esta propuesta, y aunado al trabajo de campo realizado, se puede manifestar que es imperativo que nuestro país tenga a la brevedad posible un plan

de digitalización de los servicios diplomáticos y consultares, que le permitan a la Cancillería costarricense situarse en un esquema más moderno, lo cual le posibilita incursionar de forma más ágil en la estandarización de los procesos diplomáticos internacionales. Así, el hecho de modernizar sus sistemas, de un modo más acorde a la realidad actual y en un nivel más similar a los países en desarrollo como los europeos, asiáticos y otros de gran escala, le generará réditos invaluable para obtener resultados más copiosos y exitosos en el nuevo contexto mundial en que nos encontramos.

Al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones le corresponde administrar la inserción del país en materia de digitalización, tema en el cual se han hecho grandes avances y logros. La ministra Paola Vega se refiere a este tema de la siguiente manera:

Los esfuerzos que mencionamos, el primero de los esfuerzos país que estamos haciendo desde el MICITT los elementos que eran los idóneos para que la cancillería pueda enrumbarse a la digitalización y, por otro lado, elementos adicionales que puedan ayudar, por ejemplo, como decíamos, la interoperabilidad internacional y la firma digital transfronteriza.

Esa es la firma digital, podríamos decir, reconocida no sólo en Costa Rica, sino en los otros países, y que, si hay una forma digital de algún otro país, que en Costa Rica se considere como válida. Pero eso es una cosa que no va de corto plazo. Se está trabajando hacia eso con la red GEALC, pero sí lleva su rato. (Paola Vega, entrevista realizada el 11 de diciembre de 2020).

La firma digital es la nueva manera como los ciudadanos pueden hacer valer su voluntad de forma remota. La eficacia de esta firma radica en que se agilizan los trámites entre los particulares, ya sea en el mismo país o internacionalmente. No obstante, se deben lograr acuerdos entre los países, para de esta forma validar los documentos, pero será dentro de varios años en que esto se pueda consolidar.

4.2.2 Aumento en el presupuesto destinado a los recursos tecnológicos, para el fortalecimiento de la diplomacia digital

Hoy en día, la tecnología es la base del desarrollo en cuanto al avance de la buena comunicación, por lo cual los recursos deben seleccionarse del mejor modo posible, con el fin de contar con un excelente servicio y, de esta forma, dotar a la Cancillería de la evolución ideal en esta materia. Por ello, se debe invertir mayor cantidad de recursos en materia tecnológica, para que sirva de soporte con el fin de consolidar una plataforma digital de comunicación y servicios a la cancillería. Lamentablemente, la actual situación económica, fiscal, política y social que vive Costa Rica impide obtener dichos fondos, por lo cual el proyecto deberá posponerse.

Marcela Chacón se expresa sobre este tema de la siguiente manera:

Sé que hace unos años se había hecho una inversión en Cancillería, hace 2 o 3 años se planteó una inversión en Cancillería que buscaba la creación de una plataforma digital para el Ministerio, que se ha comenzado a trabajar desde hace algunos años, y creo que desde que COMEX asumió todo lo del comercio exterior que antes manejaba Cancillería, y que COMEX es mucho más adelantado a todos los temas de informática y digitalización. Cancillería se vio en la necesidad de actualizarse en esos temas para poder llevar a cabo unas negociaciones más eficientes a nivel país, que también se ha tratado con la Dirección de Extranjería; pero todavía los resultados no son óptimos, pero sí ha permitido todo esto: tener bases de datos actualizados de costarricenses en el exterior, manejar ciertas informaciones también, reportes, informes, a través de plataformas de Cancillería; todavía estamos en una etapa incipiente para poder lograr alcanzar lo que pudiéramos llamar E-Diplomacy para el país. La diplomacia digital se le conoce como E-diplomacy. (Marcela Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

Como se puede observar, Chacón se refiere a los cambios realizados en el Ministerio de Relaciones Exteriores. La plataforma digital instalada ha surtido breves transformaciones, pero aún falta mucho por hacer en la evolución digital

dentro del Servicio Exterior. A su vez, como se indicó en el apartado anterior, la innovación tecnológica que la Cancillería realiza se debe mejorar, con la finalidad de poder ofrecer un servicio diplomático óptimo. Por ejemplo, se debe establecer una relación más estrecha con la dirección de extranjería, con la cual se podría brindar un mejor servicio en las sedes diplomáticas en el exterior.

Complementado lo anteriormente expuesto por la señora Chacón, el embajador Javier Sancho también se refiere a este tema, al indicar lo siguiente:

En el caso de la Cancillería, creo que lo que la limita siempre es el presupuesto, debe tener un buen gerente dentro de la Cancillería, para que le alcance la plata, porque las experiencias en la Cancillería son de que sobra plata y cuando llega octubre, setiembre, por ahí, te llegan a buscar el Oficial de Presupuesto para decirte: mire su dirección le quedan tantos millones, gástelos; ¿no tienen nada que comprar? Con Europa, lo que te podría decir es que tal vez se debieran de hacer más cosas, hay Embajadas en este momento que no tienen medios importantes o mayor calidad, o mayor cantidad de medios para las comunicaciones, pero realmente no sé si la Cancillería está algo en eso. Te decía antes que creo que todas las Embajadas deberían ser de igual forma y de aprovechamiento de todo lo que diplomacia digital nos puede ofrecer, pero de pronto se me ocurre que están haciendo como en el caso de Europa. (Marcela Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

En la cita anterior, Javier Sancho detalla lo que implicaría aprovechar y obtener lo mejor de la tecnología digital en la Cancillería y las misiones en el extranjero. Lamentablemente, el factor presupuesto es un tema que siempre ha afectado a este ministerio, de acuerdo con sus propias experiencias. Afirma también Sancho el esfuerzo y aprovechamiento de los recursos que la diplomacia digital ofrece, sobre todo en el caso de Europa.

Adicionalmente, Rodrigo Carreras comenta sobre lo anotado y expone lo siguiente:

Cuando yo fui embajador en Brasil, aprendí y antes lo admiraba mucho, cómo en Brasil nadie hablaba de la política exterior del presidente Bolsonaro; o la política exterior del presidente Lula o de la presidente Rousseff. ¿Por qué? Porque en Brasil lo que importa es la política exterior del Itamaraty; es consistente a lo largo del tiempo, puede ser que hay algunos cambios en cuales son los aspectos que más les interesa durante una administración, puede ser que tengan ciertas orientaciones un poquito diferentes, pero el centro de la política exterior siempre es el mismo, porque es la política exterior de la cancillería. (Rodrigo Carreras, entrevista realizada el 16 de julio de 2020).

De esta cita, cabe destacar la importancia de la Cancillería de Brasil, llamada Itamaraty, una voz muy fuerte en lo que se refiere a la política exterior y de las relaciones internacionales. Consiste en un ministerio que lleva la dirección muy definida en los asuntos internacionales brasileños. Es relativamente poco lo que varía la política exterior entre las administraciones, pues cuenta con una autonomía en su administración como rector de la política exterior de Brasil.

Como se observa a lo largo de este ítem, existe un acuerdo generalizado en la necesidad de que se incorpore una mayor cantidad de recursos económicos para financiar y sostener una red informática más sólida e integral en todo el Servicio Exterior, que facilite todos los procesos y acciones que realizan los funcionarios tanto a nivel interno en el país, como en cada una de las sedes que tiene Costa Rica en el extranjero.

Para finalizar con este ítem, es de suma relevancia mencionar que, gracias a una misiva que le fue enviada a la Sra. Karol Chavarría Chacón, quien es actualmente la Coordinadora de Presupuesto de la Dirección Financiera del Ministerio, el día 2 de diciembre de 2020, nos indicó que el presupuesto aproximado para la tecnología del año 2021 será de 252 000 000 000 millones de colones para atender las siguientes metas: Proyecto de Diplomacia Digital, que incluye aspectos como tecnologías de información, expediente único de recursos

humanos, digitalización en el área de autenticaciones y pasaportes, sistema de gestión presupuestaria en la Dirección General de Servicio Exterior, proyectos de simplificación de trámites, visas consulares y gestión de política exterior. (Correo electrónico de la Sra. Karol Chavarría Chacón, del 2 de diciembre de 2020).

Esto ejemplifica que la Cancillería tiene un presupuesto para este tema. No obstante, el investigador considera que es apenas el inicio de lo que se requiere para caminar hacia la diplomacia digital. Por ello, debe tenerse este tópico como un eje central de la política exterior si se quiere caminar rápidamente hacia esquemas digitales más similares a los países que cuentan con un mayor desarrollo, como lo es España, y que hemos usado como ejemplo y referente en este trabajo.

Los esfuerzos del Estado en la digitalización de sus servicios no han sido en vano. La Ministra de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Dra. Paola Vega Castillo, ofrece un gran aporte a este tema de la siguiente forma:

Importantísima, importantísima. Porque la Contraloría recientemente sacó un estudio donde cuantificó si se adoptara la interoperabilidad y la digitalización en todo el sector público estaríamos ahorrando un equivalente a casi el 8% del PIB, es realmente muchísimo, entonces es importante por muchas razones, en primer lugar y tal vez aquí sabe quién sería interesante que de este punto de vista, que también usted entrevistara a Don Jorge Mora, el director de gobernanza digital, él tiene muchos números de esto, por ejemplo, hay trámites que si usted los digitaliza, cuestan entre 30 y 50 veces menos que lo que cuesta un trámite en papel, porque entonces, además del tema de costos, porque lo primero que usted se ahorra en suministros y todo aquello, el tema de costos también pasa mucho por la inmediatez de un trámite digital, cómo va pasando en las diferentes etapas de una manera mucho más fluida, y cómo ya las cosas automatizadas o en lo que se pueda, automatizadas o semiautomatizadas realmente ahorran tiempo y eso significa las horas de las personas que dedican a esto, entonces son menos, o ya sea pueden

realizar más trámites, procesar más trámites o bien utilizar el tiempo en otra cosa. (Paola Vega, entrevista realizada el 11 de diciembre de 2020).

Así, el ahorro que la digitalización representa para la economía del Estado es bastante. Esta nueva tecnología ofrece una reducción de papelería, tramitología y servicios que digitalmente se pueden dar de forma inmediata y no tener que cargar con la sobretramitación de documentos en lo cuales el Estado ya tiene información de los datos de sus ciudadanos. El monto de 8% del PIB es una cifra de gran tamaño en cuanto a lo que representa para la reducción del gasto estatal en este tema. Definitivamente, la digitalización aporta un gran valor económico a los servicios y trámites que el Estado ofrece y recibe.

4.2.3 El uso de las redes sociales como medio oficial para comunicar o difundir imagen país, acercamiento de la administración con el ciudadano, y mayor transparencia en la gestión pública

Se debe tener bastante claro el poder y la dinámica que tienen las redes sociales en lo que se refiere a los servicios para los ciudadanos y los usuarios de las entidades públicas o privadas en ese aspecto. Las redes sociales son una herramienta muy valiosa y de gran interés para divulgar la imagen de un país. La información y servicios dados por estas son incalculables, ya que ofrecen variada información en diversos sectores del país.

Sobre el particular, Marcela Chacón, señala:

Obviamente tik tok no, entre las redes sociales que me parecen importantes estarían Twitter, para poder compartir mensajes cortos rápidos, de acceso a muchas personas; LinkedIn, cuando quiera compartir otro tipo de mensaje mucho más profesional y que llegue a una gama de profesionales de distintas partes del mundo y

Facebook si quiero llego a personas de todo nivel.
(Marcela Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

Chacón se manifiesta positivamente al uso de las redes sociales por parte de la Cancillería. Entre las redes que menciona está Twitter y Facebook. Cada red tendría su finalidad de compartir información determinada. Twitter es la herramienta digital para enviar mensajes cortos, masivos y de un momento determinado. Por otro lado, la red Facebook es de uso masivo y más popular; se caracteriza por compartir información de todo tipo y la cantidad de usuarios a nivel mundial llega a 2 400 millones.

Sobre el particular, Javier Sancho agrega:

Yo creo que todas las redes sociales son importantes si se saben aprovechar bien, si son redes seguras, yo creo que cualquiera de esas redes y de lo que tenemos ahora y las que más posiblemente, porque eso también avanza muy rápido, todos los días hay nuevas cosas, todos los días hay nuevas maneras de comunicación, nuevas tecnologías, yo pienso que todas deben ser bien aprovechadas siempre y cuando sean seguras; siempre y cuando los diplomáticos estén debidamente capacitados para su uso porque hay situaciones de seguridad nacional del país, de cosas de importancia, de secretos diplomáticos, de actuaciones propias de los gobiernos que las redes sociales según la que se use, deben ser los medios importantes para transmitir las informaciones hasta las redes centrales o hasta el canciller o hacia el Presidente de la República; hay que ser muy cuidadoso, pero de todas formas tiene que ser muy bien entrenado y muy disciplinado en el uso de las redes. (Javier Sancho, entrevista realizada el 9 de julio de 2020).

El embajador Sancho se refiere a que todas las redes sociales son buenas y se deben utilizar con el debido cuidado y uso. Cabe señalar que la comunicación cambia todos los días, por lo cual se debe capacitar debidamente al personal de la

Cancillería para el buen uso de las redes y sistemas de comunicación digital. Se debe exigir una buena capacitación y entrenamiento en el uso de las redes.

A su vez, el señor Carreras se manifiesta también sobre los cambios digitales indicando, entre otras cosas, las gestiones que ha hecho la Cancillería en lo que corresponde al equipo digital y electrónico:

Yo creo que muy pocos de los esfuerzos que se han hecho en adquirir equipo electrónico en el cual lo maneja gente competente, no digo muy competente sino competente, en cuanto a seguridad digital, en cuanto a funcionamiento electrónico; en cuanto a actualización de tecnología, pero el uso, en sí yo creo que todavía no. Ahora, te digo yo creo porque en mis últimos años en el servicio exterior fueron en Cuba; en Cuba tenés la seguridad absoluta y total de que todo lo que estás haciendo se lo dejan ellos. No hay confianza, no hay discrecionalidad, nosotros no tenemos sistemas de criptografía y si tuviéramos los cubanos, los rompen, ahora ¿para qué? (Rodrigo Carreras, entrevista realizada el 16 de julio de 2020).

En la cita anterior, el embajador Carreras explora los cambios o intentos de modernizar los sistemas tecnológicos en la Cancillería. Resulta interesante observar que los recursos tecnológicos han llegado a esta entidad, sin que se haga un buen y eficiente uso de estos, según indica el exdiplomático, lo cual resulta lamentable, pues no se capacitó al personal en cuanto al uso de los equipos tecnológicos. Lo anterior se puede evidenciar en los comentarios que él hace acerca de su gestión en Cuba cuando fue embajador.

No hay duda de que es necesario y oportuno que nuestro Servicio Exterior cuente a la brevedad posible con mecanismos digitales que modernicen las acciones y tareas diarias de todas las misiones de Costa Rica en el extranjero, y que estas puedan poner al servicio de los ciudadanos costarricenses una labor más expedita, en cuanto a los requerimientos que demanden. Igualmente, en el área de la comunicación, es imperativo que las Misiones y Consulados tengan a

su haber herramientas y aplicaciones digitales que les permitan acceder de forma inmediata a sus conciudadanos y, además, subsanar cualquier tipo de consulta que facilite su estancia en ese país extranjero. Igualmente, que sea un medio para exponer y comunicar todo lo referente con rendición de cuentas de esta Misión, así como elementos necesarios que debe conocer la población costarricense que vive en ese país. Ello, entre muchas otras cosas, que generaría el tener este tipo de servicio.

Para ilustrar este punto, se desea hacer alusión a los resultados de la investigación titulada Propuesta de una estrategia de diplomacia digital en Facebook, para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, elaborada por José Alberto Barrantes Ceciliano. Sobre el particular, interesa resaltar lo que aparece en la siguiente tabla ilustrativa.

TABLA ILUSTRATIVA 2

USO DE FACEBOOK EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO (2017)

USO DE FACEBOOK	CARACTERÍSTICAS
19 624 seguidores de la página de Facebook, del 1 de febrero de 2017 a agosto del mismo año.	• 85,8% de usuarios reside en Costa Rica. • 16 877 seguidores hablan español. • 9% vive en Estados Unidos; esto representa 1 766 seguidores. • El 5% restante se ubica en México y El Salvador (740 usuarios). • 241 usuarios se ubican entre Europa, Asia y América del Sur. • De la totalidad, solo 29 han sido creadores de contenido; esto quiere decir que residen en Costa Rica. • El 85% tiene edades entre los 25 y 35 años. • La productividad de esta página se considera muy baja según los datos expuestos.

Fuente: Elaboración propia, con base en el análisis efectuado con la herramienta de medición para redes sociales Social Bakers y de la entrevista personal con la encargada de prensa y comunicación de la Cancillería Costarricense, efectuada por el investigador Barrantes, San José, 2018.

Lo anterior deja en evidencia que el tema de las redes sociales en la diplomacia costarricense está apenas en sus inicios. De ahí la importancia de que se pueda caminar a otro tipo de acciones, tales como la aplicación de la propuesta que se aporta en esta investigación.

4.2.4 Refrescamiento y fortalecimiento de una nueva página web, más dinámica y comunicativa en las que se incluyan blogs para los diplomáticos, donde puedan tener un acercamiento más afable con su público meta

El dotar al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto con una buena página de Internet es un gran paso para posicionar a la Cancillería como una puerta digital de servicios. De esta forma, se debe ofrecer una página que sea amigable y de seguridad al usuario. Con la página de Internet se debe ofrecer la mayor cantidad de servicios en línea posible. Así, los usuarios deben sentir confianza e interés en visitar la página y que esta logre ofrecer la mayor cantidad de respuestas en línea.

Con respecto a este tema, Chacón menciona las características que debe tener una Cancillería digitalmente preparada para asumir los cambios a futuro y la buena preparación de su personal en la administración eficiente de los recursos tecnológicos:

Una Cancillería digitalmente preparada debería poder contar con varios sistemas, el primero con una base de datos sólida que le permita tener acceso a toda la red de contactos de trabajo que requiere un ministerio de relaciones exteriores. Debería también enlazarse con los programas que existen a nivel de la Dirección General de Migración y Extranjería para que los cónsules puedan llevar a cabo su trabajo de una forma expedita y eficiente; asimismo, deberían poder contar con una digitalización de los diferentes documentos que se han manejado tradicionalmente en cancillería; pudiendo deshacerse entonces de la cantidad de expedientes y archivos que no tengo la menor idea donde los guardarán; de folios, y folios

que contienen desde tratados internacionales hasta memorándums de entendimiento y cartas de intención. Una plataforma digital, y la debida capacitación técnica de los diferentes funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, porque nada hacemos con tener sistemas completamente modernos, digitalizados si el personal que está a cargo de manejarlos no sabe cómo hacerlo. (Marcela Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

Lo comentado por Chacón obedece a la necesidad de dotar a la Cancillería de buenos equipos tecnológicos y la manera como poder enlazar el sistema de migración y extranjería con el Ministerio de Relaciones Exteriores y demás misiones diplomáticas en el extranjero. Cabe destacar que obtener servicios en línea acerca de asuntos que competen a nacionales, ya sea en Costa Rica o en el exterior, es una forma de ofrecer una Cancillería digital y preparada adecuadamente. Los funcionarios deben estar debidamente capacitados para desempeñar y ofrecer los servicios digitales con el fin de optimizar los recursos asignados por presupuesto. Además, Chacón se refiere a la creación de un departamento de tecnología de información. Este departamento atenderá de forma inmediata y permanente cualquier anomalía que se presente en los servicios digitales de manera que el servicio no se vea afectado.

Sobre ello, también el exdiplomático Javier Sancho manifiesta acerca de los cambios digitales en la Cancillería lo siguiente:

Eso es parte de la digitalización que tiene que hacerse y de la modernización que se puede lograr en una Cancillería de un servicio tan importante, como es el servicio consular, para poder tener una presencia digna, porque también eso fue muy satisfactorio, la misma embajada americana, el embajador americano, me dijo en alguna oportunidad de que estaban muy sorprendidos de que Costa Rica hubiese hecho eso, bueno, como un país, fronterizo, tenemos una serie de migrantes, una serie de problemas, y para nosotros es muy importante. También nos sirvió mucho el tema de la digitalización en toda esta situación de Calero, en todos los juicios que tuvimos siempre, porque tenemos, por el tema de la correspondencia que teníamos que manejar, teníamos

canales, no sé si todavía la embajada, pero en aquel momento teníamos canales de comunicación bastante seguros, encriptados, ahí nos ayudó muchísimo el ICE que nos mandó técnicos para ayudarnos en todo eso y las comunicaciones nuestras eran bastante, bastante seguras. (Javier Sancho, entrevista realizada el 9 de julio de 2020, tal y como se indica en la transcripción de esta).

En la cita anterior, el embajador Sancho comenta acerca de los cambios que se realizaron en el Consulado de Costa Rica en Managua, durante su gestión como embajador en ese lugar. Durante su gestión se logró realizar modificaciones a nivel de los servicios consulares y líneas de comunicación bastante blindadas y seguras, logró que fue muy bien recibido por el embajador de los EE. UU. en Nicaragua.

Sobre este tema, igualmente el exdiplomático Rodrigo Carreras se refiere a la digitalización de la Cancillería cuando manifiesta lo siguiente:

No sé, tal vez que sea un poco más abierta, que haya diferentes niveles de interacción, tal vez un poquito muy cuadrada en cuanto a los accesos. Pero no sabría decirte cual sería la manera, la gente no entiende, por ejemplo, si vos entras a la página del ministerio, es que es una página muy ágil, tiene publicaciones, tiene información, pero la facilidad de comunicación tal vez no es tan ágil para el usuario. (Rodrigo Carreras, entrevista realizada el 16 de julio de 2020).

Don Rodrigo Carreras apoya la idea de una página web más comunicativa y de mayor agilidad para el usuario. De esta forma, se logra una mejor comunicación entre los usuarios y la Cancillería, logrando ofrecer mayor y mejor cantidad de servicios en línea.

Por ello, es de carácter importante y urgente contar con una página web más interactiva en el Ministerio Relaciones Exteriores. Se debe diseñar un sitio web con la mayor cantidad de servicios en línea posible. En este punto, cabe destacar que la página oficial del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y

Cooperación de España es un excelente ejemplo a seguir en lo que respecta a una Cancillería que debe encaminarse a ofrecer servicios en línea. Específicamente, la sección de Atlas de Redes Sociales es de suma importancia al ofrecer los servicios del Ministerio en las redes sociales.

Con respecto a la digitalización de los servicios en la Cancillería, la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores de España es un buen ejemplo a seguir por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. Además, sobre el particular, la Ministra de Ciencia y Tecnología y Telecomunicaciones, Sra. Paola Vega, agrega al respecto lo siguiente:

Varias cosas: hay que seguir en los procesos de digitalización, eso definitivamente, hay que seguir en los esfuerzos de interoperabilidad nacional, también hay que o dedicar más presupuesto o hacer estos esfuerzos que nosotros estado haciendo de cosas que sirvan a todas las instituciones para pagar una vez, pero usarlo muchas veces. Además, en general, cuando hablamos de funcionarios, de conocimiento idóneo, tenemos que considerar varios aspectos: además de conocimiento propio de los departamentos de TI de gobierno digital y ciberseguridad, también los funcionarios en general de cancillería y de las Embajadas y Consulados, toda la representación diplomática tiene que tener algún conocimiento básico, al menos al nivel de usuario no sólo de los sistemas, sino también de la ... digamos, las precauciones de ciberseguridad que uno como usuario de un sistema debe tener, eso también es importante. (Paola Vega, entrevista realizada el 11 de diciembre de 2020).

Con respecto a este tema, la ministra Vega se refiere a que el Estado debe continuar con los procesos de digitalización, por lo cual la preparación y conocimiento de elementos básicos por parte de los funcionarios administrativos y diplomáticos de Cancillería es fundamental. La ciberseguridad es un aspecto de mucho cuidado y este tema debe ser conocido por todos y, en especial, por parte de los funcionarios acreditados en Consulados y Embajadas en el exterior.

Para ilustrar esto de alguna manera y de lo que se tiene evidencia científica, se hará alusión a la tesis de Licenciatura en Ciencias Políticas, titulada La diplomacia digital en el siglo XXI: avance y desafíos de la experiencia de Costa Rica, elaborada por Diana Camacho Cedeño y Sharon Matamoros Ramírez, la cual muestra algunos datos interesantes sobre el particular, que a continuación se insertarán en la siguiente tabla.

TABLA ILUSTRATIVA 3
PERFILES DE FACEBOOK DEL MREC, EL CANCELLER Y EL
DEPARTAMENTO CONSULAR (2017)

Facebook	Cantidad de seguidores	Estado de la cuenta	Enlace
Ministerio de Relaciones Exteriores	16 914	Activa	https://www.facebook.com/CancilleriaCostaRica/
Canciller	9 253	Activa	https://facebook.com.manuelgonzalezscr/

Departamento Consular	1 794	Activa	https://www.facebook.com/Departamento-Consular-MREC-186597141389534/
-----------------------	-------	--------	---

Fuente: Elaboración propia, con base en publicaciones extraídas de la investigación de Camacho y Matamoros, UCR, Costa Rica, 2017.

4.2.5 Cursos sobre diplomacia digital para diplomáticos con un enfoque eminentemente práctico, manejo de redes e Internet

La preparación de los diplomáticos en el conocimiento de las redes e Internet es básica y de mucha relevancia para el ejercicio de una diplomacia digital. La constante capacitación y revisión de temas relacionados a las áreas de Internet es indispensable y se debe exigir la participación de los diplomáticos en estos cursos. Los conocimientos tecnológicos digitales elementales deben ser un principio básico de todo diplomático, para que de esta forma se puedan conocer mejor las redes y el Internet.

Ante este tema, una de las entrevistadas para esta investigación, Marcela Chacón, comenta la importancia que debe tener para los funcionarios diplomáticos el estar capacitados en la nueva modernidad de la tecnología:

Sin lugar a dudas, se ha avanzado muchísimo; se ha comenzado al menos dentro de la misma institución a ir reemplazando todo el manejo de cuestiones en papel por informes mucho más digitalizados; me consta, digamos, las capacitaciones que tienen que llevar nuestros funcionarios a nivel diplomático. Tengo relación muy cercana con algunos de ellos, y he visto la forma en que se han ido modernizando los temas a nivel de cancillería; como te dije anteriormente, falta mucho, falta mucha inversión, falta mucho entrenamiento, falta mucho respaldo de IT en Cancillería; sin embargo, sí puedo decirte que se han visto esfuerzos importantes y me parece que ha colaborado el hecho de que el Ministerio de Comercio Exterior ha incursionado en todo el tema comercial con otros países y

ha forzado a que Cancillería tenga que hacer inversión para no quedarse atrás y poder mantener a nuestros diplomáticos a un buen nivel. (Marcela Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

De lo expuesto en la cita antes anotada, se puede inferir que se da un cambio sustantivo, al empezarse a digitalizar los documentos, acción que antes no se hacía, ya que se tenía la costumbre de archivar todo por escrito y no tener un respaldo digital. En esta cita, la experta confirma que la capacitación de los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores es de primer orden. Igualmente, indica que falta mucho por hacer y, por tanto, aún se debe hacer una gran inversión en entrenamiento y respaldo en las tecnologías de información. Como ejemplo, expresó que el hecho de que el Ministerio de Comercio Exterior haya desarrollado todo el tema comercial con otros países impulsó a la Cancillería a tener que invertir para que sus diplomáticos no sufrieran un rezago y pudieran hacer mejor sus funciones, equiparando la labor de un Ministerio tan importante como el de Comercio Exterior.

Al igual que la experta anteriormente citada, el señor Sancho, especialista en el tema, también se refiere a la importancia que reviste el que los funcionarios diplomáticos se capaciten en las áreas abordadas y sobre el particular manifiesta:

Yo esperaré que a diez años plazo vengan nuevos diplomáticos que puedan realmente comprometerse con la carrera, comprometerse con lo que tienen que hacer, la verdadera diplomacia y lo que tienen que ser, el diplomático moderno estudioso, inteligente, capaz, analítico, que no solamente esté por un sueldo o bien por conocer un país o bien que sea un diplomático que esté dispuesto a ir donde lo mande su país. Lógicamente el país, la Cancillería nuestra tiene que darle los medios para que esa persona esté bien y ojalá que en ese caso también ayuda de casa, o quizás antes llegue un gobierno y un canciller y un presidente que realmente entienda lo que el valor de la diplomacia y que le provean de todos los recursos para poder hacer una buena gestión de representación en el país. (Javier Sancho, entrevista realizada el 9 de julio de 2020).

De lo señalado por el entrevistado se dilucida que un buen diplomático debe ser una persona que tenga un compromiso verdadero con la diplomacia; ser un funcionario estudioso, serio y comprometido con esta materia y que no solamente esté en el Servicio Exterior para obtener un salario, sino que sea una persona con vocación de servir en un área tan valiosa como son las relaciones internacionales y la dinámica exterior. Debe ser un funcionario preparado y con experiencia en el campo, con el objetivo de tener un Servicio Exterior de altura. Lamentablemente, funcionarios con estas características no son fáciles de encontrar en la actualidad.

Como se ha observado, tanto Chacón como el exdiplomático Sancho coinciden en la importancia que reviste la capacitación en los funcionarios diplomáticos y lo que ello implicaría en los réditos que podría obtener nuestra Cancillería hacia una diplomacia digital. Tomando como referente lo expuesto por los expertos consultados, también el señor Carreras, comentando acerca de su experiencia como Director de Política Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, en la cual tuvo la vivencia de los cambios tecnológicos que sufrió la Dirección de Política Exterior, como parte de la transformación tecnológica de la Cancillería, señalaba:

Cuando yo era director de política exterior, en la primera administración de Óscar Arias, era muy curioso; en toda la dirección de política exterior, sólo había una computadora, nadie la sabía manejar. Entonces estaba en la oficina Pepe Conejo que era el único que sabía usarla, usaba un procesador de palabras, eso era el límite y no había con quien comunicarse. Uno se comunicaba por fax, la computadora era un procesador de palabras, yo veía, cuando había salía en América Central yo veía a los directores de política exterior de países avanzados como Honduras, El Salvador o Nicaragua, todos los nicas tenían una computadorcita portátil que llevaban a las reuniones, eran como decir un Ataché, como es una valijita ejecutiva; pero grande, gorda. Y algunos andaban, una máquina maravillosa que se llamaba fax; tenían un fax en la misión de ellos en las Naciones Unidas, cosa que nosotros no teníamos; otra, en la Cancillería, en algunas otras partes, y

ellos se podían mandar mapas, se podían mandar fotografías, diagramas, documentos; en Cancillería no había ninguna. Estoy hablando de la administración de don Óscar Arias en los 80. (Rodrigo Carreras, entrevista realizada el 16 de julio de 2020).

De lo anotado por el embajador Carreras se observa cómo se llevó a cabo uno de los primeros esfuerzos de la Cancillería en el tema que nos ocupa, en cuanto a la necesidad de que se adaptara a las demandas del mundo, según los requerimientos tecnológicos que en ese momento ya empezaban a vislumbrarse como necesarios, para ser parte de los inicios de la modernidad en la eficiencia y rapidez que se necesitaba para las comunicaciones internacionales y el acercamiento de los países para cualesquiera gestión entre ellos, esto en la década de los ochentas. Uno de estos cambios fue el paso de la máquina de escribir al procesador de palabras y luego del télex al fax. Sin duda, estos cambios impactaron la diplomacia en Costa Rica y el resto del mundo, y marcaron una huella de los primeros pasos que nuestro país empezó a dar para aparejarse a los países más desarrollados en estas temáticas.

Para complementar lo expuesto, es de interés de este investigador reforzar lo anotado por los expertos entrevistados, en torno a la importancia que reviste el área del uso de las herramientas tecnológicas y el buen empleo de las redes sociales en el mundo de la diplomacia digital, por lo cual se hace alusión a algunos extractos de una tesis de grado reciente titulada Propuesta de una estrategia de diplomacia digital en Facebook para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, de la cual interesa resaltar lo siguiente:

La sociedad digital impone a los ministerios de asuntos exteriores la necesidad de crear estrategias de diplomacia digital, que no vienen a sustituir el modelo de diplomacia tradicional, sino que lo refuerzan y complementan. A la vez, exigen integrarlos en estrategias más amplias, así como desarrollar prácticas y diseñar contenidos para comunicarse con una diversidad de públicos presentes en el ciberespacio, y así, acercar la diplomacia a la ciudadanía, como herramienta para la consecución de objetivos

nacionales y como un acto de transparencia en el ejercicio de la función pública. (Barrantes, 2018, p. 129).

El autor de este trabajo final de graduación hace referencia a la importancia de las herramientas digitales y poder abarcar a la mayor cantidad de ciudadanos, con el fin de que la diplomacia sea más accesible y cercana a la población. De tal forma, la digitalización del Servicio Exterior garantizará el ejercicio oportuno y más eficaz de la función pública. A su vez, de esta cita textual se puede inferir que los servicios digitales ofrecen una mayor seguridad en la tramitología, al ser este mecanismo más apegado a la realidad y necesidades del usuario y, además, el demandante del servicio se asegura resultados más inmediatos y oportunos de lo que podría ser un servicio tradicional, bajo los estándares de una relación presencial y no digitalizada.

Siguiendo con esta misma línea de pensamiento, es valioso para esta investigación mencionar también otros factores que rescata Barrantes, como el hecho de que las Misiones Diplomáticas y Consulados puedan estandarizar sus redes sociales y tener un entramado digital que les facilite los procesos diarios. Así, podrán ofrecer servicios con resultados inmediatos para los costarricenses radicados en los países de estas Misiones, así como lógicamente para los servicios a nivel interno que ofrezca también el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. Sobre este particular, de dicha tesis se puede destacar lo siguiente:

La estrategia de diplomacia digital en Facebook recomienda la integración de las redes sociales de las misiones diplomáticas de Costa Rica en el exterior. A partir de esto, se generó una tabla (adjunta en los anexos de esta investigación) con los enlaces a las páginas oficiales de Facebook de las Embajadas y Consulados de Costa Rica en el Exterior. La propuesta sugiere que se incluya una pestaña en el menú del Facebook de la Cancillería para consulta de todos los usuarios y además, que se creen lineamientos desde el ministerio para que desde las Embajadas se generen contenidos en línea con los objetivos de la estrategia diplomacia digital. (Barrantes, 2018, p. 135).

Tomando en cuenta la importancia que tienen en el nuevo siglo el uso de las redes sociales y su relación con la diplomacia digital y sus buenos resultados, no hay duda de que debe existir un vínculo muy directo entre la página oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto en Facebook con las páginas de todas las Embajadas y Consulados existentes en el exterior. La Cancillería debe ser el eje rector de las diversas páginas y redes sociales, las cuales deben ser de fácil consulta, ofrecer diversa información y contar con la posibilidad de varios servicios, que sean de demanda frecuente del usuario, para con ello agilizar los procesos atendidos por este Ministerio a nivel interno y en sus representaciones en el exterior.

Para lograr armonizar lo que se ha venido exponiendo en los anteriores párrafos, es necesario también indicar que debe existir uno o varios departamentos dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto que asuman esta tarea y lideren este proceso. Al respecto, se quisiera mencionar lo vertido en la investigación referenciada, cuando sobre este tema indica:

Se sugiere que la estrategia de diplomacia digital sea liderada por la oficina de Prensa y Comunicación del ministerio; sin embargo, se propone integrar a las direcciones del ministerio y los diplomáticos costarricenses que laboran en el exterior. Para lograr ese objetivo, se requiere una adecuada capacitación de los funcionarios. Como forma de implementarla, se propone coordinar con el Instituto Diplomático del Servicio Exterior, cursos presenciales y virtuales para diplomáticos sobre las estrategias y contenidos que colocarían en esta plataforma digital. Como señala Antón (2016), las estrategias de diplomacia digital son una oportunidad de “repensar el modelo de diplomacia desde la perspectiva de la comunicación y las nuevas tecnologías, y de modernizar procedimientos y métodos de trabajo en los ministerios de asuntos exteriores teniendo en cuenta la importancia creciente de los principios de transversalidad y horizontalidad vinculados a las tecnologías. (Barrantes, 2018, p. 136).

Efectivamente, es válida y necesaria la existencia de uno o varios departamentos que lideren esta temática dentro de la Cancillería. No obstante, desde la óptica de esta investigación, este delicado e importante tema debe ser liderado no solo por el Departamento de Prensa y Comunicación, sino también coordinado en conjunto con la Oficina de Informática, pues son los que podrían reunir los requerimientos que se demanden, para poner en marcha un plan de digitalización y tecnologización hacia fuera y hacia dentro de la Cancillería.

En otro orden de asuntos, de la cita anteriormente expuesta es pertinente rescatar lo relevante que es para este tema que los funcionarios sean capacitados, de forma constante, con la finalidad de que puedan asumir las nuevas transformaciones que se requieren aplicar, para caminar hacia una diplomacia digital, en el contexto de las nuevas tendencias del mundo digitalizado. De ello dependerá el buen desempeño y éxito de la diplomacia digital, tanto a nivel doméstico como a nivel extranjero.

La tecnología cambia todos los años. Parte de estas transformaciones es el poder estar adaptándose para obtener la mejor tecnología dentro de lo posible. Esto forma parte de la buena administración de los recursos tecnológicos en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto; de ahí la importancia del buen acompañamiento que se tenga entre los dos departamentos de Prensa e Informática, para poder estar actualizado en la modernidad de los procesos y, a su vez, que los funcionarios tengan los conocimientos que se requieren para asumir sus labores de forma oportuna y con el aprendizaje debido. Al respecto, y según Barrantes, es de relevancia referirse a Facebook, una de las redes sociales más utilizadas:

La implementación de una estrategia de diplomacia digital en la página de Facebook de la Cancillería costarricense trazará un nuevo rumbo sobre el uso de las redes sociales en la función diplomática y consular costarricense, en donde Facebook pasaría de ser un canal de información a ser una herramienta de interacción, capaz de derrumbar mitos sobre el quehacer diplomático costarricense,

responder de manera ágil a las consultas ciudadanas, intercambiar saberes, rendir cuentas, aceptar las críticas, corregir errores en el ejercicio de la función pública y exponer los aciertos de una Costa Rica que está interconectada con el resto del mundo, a través de sus Embajadas y la labor que ejercen sus diplomáticos. (Barrantes, 2018, p. 139).

Para unir las ideas esbozadas tanto por los expertos entrevistados como por los autores mencionados a lo largo de este trabajo, se puede indicar, sin duda, que los cambios tecnológicos y el caminar hacia una diplomacia digital son indispensables para el desarrollo óptimo y moderno de la política exterior y los procesos de servicio consular y diplomático.

Ante ello, es urgente que exista una capacitación permanente a nivel de la Cancillería para sus diplomáticos y sus funcionarios. Como se ha observado a lo largo de esta investigación, cuando se exponían las experiencias exitosas de otros países en América Latina y Europa, hay beneficios claros y resultados concretos en las acciones que devienen del cambio o la transformación del paso de una diplomacia clásica a una diplomacia digital.

Por ello, este ítem que se ha diseñado en esta propuesta es trascendental, en el sentido de que, si se logra convencer a los tomadores de decisiones y políticos de turno de la necesidad imperante de invertir en esta área, será muy fácil proyectar que nuestra Cancillería pueda caminar hacia un futuro más sólido y con un carácter más moderno, desarrollando una política exterior de alto perfil y con resultados por encima del promedio de los que hoy se alcanzan.

4.2.6 Estandarización de procesos diplomáticos a través de espacios digitales y cada vez menos por medio de procesos clásicos utilizados en el mundo de las Relaciones Internacionales

La digitalización es un proceso que el mundo está pasando y en el cual los gobiernos de muchos países han incursionado. Los gobiernos digitales ofrecen servicios en línea y formas de comunicación más rápidas y de menor costo. A su vez, la digitalización brinda mayores ventajas que los procesos tradicionales, los cuales poco a poco se están haciendo obsoletos.

Marcela Chacón ejemplifica lo que hoy en día es la digitalización al manifestar lo siguiente:

Por supuesto, y es algo que ya mencionamos anteriormente en otra de las preguntas que hiciste, ¿para qué? Mira, en primer lugar, para que los países puedan conocer quiénes, cómo y dónde se encuentran sus ciudadanos en el resto de los territorios en el globo; que eso es lo más importante, las personas son lo más importante, creo que son el porqué de la existencia de nuestros gobiernos y de nuestras cancillerías, aparte de las relaciones entre países, tiene que ser centrado en la persona. Que es lo que da sentido a todo. Entonces el contar con sistemas y bases de datos que nos permita saber quiénes, cómo y dónde se encuentran, ese es el número 1; el número dos, el poder continuar con las negociaciones que se llevan a cabo entre países, regiones y organismos multilaterales, independientemente de que puedan o no trasladarse las personas de un lugar a otro para poder conseguir los objetivos que se han planteado los países, o los organismos; es otro que es muy importante. (Marcela Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

Así, la experta Chacón indica la relevancia que tiene la digitalización en el mundo actual. Por ejemplo, la ventaja de poder ubicar a ciudadanos costarricenses en cualquier Estado, conocer y saber con exactitud dónde residen, así como otra información relacionada con estas personas son beneficios que solo puede brindar este mecanismo y la modernidad tecnológica.

Por supuesto, la persona debe ser el eje central en los planes que desarrollen las Cancillerías, con miras a la digitalización, ya que dentro de los principios que regirán esta modernización está el poder conformar una base de datos de los

ciudadanos y que se contemplen dentro de este nuevo proceder los mecanismos y las negociaciones que se dan entre varios países, regiones y organismos para poder ofrecer a las personas una mejor atención. Además, se dilucida de este extracto que la capacitación debe ser permanente para obtener mejores réditos y estar preparados para asumir las nuevas variaciones que vaya imponiendo el uso de nuevas tecnologías con el objetivo de poner en marcha los procesos diplomáticos que se requieran en este camino hacia la diplomacia digital.

Lo anteriormente expuesto es confirmado y complementado por Sancho, cuando hace referencia a los cambios de tecnología durante su gestión como diplomático y sus años laborados en la Cancillería, lo cual le generó diversas experiencias que fueron narradas durante la entrevista que se le realizó para efectos de este trabajo. Sobre el particular, hace un recuento del caminar histórico que se ha recorrido para llegar hasta donde estamos hoy, en materia tecnológica, iniciando con la máquina de escribir hasta instrumentos usados en épocas más recientes. Así, manifiesta:

Pasamos de la máquina de escribir de cinta normal a máquinas de escribir eléctricas, las primeras de cinta normal eran estas Olimpia que distribuía la librería Universal y era un espectáculo ver, por ejemplo, a un Canciller como don Gonzalo Facio redactando una resolución de asilo, por ejemplo, la de Pascal Allende, que era un momento jurídico de primer nivel, redactado en una máquina Olimpia a puro dedo, a una velocidad de mecanógrafo que cualquiera se lo desearía ahora, pasamos de la máquina de cinta a la máquina eléctrica y eso fue toda una novedad, de ahí brincamos ya, bueno y teníamos centiles de carrucha y de ahí brincamos al fax, posteriormente brincamos a las primeras computadoras que la Cancillería ... el proceso de entrar en la era del Internet lo inició un señor que creo que ya murió, que se llamaba Colón Bermúdez, que era un profesor de la Universidad Nacional de Heredia, que estaba muy involucrado con ese tema, y él fue el que dotó de las primeras computadoras a las Embajadas de Costa Rica en el exterior. Luego, la Cancillería también entró en ese proceso y ya en los años 90, 94, 95 ya la Cancillería prácticamente estaba toda

digitalizada. (Javier Sancho, entrevista realizada el 9 de julio de 2020).

Como observamos y se puede deducir de esta cita, las Cancillerías y sus funcionarios tanto en su sede central como en sus Misiones Diplomáticas han ido modernizando poco a poco sus mecanismos, hasta llegar a lo que hoy tenemos. De esta forma, el embajador Sancho hace un recuento de la forma en que la comunicación de la Cancillería fue pasando de tecnología, del télex al fax y actualmente a la computadora y las redes de Internet.

Los cambios tecnológicos vividos por Sancho de forma anecdótica evidencian cómo el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto fue cambiando de tecnologías desde la década de los ochenta hasta la época actual. Así, se pasó de una Cancillería mecanizada de los años ochenta, a una digitalizada parcialmente con servicios de Internet y otros procesos, sobre los cuales se enfatiza en esta investigación, dado que se busca que Costa Rica los ponga en práctica para que el país pueda contar con una diplomacia digital, similar a la de los países europeos, en particular España, como país ejemplo a seguir.

Siguiendo con esta misma tónica, también el exdiplomático Carreras, a lo largo de su entrevista, manifiesta una anécdota sobre una de sus experiencias, mientras fungía como embajador primero en Israel y luego en Nicaragua. Al respecto, él comenta de forma muy natural cómo en esa época en cada una de estas Misiones diplomáticas se entrelazaban los procesos clásicos y los procesos digitales, al expresar que:

Las políticas que haya no importa, yo veo todo esto de cuestión digital como quien dice la cañería, la tubería; puede ser más, o menos eficiente; se supone que pueden diseñarse formas más eficientes, por ejemplo, entre las formas más eficientes a tener como yo veía en la cancillería israelí, yo iba a reunirme con el director de América o el jefe del área de Centroamérica, y me sentaba con él y hablábamos de alguna cosa de cooperación e, inmediatamente, él buscaba poder sacar en la pantalla los

acuerdos de cooperación requeridos o cualquier carta o documento en los archivos de ellos que estaban incorporados metidos en las computadoras. O sea, el acceso a la documentación diplomática en las computadoras es muy ágil, supongo que lo pueden hacer desde sus Embajadas; lo vi en los Consulados americanos, en el consulado americano en Managua, el cónsul muy amablemente me dejó verlo usándolo, haciéndome una visa para mi esposa; salió mi esposa, pero salieron otras cuatro Martas Carreras Zamora y con toda la información de todas. Al principio, la primera reacción de él era negarle la visa a Marta porque había una que tenía mal los referentes; pero se dieron cuenta de que eran personas diferentes. (Rodrigo Carreras, entrevista realizada el 16 de julio de 2020).

Como se observa y deduce de lo expuesto, el diplomático Carreras hace una narración de los hechos vividos, primero como Embajador en Israel y luego en Nicaragua y la forma de acceder a la información de los usuarios, que fue modificándose, de forma tal que entre mayor tecnología se tuviera, mayor eficiencia y control de la información se obtenía. Por lo tanto, no hay duda alguna de que los archivos digitales deben estar a la mano en cada Embajada, Misión Diplomática o Consulado.

Así mismo, la red digital debe ser bastante amplia para poder tener la mayor cantidad de archivos e información de interés para ofrecer al público y poder atender de forma satisfactoria lo que se demande por cualquiera de los ciudadanos costarricenses que se encuentren en el exterior y necesiten de una atención oportuna por las Misiones acreditadas en el exterior.

Este tipo de información debe ser validada entre las diferentes oficinas gubernamentales y las Embajadas, Consulados y Misiones Diplomáticas en el exterior, para con ello llevar un control cruzado, que permita dar un servicio oportuno y apegado a la nueva modernidad. Esta es la única forma en la que se puede dar un excelente servicio a los usuarios y visitantes que deban asistir a estas Misiones de Costa Rica en el exterior o a lo interno del mismo Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

Como se observó a lo largo del desarrollo en este apartado, las Cancillerías deben caminar hacia un proceso de digitalización, si quieren estar a tono con la modernidad del nuevo milenio. Esta investigación, en sus capítulos anteriores, ha ido construyendo un contexto, en el cual se deviene que los Ministerios de Relaciones Exteriores del mundo entero deben apropiarse de la tecnología para lograr procesos más adaptados a lo que demanda hoy el mundo.

Así lo confirman los expertos a los cuales se tuvo acceso en la investigación y de ahí que el autor de este documento científico haya elegido este apartado como uno más de los pilares que conforman esta propuesta. En este punto, cabe destacar que sería idóneo que la Cancillería costarricense la ponga en práctica si desea caminar hacia la digitalización del nuevo siglo. Esto lo evidencian las experiencias de los países que se tomaron como ejemplo en América Latina y los más desarrollados en cuanto a este tema en Europa, y que demuestran que se deben hacer múltiples esfuerzos para construir lo requerido y unir voluntades políticas para, en conjunto con los líderes de estas entidades, así como los embajadores y cónsules destacados en el exterior, ejecutar acciones certeras que vayan abriendo los senderos para una verdadera digitalización de nuestra diplomacia.

No obstante, es imposible obviar la importancia del presupuesto en un proyecto de este calibre, cosa que se ha visto evidenciada ante la escasez de recursos que ha generado la pandemia que hoy sufre el mundo tras la aparición de la Covid-19. A pesar de esto, el mundo no se detiene, por lo cual deberán los futuros líderes políticos de este país sopesar los beneficios que estos cambios en la diplomacia traerían a la nación, pues de no hacerlo se podría retrasar la inclusión de Costa Rica en la modernidad de las Relaciones Internacionales y el Comercio Exterior y, por ende, se verán notablemente afectados procesos adjuntos tales como la cooperación internacional, las negociaciones internacionales, la reducción de la burocracia administrativa, la eficiencia de la

Administración Pública y, en este caso, exclusivamente, los procesos consulares y diplomáticos.

4.2.7 La descentralización de la presencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica y una responsabilidad cada vez mayor de la red de Consulados en la gestión de los servicios centrales o bien actuando de forma más autónoma desde sus propias unidades en el exterior

El camino a la descentralización del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica cada vez es más necesario y urgente. Las oficinas diplomáticas y consulares en el exterior deben de ofrecer servicios en línea que sean del interés de la comunidad nacional en el exterior. Así, se debe continuar en esta dirección por el interés de los usuarios e invertir en una buena red unificada de servicios digitales. La Licenciada Chacón se refiere a lo que las Embajadas y Consulados y Misiones Diplomáticas deben ofrecer en línea:

En los últimos gobiernos, tal vez se han hecho algunos esfuerzos, sobre todo, a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología; no sólo a nivel de cancillería con diplomacia electrónica sino que también de todo el aparato estatal de buscar una modernización en las plataformas y los sistemas de comunicación, que incluso podemos ver que exitosamente ha llevado a cabo la CCSS recientemente con el sistema EDUS, que viene a unificar toda la información que se maneja en las diferentes dependencias de la caja, y que algo así hacerse o pensarse a nivel gubernamental institucional. Sin embargo, me parece que todavía nos quedamos muy cortos en ese sentido, principalmente por el tipo de inversión que habría que llevar a cabo para poder digitalizar o informatizar todo el sector público, incluyendo, por supuesto a la Cancillería. No solo es la inversión inicial, sino que también mantener esos sistemas actualizados y dotar a nuestras Embajadas y Consulados, y así como a la sede principal en San José de las herramientas que se requieran para poder manejarlo. (Marcela Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

La digitalización de documentos es una forma de avanzar en este proceso, pues tener respaldos digitales de oficios y demás papelería oficial es un gran

acierto al tener mejor ubicada la información y consultar en línea dichos documentos. El ejemplo citado de EDUS es un buen sistema del expediente digital de la Caja Costarricense de Seguro Social, que posee en línea los expedientes de los pacientes y usuarios del sistema de seguridad social. La Licenciada Chacón se refiere a un buen sistema digitalizado que perfectamente se podría replicar a nivel del sistema de Servicio Exterior de la Cancillería. Sin embargo, se debe tomar en cuenta el presupuesto para iniciar un proceso de digitalización que brinde los mejores servicios, como por ejemplo una plataforma bien robusta que ofrezca los servicios de cédulas, pasaportes, y otros documentos a través de las Embajadas y Consulados.

Siguiendo la misma línea de descentralización de la presencia de la Cancillería y de las Embajadas y Consulados como unidades de servicio en el exterior, Javier Sancho comenta acerca de su experiencia como embajador en Nicaragua:

Yo no sé si en Cuba lo lograron hacer, a nosotros nos ayudó mucho el hecho del que el ICE estaba metiéndose en Nicaragua a hacer negocios y no sé si todavía tienen, pero tenían una operación importante en Nicaragua, entonces nos aprovechamos de eso y los ejecutivos del ICE en aquel momento, Carlos Obregón, que era el presidente ejecutivo, nos ayudó muchísimo con el tema. Nos abrió las puertas, un chavalito de apellido Palermo y logramos hacer eso, y hasta donde sé, el call center en un éxito porque además es una llamada que hacen los nicaragüenses desde un teléfono en Nicaragua, pero el teléfono, al pedir la cita, adonde suena es ahí en San Pedro, en el ICE de San Pedro. Ahí es donde está instalado el call center, ni siquiera en Nicaragua, pero ahora está paralizado eso, porque no se están dando visas, pero, una cosa que sirvió de modelo para otras Embajadas. (Javier Sancho, entrevista realizada el 9 de julio de 2020).

Sancho hace referencia al momento en el cual se presentó la posibilidad de trabajar con el Instituto Costarricense de Electricidad, que estaba incursionando en Nicaragua cuando él era embajador, para lograr una alianza entre la Cancillería y el I.C.E. Así, se dieron las circunstancias para poder trabajar conjuntamente y, de

esta forma, establecer un call center que atendía las llamadas en San Pedro de Montes de Oca para lograr ordenadamente la atención de citas para las visas consulares. Este modelo exitoso de digitalizar las citas perfectamente puede ser emulado por otros Consulados y Embajadas, pues se hace una buena alianza entre dos entes estatales para mejorar y dar un excelente servicio a los usuarios estos servicios.

En la misma línea que se viene comentando acerca de la digitalización, Carreras señala lo siguiente:

Me tocó vivir ya cuando gracias a la forma electrónica se podía tratar inmediatamente. Sin embargo, la forma electrónica tiene un defecto muy grande, es que así como vos me estás preguntando, yo te contesto lo primero que se me viene a la mente, es muy peligroso, en la diplomacia eso es muy peligroso, porque en la diplomacia siempre es mejor el documento muy bien pensado muy bien analizado y la respuesta muy bien comparada... cosa que es una de las ventajas de la diplomacia cara a cara, de cuando se encuentran dos cancilleres, de tener traducción simultánea; porque aunque los cancilleres sepan el idioma del otro canciller, es muy tonto el canciller que no aprovecha la traducción simultánea, ¿por qué? Porque mientras se lleva a cabo la traducción le permite a uno entrar, analizar y hacer una respuesta congruente, esos son pequeños trucos que se aprenden con los años y que en la diplomacia electrónica desaparece, más ahora porque cuando te digo: la diplomacia electrónica que a mí me tocó vivir, era simplemente escribir en una computadora y mandarlo, y esperar que el otro lo leyera, pero ahora que existen estos medios como el que estamos usando, el que estamos conversando como si estuvieras aquí sentado, es muy peligroso; y se lleva muchas veces a situaciones difíciles. (Rodrigo Carreras, entrevista realizada el 16 de julio de 2020).

Sobre esta cita, resulta interesante señalar que la diplomacia clásica también tiene ventajas. Una de ellas es mencionada por Carreras, cuando hace referencia a que la diplomacia tradicional permite la traducción simultánea, poder reflexionar mejor las respuestas y responder de forma más contundente.

4.2.8 Intercambios de cooperación en materia de diplomacia digital con España

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto debe iniciar un acercamiento en materia de diplomacia digital con el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, pues existe en este Ministerio una vasta experiencia en el tema de la diplomacia digital que debe ser aprovechado al máximo por la Cancillería de Costa Rica. Los recursos invertidos por el Gobierno de España en la actualización y preparación de su cuerpo diplomático son muchos y e implican bastantes años de transformar su diplomacia tradicional a una diplomacia digital. La experta Chacón hace referencia a la transformación que España ha tenido en los últimos años, cuando expone a través de sus respuestas lo siguiente:

Me parece que España ha tenido la posibilidad de incorporar una modernización en la tecnología, en las funciones de la diplomacia, tanto a nivel de Embajadas como a nivel de sus Consulados; también, eso sí lo sé que ellos tienen blogs que permiten que la ciudadanía española en el exterior pueda comunicarse en forma virtual, pero al tiempo real, con las autoridades de Cancillería española, permitiendo esa proximidad que es tan necesaria; han tenido que hacer toda una inversión y el desarrollo de planes de implementación para el uso de esta tecnología en toda su cancillería; esto permite tener una menor cantidad de recurso humano que, en este momento para nosotros, representa una carga significativa para lo que es el presupuesto ordinario que se maneja desde la Cancillería porque permite que menos personas puedan manejar muchas más información a nivel de la Cancillería y a nivel de las Embajadas y Consulados, dando un servicio eficiente, haciendo uso de redes sociales que se consideran completamente innovadoras, que vienen a generar un cambio en la forma de operar de las cancillerías. (Marcela Chacón, entrevista realizada el 15 de julio de 2020).

De tal modo, Marcela Chacón comenta acerca del avance de España y su preparación a la era digital en cuanto a la capacitación de sus funcionarios

diplomáticos, los cuales cuentan con preparación en cuanto a las nuevas tecnologías digitales y redes sociales. Los recursos tecnológicos generan una economía para el personal administrativo y, de esta forma, se optimizan los servicios de la Cancillería a través de las redes sociales. A su vez, se ofrece una red mediante consultorías y los centros de pensamiento, brindando un enlace entre el sector académico y el sector político y científico de otros países. Así, la unión de los sectores académico, político y científico han dado un gran impulso a la diplomacia española en la última década, cosa que puede ser emulada por Costa Rica, siempre y cuando se apliquen los cambios necesarios en el camino hacia la digitalización de la diplomacia costarricense en un futuro cercano.

Siguiendo la misma línea diplomática española, Javier Sancho se refiere a la realidad española de la siguiente manera:

Me parece a mí que España tiene una excelente diplomacia, me parece que tiene los medios y los recursos tradicionalmente hablando de contar con diplomáticos, en primer lugar, la parte humana que es muy importante en la diplomacia; pero también en el tema de la implementación de nuevos sistemas de diplomacia de parte digital, creo yo que España es un ejemplo que deberíamos de seguir y me parece a mí que algo hay que hacer y se podría pedir por un país como Costa Rica dentro de la congregación que los estados nos dan, es que España nosotros nos da una mejor caseta de diplomacia digital, la diplomacia española es excelente, me parece a mí que es digna de imitarse y en lo que podamos nosotros obtener de estas experiencias de España, para un país como Costa Rica son de vital importancia.

Definitivamente, porque España además también ahora lo hemos visto con esta ley de las cartas a la reforma histórica cómo los Consulados fallaron alrededor del mundo, tuvieron una injerencia importante en todo esto, me parece a mí que es España es un buen ejemplo. (Javier Sancho, entrevista realizada el 9 de julio de 2020).

El exdiplomático Sancho hace una buena referencia de cómo España ha evolucionado y transformado su diplomacia tradicional hacia la diplomacia digital,

pues sus funcionarios diplomáticos han sido bien formados y preparados para la atención de los nuevos retos. Sin embargo, se debe tener claro que este país cuenta con bastantes recursos económicos, pero no por esto Costa Rica debe renunciar a seguir un camino similar en la transformación hacia la diplomacia digital, que es lo que el nuevo orden mundial demanda.

Son varios los países que han dado pasos en la transformación de la diplomacia clásica hacia la diplomacia digital. Sin embargo, en este caso, España es el país que se tomó como ejemplo para calcar sus cambios y seguimientos tecnológicos digitales. La formación y preparación de sus diplomáticos en torno al mundo digital constituye, sin duda, un éxito que la Cancillería costarricense y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto deben imitar, pues España ha demostrado que cuando se sigue el camino correcto es posible incursionar en el campo digital y que la experiencia sea de provecho para cualquier Servicio Exterior. De tal modo, los cambios tecnológicos que España realizó durante los últimos 10 años confirman que sí es posible lograr la digitalización de la diplomacia.

Por ello, cerrando esta propuesta, es menester indicar que estos ocho puntos sintetizan la esencia sustantiva de lo que el autor logró inferir a lo largo de este proceso investigativo, en cuanto hacia dónde podría focalizarse el rumbo en la búsqueda de una posible digitalización de la Cancillería costarricense. Como se indicó al inicio, este trabajo no plantea una única ruta, pero sí presenta un análisis cuyo fruto es una propuesta que podría constituir una guía para que nuestro país camine con paso firme hacia la digitalización diplomática en el siglo XXI.

A pesar del contexto actual en que se encuentra nuestro país, con una crisis fiscal y económica severa, es posible pensar que se puede iniciar este camino hacia la digitalización digital por etapas, siempre y cuando haya la voluntad política necesaria, lo cual puede ser incluso más importante que el tema del presupuesto económico. De tal modo, los próximos políticos y

tomadores de decisiones en el marco de las Relaciones Exteriores deben sopesar el costo, beneficio y valor agregado que generaría invertir recursos económicos en este tema y lo que esto finalmente le ahorraría al Estado costarricense, además de considerar el grado de avance país y el hecho de posicionarnos entre las naciones más desarrolladas en el mundo de la diplomacia.

V. CONCLUSIONES

La presente investigación, durante su proceso, desarrolló cuatro acápite para operacionalizar el objeto de estudio de este trabajo final de graduación. Por ello, estas conclusiones se verán reflejadas a través de utilidades, logros y resultados.

Las utilidades se desprenderán del primero y segundo capítulo, mientras que los logros y resultados se derivarán del tercer y cuarto capítulo. Se desarrollan de lo general a lo particular, iniciando por el capítulo I y concluyendo en el capítulo IV. Además, en esta sesión de cierre se evaluarán los resultados obtenidos a lo largo del trabajo de campo, particularmente lo alusivo a la aplicación del instrumento metodológico de la entrevista.

Igualmente, se sopesará lo referente a la utilidad de la investigación en torno a su importancia en el plano académico y de la sociedad. Se verificará si se responde o no la interrogante científica y si las variables se operacionalizaron correctamente. Finalmente, se valorará si la investigación cumplió con las expectativas científicas planteadas en el segundo capítulo, referente al área metodológica.

Iniciando con las utilidades de este trabajo final de graduación, es menester indicar que fue de sumo valor plantear un problema, para diagnosticar la realidad por investigar y, con ello, conocer los antecedentes históricos y los elementos empíricos que se desenvolvían alrededor del objeto de estudio. Se logró así llegar a tener una interrogante científica, que le permitió al investigador poseer una guía de trabajo y encauzar sus líneas de desarrollo en forma organizada bajo una temática uniforme, en la cual se fueron dibujando las diferentes ramificaciones que se requerían a lo largo del eje de acción que pasaba desde la diplomacia clásica hasta la diplomacia digital.

Sin duda, el tener una interrogante para el autor de este trabajo significó conducir con una linterna en “sentido figurado”, ya que fue la que le permitió no perder el cauce en el desenvolvimiento de la temática abordada.

En el mismo sentido, es de relevancia manifestar que la estrategia metodológica fue clave para el desarrollo de esta investigación, debido a que permitió operacionalizar de forma completa lo que se plantea en un inicio, gracias a todas las fuentes consultadas, combinadas con la aplicación del instrumento metodológico de la entrevista, que no solo sumaron información e insumos, sino que validaron las diferentes posiciones expuestas a través de las referencias bibliográficas usadas. Más que ello, propiciaron contenido de primera mano, dado que sobre el tema abordado existe poco material escrito acerca de la experiencia costarricense y esto fue lo que permitió complementar, de forma integral, la visión que hoy se puede describir acerca de cuál es la realidad de la diplomacia digital en Costa Rica.

No se puede dejar de mencionar la relevancia que tiene en cualquier investigación científica el tener objetivos claros, que al final se convierten en las metas que persigue el trabajo. En este caso, no es la excepción, pues sin duda los objetivos planteados responden a cada uno de los capítulos que se logran desarrollar en esta investigación.

El objetivo general implicó la meta principal perseguida, a saber, que se hiciera un recorrido por la diplomacia digital actual, haciendo énfasis en el caso de España, con la idea de que se pudiera dilucidar cuáles elementos y factores podrían emularse y plantearlos como aporte en este trabajo, a través de una propuesta conformada por diferentes ítems que en conjunto potencialicen y modernicen la diplomacia digital en Costa Rica.

Así, del primer capítulo del trabajo surgen las utilidades más sobresalientes que se logran obtener de lo abordado por parte del investigador en cuanto al tema de estudio.

Con respecto al segundo capítulo, denominado “Definiciones y apreciaciones teóricas”, fue la parte más abstracta de este trabajo final de investigación, ya que en él se definió y caracterizó el objeto de estudio, desde la óptica más árida, conceptualizando la diplomacia digital a partir del ámbito teórico y sus diferentes apreciaciones, y dejándose en claro cuál es la visión teórica del autor sobre el objeto de estudio.

Es importante manifestar que hoy en día la conceptualización teórica de la diplomacia digital tiene una gran cantidad de acepciones y su caracterización es abundante. No obstante, se puede asegurar que la temática es cada vez más científica y su enfoque es holístico, encontrándose una variedad enorme de autores que la definen y caracterizan.

Se puede anotar que las visiones seleccionadas responden, desde el plano teórico, a los elementos empíricos que se usaron luego en el desarrollo de los próximos capítulos, lo cual permitió combinar estos dos factores que, sumados con la parte histórica, le dieron cientificidad al objeto de estudio, de tal manera que la investigación se pudo visualizar como de corte moderno, y con un espíritu novedoso, en el ámbito de los trabajos académicos contemporáneos.

Ya en el plano empírico de esta investigación y desde un contexto internacional y nacional dentro de los primeros resultados y logros de este trabajo final de investigación, se puede afirmar que la diplomacia es cambiante y adaptable a las diferentes etapas de la sociedad en las cuales el sistema internacional y el diplomático han podido existir y subsistir. La diplomacia se regula por sus propias reglas, es decir, siempre estará en constante acercamiento entre los diferentes actores de esta, en constante relación con el sistema internacional.

La diplomacia ha cambiado a través de los años y, por ende, en la actualidad, quienes ejercen la diplomacia deben manejar diversos temas que le resultaban ajenos a los diplomáticos tradicionales.

Es importante mencionar que la digitalización de los servicios públicos ha tenido un efecto mayor en sus ciudadanos. Cada vez más, el mundo va hacia la digitalización, tanto en el sector privado como en el público. La implementación de la firma digital es un primer paso, donde se puede, por medio de esta tecnología, firmar documentos y hacer valer su voluntad a través de documentos electrónicos.

El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones ha sido de gran apoyo para la consecución de la validez de esta herramienta. La diplomacia no se escapa de esta transformación tecnológica hacia la que el mundo actual se dirige, que es la diplomacia digital. Así, como el investigador ha podido demostrar, las redes sociales han contribuido de forma integral a la digitalización de la diplomacia.

Es durante los últimos 20 años cuando se ha dado la gran transformación del sistema diplomático a nivel mundial. España, país que el investigador toma como ejemplo, ha incursionado de forma seria y responsable en transformar su

servicio exterior tradicional a un sistema exterior de naturaleza digital. La formación y preparación de los diplomáticos y funcionarios españoles fue fundamental para la migración hacia un sistema digital más consolidado y de una mejor coordinación interestatal.

El paso hacia la digitalización de las Embajadas que España inició hace más de 10 años ha sido el mejor proceso de transformación hacia una diplomacia digital activa y presencial en las redes sociales. A su vez, los ejemplos de los demás países citados reafirman la importancia de la diplomacia digital en este nuevo siglo.

Los países mencionados como casos de éxito son los mismos que han incursionado en la diplomacia digital para obtener recursos tecnológicos por parte de sus gobiernos. De esta forma, pueden ofrecer los servicios consulares y diplomáticos de forma más ágil y rápida a sus usuarios. Cabe destacar que las redes sociales Facebook y Twitter son las más utilizadas por los diplomáticos para sus comunicados y formas de interactuar con los ciudadanos de diferentes países que desean algún tipo de información o servicio diplomático.

Estados Unidos es el país más avanzado en el desarrollo de la diplomacia digital, al haber creado Diplopedia, que es una plataforma digital para los funcionarios del servicio exterior norteamericano. La administración del presidente Trump fue un ejemplo del uso que se le dio a la red Twitter por parte de este mandatario.

Por otro lado, el caso de Reino Unido es un ejemplo que ha irrumpido en la diplomacia digital con buenos resultados. El empleo de la red intranet es para el uso exclusivo de los funcionarios diplomáticos, miembros del FCO (Federal Commonwealth Office). Esta alianza digital entre la Oficina de Exteriores y el Commonwealth han fortalecido la diplomacia digital.

Francia ha desarrollado la diplomacia digital desde 1995, por medio de su Ministerio de Asuntos Exteriores. Así, el desarrollo de su diplomacia digital lo coloca en el tercer lugar.

En cuanto a Dinamarca, es interesante mencionar su gran avance en el desarrollo de la diplomacia digital. Existe una excelente coordinación entre el sector privado y público con el fin de poner en marcha la digitalización de los procesos. El buen ejemplo de la creación de una embajada tecnológica es un referente de este país en cuanto a lo que han logrado hacer en este ámbito para modernizar su sistema diplomático.

México es un caso exitoso en el avance de la diplomacia digital en América Latina y la inversión tecnológica en sus Embajadas y Consulados lo confirman. La creación de SREMonitor, SREtv y Notimex son vivos ejemplos de la Cancillería de México para incursionar en la diplomacia digital. La presencia en las redes sociales tales como Facebook y Twitter han aumentado su permanencia en las Embajadas y Consulados, con el apoyo de la Secretaría de Relaciones Exteriores, lo cual consolidó su transformación hacia una diplomacia digital.

Brasil es otro buen ejemplo del gran avance de su diplomacia digital, debido a la experiencia y reconocimiento a su larga tradición diplomática. Su posición 14 de acuerdo con el Digital Diplomacy Review lo ratifica como un gran logro de Itamaraty. Durante muchos años han promovido la tecnología digital y el uso de las redes sociales por parte de Itamaraty. Los 10 canales oficiales para la comunicación diplomática lo demuestran y sus más de 500 sitios en la red. No obstante, se debe recordar que Brasil no cuenta con una política de Estado que promueva la diplomacia digital.

España ha incursionado fuertemente en la diplomacia digital desde el año 2010, década de muchos cambios a nivel de su Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, Embajadas y Consulados a nivel mundial. La diplomacia digital española contó con un gran aporte estatal y decisión ministerial para llevar a la práctica este proceso de modernización y caminar a grandes pasos, pasando de una diplomacia clásica a una diplomacia digital y sobresaliendo en su área geográfica por su destacado papel. De ahí que para efectos de esta investigación se haya seleccionado este país como referente, y que muchos de sus resultados casualmente tienen que ver con factores que de una u otra manera podrían ser emulados por nuestro Servicio Exterior. Sobre el particular, en las próximas líneas se plantearán algunas de las acciones más relevantes que respaldan la propuesta y aporte fundamental de este proceso investigativo, y que se convierte en la novedad que ofrece este trabajo para ser ampliado en futuras investigaciones.

En otro orden de asuntos, los diplomáticos de hoy en día deben capacitarse de una forma más integral que sus antecesores, pues en la actualidad están obligados a prepararse de modo multidisciplinario y, sobre todo, deben fortalecer los conocimientos asociados a la cuarta revolución industrial, relacionada especialmente con la información y la tecnología, dado que el mundo camina y se mueve en esos escenarios en el siglo actual.

Las cancillerías en el mundo contemporáneo no pueden quedarse estancadas en procesos anquilosados en usanzas en donde las relaciones diplomáticas presenciales eran el centro del espacio de negociación. Esto no quiere decir que el autor no reconozca que esta forma de hacer diplomacia sigue siendo válida y de peso. Sin embargo, es necesario complementar esta forma de actuar con procesos apegados a las nuevas tendencias informáticas y hacia las que caminan en general los países desarrollados y de alto perfil, en el “mundillo de la diplomacia internacional”.

Continuando con los resultados del capítulo relacionado con la experiencia española, se quisiera resaltar que la digitalización de su servicio exterior siempre fue el objetivo del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, lo cual fortalece el conocimiento y uso de las redes sociales que son vitales para la actualización de sus diplomáticos de carrera. La nueva forma de comunicación a través de las redes sociales resultó ser un éxito y contribuyó a digitalizar la diplomacia de una manera más rápida y efectiva. Así, la fluidez y horizontalidad en la comunicación hizo que se diera la participación de usuarios en asuntos de naturaleza nacional e internacional.

Pasando a exponer los resultados y aportes de mayor cuantía y que surgen de este trabajo final de graduación, se empezarán a detallar algunos de los hallazgos más relevantes que arroja la investigación, específicamente relacionados con la propuesta sugerida.

La propuesta persiguió, a través de sus diferentes ítems, demostrar que si estos se aplican y promueven podrían potencializar la digitalización de la diplomacia tanto en Cancillería como en las distintas sedes diplomáticas y misiones en el exterior.

Luego del trabajo realizado, uno de los elementos más valiosos por mencionar es el hecho innegable de que el aumento del presupuesto en los recursos tecnológicos posibilitará el fortalecimiento de la diplomacia digital. Sobre el particular, si se revisa el caso de éxito analizado, se puede resaltar que una de las acciones fundamentales que llevaron a España a obtener resultados por encima del promedio fue el contar con un presupuesto adecuado para hacer frente a los gastos que implicaba poner en marcha un sistema digitalizado de punta, en el ámbito de la diplomacia.

Así mismo, se puede concluir inevitablemente que el uso de las redes sociales para la comunicación o difusión de la imagen país, transparencia y

acercamiento con el ciudadano son factores fundamentales para crear una estructura que le facilite a nuestro Servicio Exterior contar con un sistema más moderno en sus misiones y Consulados, así como a lo interno de la propia Cancillería.

Adicionalmente, dentro de los hallazgos que se contabilizan en este proceso investigativo, cabe señalar que, al analizar de forma profusa la diplomacia española, se demuestra que el uso de una página web más dinámica e interactiva facilita a los espacios diplomáticos mayor modernidad y eficiencia. Por ello, se seleccionó este factor como trascendente para ser parte de la propuesta que esta investigación sugiere.

En otro orden de asuntos, del análisis efectuado en este largo proceso de investigación, se llega a inferir, luego de estudiar las experiencias exitosas en América Latina y en España, como objeto de estudio y referente para Costa Rica, que, entre muchos otros factores, en todos los casos analizados y revisados por este autor sobresalen los cursos de formación y actualización para los diplomáticos en el manejo de redes e Internet como un elemento asociado a un resultado positivo. De ahí que este elemento se incluyera como un ítem dentro de la propuesta, como una manera, dentro de las muchas que podrían desarrollarse, para que nuestra diplomacia pase de la clásica a la digital.

Ante ello, se sugiere como cambio necesario que la Cancillería actualice y mejore su página web, además de fomentar un mayor uso de las redes sociales para sus funcionarios administrativos y diplomáticos de la misma manera que lo estableció el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación de España. Ello traería beneficios también extensivos para los ciudadanos costarricenses que residan en otros países en donde se tenga representación diplomática, ya que al tener esta versatilidad digital, se podrá obtener una comunicación más

fluida y, además, las gestiones requeridas por los costarricenses se podrán llevar a cabo de forma más expedita.

Si se hila más delgado, es importante mencionar que una de las conclusiones a las cuales se llega –luego de comparar las opiniones de las diferentes personas entrevistadas con los conocimientos obtenidos de la bibliografía consultada– es que para que una Cancillería sea más eficiente y más profesional en este nuevo mundo de la información resulta indispensable contar con la estandarización de procesos diplomáticos por medio de sitios digitales que sean actualizados constantemente y que merme cada vez más el uso de la diplomacia clásica en el contexto de las Relaciones Internacionales.

En este punto, cabe señalar que la descentralización del Ministerio de Relaciones Exteriores es vital para ejecutar procesos más expeditos y modernos. Ello amerita, por supuesto, que en este nuevo mecanismo de trabajo los Consulados puedan ser más autónomos y, con ello, asuman mayores responsabilidades que les permitan ejercer sus acciones en sus localidades. De esta manera, podrán desahogar a los entes centrales, tal y como lo han venido haciendo los países estudiados y que hoy demuestran logros y resultados de primera línea en este aspecto, lo cual los ubica como un ejemplo a seguir por nuestro país. Sin embargo, es importante aclarar que no se pretende que Costa Rica emule todas las acciones que otros países registran en materia de diplomacia digital, pues el contexto de cada una de las naciones tiene particularidades muy específicas.

Aquí, cabe señalar algunas diferencias sustantivas en cuanto a lo alcanzado por países exitosos como los analizados en esta investigación. La primera se refiere a lo que invierten los países y, particularmente, el interés político que le imprima el Jefe de Estado a los espacios diplomáticos.

Para nadie es un secreto que en Costa Rica no siempre los espacios diplomáticos han sido de mayor cuantía; tampoco los presupuestos destinados para ellos son abultados ni se proyectan como esenciales para el gobierno. Por el contrario, generalmente, son presupuestos menores e incluso muchas veces minimizados para ocupar esos dineros en materia de seguridad y educación, lo cual conlleva a demostrar, según lo registrado en la investigación, que el presupuesto destinado para el mejoramiento en la digitalización de los procesos diplomáticos es bajísimo en comparación con lo asignado, por ejemplo, a sostener la educación en nuestro país, solo por mencionar un área. Esto lleva a afirmar que si los próximos gobiernos no modifican sus agendas y sus prioridades en las políticas públicas que se impriman en los planes nacionales de desarrollo es casi predecible que el Estado costarricense no podría competir en espacios digitales avanzados.

Como se ha venido exponiendo a lo largo de estos resultados, son varios los cambios que se deben gestar para llegar a tener una diplomacia digital en los próximos años. Hoy, más que nunca, el contar con capacitaciones en todos los temas es un requisito indispensable para el buen funcionamiento de cualquier esquema público. De acá no se escapa el hecho de que los funcionarios de la Cancillería costarricense requieran de capacitaciones a nivel tecnológico y de formación en las nuevas tendencias internacionales que demanda la globalización.

Entre otros elementos, esta investigación concluye que los funcionarios de carrera, en su gran mayoría, no cuentan con capacitación idónea para asumir los retos que hoy tiene la sociedad internacional, sobre todo en cuanto a los logros alcanzados por países como España en materia tecnológica y de diplomacia digital. Por ello, la propuesta hecha en el último capítulo de este trabajo resulta pertinente, debido a la necesidad de que los funcionarios administrativos y de carrera diplomática reciban capacitación constante, al ser

la única manera que les permitirá adaptarse a lo que se ha establecido en otros países para saltar de la diplomacia clásica a la diplomacia digital.

Otro de los factores esenciales que devienen de este estudio final de graduación es que, sin duda, uno de los obstáculos visualizados que influyen para que la diplomacia digital no fluya como en otros esquemas internacionales es el hecho de que no hay una política pública que haya asumido el rol de conjuntar, con las representaciones diplomáticas en el exterior, canales de comunicación fluidos con la estructura pública del gobierno central, lo cual permitiría conocer de forma casi inmediata los requerimientos de los ciudadanos costarricenses en el exterior. Sobre este particular, el autor de esta investigación se permitirá, en el apartado de las recomendaciones, sugerir algunas ideas que podrían solventar esta problemática.

Por otro lado, al examinar diversos referentes bibliográficos y del trabajo de campo realizado, se concluye que la cooperación internacional debe ser un elemento coadyuvante en los procesos que siga este país, para llegar a tener una diplomacia digital. Cabe destacar que dentro de los países estudiados, se observa claramente cómo todos tienen en común el hecho de haber desarrollado sus esquemas luego de revisar experiencias exitosas, que les sirvieron como referente para caminar hacia procesos más actuales y digitales.

Para Costa Rica, sería invaluable contar con cooperación de países como España, conocer su experiencia de cerca, a través de una asesoría técnica y de cooperación horizontal, en donde Costa Rica sea el país receptor y España, oferente, mediante los esquemas nacionales oficiales que la misma Cancillería tiene para que las entidades públicas gestionen cooperación con otros Estados. Igualmente, se podría pensar en otros países con desarrollo o actualidad en este tema, los cuales faciliten a Costa Rica asesorías, incluso virtuales, en el nuevo contexto mundial, que ayuden a potencializar los recursos con que se cuenta para ir en el camino hacia la digitalización.

Tal y como se propuso en el ítem correspondiente a la importancia que tiene para Costa Rica contar con intercambios de cooperación que le permitan cumplir con el objetivo de pasar de una diplomacia clásica a una diplomacia digital, en este espacio de resultados y conclusiones sería imposible negar la riqueza que tendría para nuestro país el contar con la experiencia española, no solo porque fue elegida como caso para ser ejemplo en esta temática abordada, sino por su papel encomiable en el mundo de la diplomacia digital. Es necesario, sin lugar a dudas, que se hagan los esfuerzos requeridos para que en un futuro cercano esto pueda llegar a darse y potencializarse, de manera que cualquier esfuerzo se encamine hacia la modernización de la diplomacia de nuestro país. Se puede acotar, incluso, que Costa Rica ha usado este tipo de experiencias en otros temas; esto ha generado nuevas políticas públicas y puede emularse, por tanto, en la búsqueda de una diplomacia digital.

Como se observó a lo largo de la exposición de los resultados y logros de este trabajo final de graduación, se podría afirmar que la propuesta integral que se sugiere como parte esencial del aporte de esta investigación pretende que en un futuro cercano el Gobierno de turno y en particular el Canciller a cargo pueda sopesar las diferentes recomendaciones académicas que se hacen para que nuestra diplomacia pase del ámbito clásico al digital, lo cual posibilitaría la modernización de la política exterior y, con ello, adaptarse a los requerimientos del nuevo entorno mundial y de la cuarta revolución industrial.

Es menester confirmar que, de la propuesta de esta investigación, dos de los elementos planteados son los que siguen siendo esenciales en el trayecto hacia la construcción de una diplomacia digital del presente siglo, a saber: la capacitación a la que puedan acceder los funcionarios y los diplomáticos; y el presupuesto que sea destinado para sufragar los gastos que ameritaría tecnologizar no solo la sede central, sino, al menos, algunas de las Embajadas y Consulados de mayor presencia para Costa Rica en el concierto de las

naciones. Adicionalmente, se puede manifestar, como apreciación final, que las sugerencias que hace esta investigación efectivamente no se pueden dar de golpe, pues requieren un proceso gradual que permita ir adaptando el sistema actual a las modificaciones requeridas, hasta llegar a convertirse en una diplomacia más moderna y apegada a solventar las demandas que tiene hoy el mundo en la era de la información y la tecnología.

Luego de la labor de campo realizada y de la lectura pormenorizada de todas y cada una de las referencias bibliográficas empleadas, se confirma que estos dos factores mencionados constituyen la respuesta a muchas de las preguntas generadoras que se fueron tejiendo a lo largo del proceso investigativo, en busca de supuestos hipotéticos llevaran a dar con una respuesta acertada acerca de cuál era el camino correcto para que Costa Rica se encamine en el sendero de la digitalización.

Como una de las conclusiones que no podrían faltar en este trabajo de investigación, cabe señalar los efectos adversos causados por la pandemia del Covid-19, que marcan un antes y un después en todos los espacios del diario vivir del mundo, algo de lo cual no escapan las relaciones internacionales, la política exterior y, por supuesto, el centro de análisis de esta investigación, el “mundillo de la diplomacia”. Hoy, más que nunca, la pandemia ha dejado entrever la importancia superlativa que tiene el poder seguir caminando a través de la virtualidad, en este nuevo acontecer mundial, pues los individuos han tenido que recurrir decididamente a la comunicación digital. Entre otras cosas, los cierres de países, fronteras, transporte y demás servicios han golpeado fuertemente a las economías del mundo entero. Es por ello que la diplomacia digital debe verse como una herramienta necesaria que permite potencializar los procesos, en un mundo paralizado por un virus que evita a toda costa la presencialidad y relación presencial con otros seres humanos.

Para cerrar este espacio de resultados, no se puede dejar de mencionar la importancia sustantiva que tiene para la sociedad costarricense esta investigación, pues fomenta una diplomacia más interactiva y moderna que permita flexibilizar procesos y agilizar la tramitología que tiene que ver con infinidad de temas abordados en este ámbito, desde optar por una beca en el exterior hasta certificar un matrimonio o un título obtenido en otro país, solo por mencionar algunos ejemplos que se dan en el marco de un Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto como el nuestro.

A su vez, la firma digital debe ser valorada e incorporada a futuro como instrumento legal para la formalización de documentos consulares en el exterior. De esta forma, los servicios se agilizarán en forma inmediata, con el beneficio para todos sus usuarios. Finalmente, ofrecer servicios de entrega o renovación de cédulas de identidad y pasaportes en los Consulados es un asunto de vital y gran trascendencia, ya que facilita y promueve el uso de las tecnologías y nos acerca a los países desarrollados en esa materia.

VI. RECOMENDACIONES FINALES

En este ítem, el investigador presentará las diferentes problemáticas, falencias, obstáculos o simplemente asuntos sin resolver que se fueron dando a lo largo del trabajo y, a su vez, expondrá las recomendaciones, sugerencias, consejos de cómo solventar los aspectos negativos que se enumerarán en este espacio de cierre de este trabajo final de graduación.

Una de las falencias más notorias en este trabajo, desde sus inicios, fue el hecho de que no existía material bibliográfico actualizado sobre la experiencia costarricense en cuanto al tema abordado. Incluso, se puede indicar que se registran algunas tesis finales de graduación que se asocian a este tema, pero no son abordadas de forma integral ni muestran cómo Costa Rica debe caminar hacia la digitalización. Esto se convirtió en un problema que el autor pudo enmendar con la aplicación del instrumento metodológico de la técnica de la entrevista, que le generó información fresca y que no fue conseguida a través de referentes bibliográficos de forma escrita.

Por lo tanto, a la luz de lo anotado, se recomienda que, por ejemplo, el Instituto de Servicio Exterior Manuel María Peralta pueda incluir dentro del plan curricular de esta Maestría alguna materia que aborde con mayor profundidad temas asociados a este ámbito de investigación; igualmente, que se promueva la producción de artículos científicos en temáticas que profundicen soluciones para que Costa Rica pueda dinamizar su diplomacia y cada día poder incursionar en esquemas más modernos que le acerquen a países como España, ejemplo a seguir en este trabajo final de graduación.

A lo largo de la presente investigación, se pudo confirmar que existe una carencia generalizada en los temas digitales y de modernidad de la información, pues se constata que una de las deficiencias mayores del porqué no se ha caminado de forma más expedita hacia la diplomacia digital es casualmente debido a la ausencia de una política pública que enrumbe al país de forma integral a la búsqueda de esquemas digitalizados. No se puede menospreciar los esfuerzos que ha hecho Costa Rica en los últimos años, tal y como lo registra esta investigación en sus inicios. Así, el país ha empezado a dar pasos más veloces en este ámbito, lo cual puede llevar a emular acciones de trabajo similares a los de otras naciones que fueron casos de estudio y de éxito, abordados en los anteriores capítulos, en los cuales se deja entrever que esta podría ser una ruta que nos lleve a modernizar los trabajos en el sector público y, en particular, en las entidades que están involucradas con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y junto con él, el Servicio Exterior y cada una de sus representaciones.

Costa Rica adolece de una educación tecnológica digital en diferentes estratos de la educación, ya sea esta primaria, secundaria o universitaria. Así, los estudiantes no adquieren conocimientos digitales ni los aprovechan cuando se les ofrece la posibilidad de adquirirlos. Cabe destacar que el problema presupuestario es un factor determinante en este tema. La pandemia

ocasionada por la Covid-10 agudizó esta problemática y afectó, sin duda, a algunos sectores de la población estudiantil que no pudieron tener acceso a la educación virtual del mejor modo posible. Por ello, el autor considera pertinente recomendar, desde el ámbito universitario y, en particular, desde la Maestría y el plan de estudios desarrollado por el Instituto de Servicio Exterior, que se brinde dentro de alguno de los cursos un espacio para estudiar la digitalización en Costa Rica y en el resto del mundo, con el objetivo de fomentarla para estar preparados ante circunstancias extraordinadas como las vividas durante el periodo pandémico.

El hecho de contar con el conocimiento de las nuevas tecnologías en el aspecto digital debe ser de primer orden para los estudiantes y recién graduados en el campo de la diplomacia. Esto asegurará que los futuros profesionales cuenten con mejores conocimientos en esta área y tengan las ventajas comparativas que la digitalización ofrece, al mismo tiempo que los pondrá al mismo nivel de profesionales de países con amplia experiencia en diplomacia digital, tal y como los que fueron mencionados en esta investigación.

Entre otras cosas, también es de recibo indicar que, por medio de la tecnología digital, es posible realizar una serie de eventos, actividades y reuniones, tales como las que hoy se realizan a través de una gran cantidad de plataformas como Zoom y Teams, que son las más usadas hoy. Esto reduce costos, al no ser necesario incurrir en gastos como por ejemplo los traslados de funcionarios a determinados sitios para asistir a las reuniones de forma presencial, gastar en bocadillos, materiales de oficina, entre muchos otros rubros que aumentan los gastos de los presupuestos públicos.

En Costa Rica, existe una gran separación de los Consulados y las Embajadas acreditadas en el exterior con las oficinas centrales del ente rector de esta materia, que se conoce como el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y, a su vez, con el resto de entidades públicas que conforman el gobierno

central, tanto el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo y el Judicial, así como los gobiernos locales, lo cual genera que no existan mecanismos expeditos que faciliten los procesos públicos que se requieren hacer desde las Misiones costarricenses en el exterior.

En esa misma línea de ideas, las Embajadas y Consulados podrían ser facilitadores para el gobierno central de un país, ya que, en la actualidad, por ejemplo, las municipalidades y demás instituciones autónomas tienen sistemas rígidos de administración y la forma de comunicarse con los demás es lenta y engorrosa. Por tal motivo, se recomienda que existan canales de comunicación más fluidos y expeditos, con el objetivo de generar resultados positivos inmediatos.

Adicionalmente, es criterio de este autor que para que haya una dinamización de los requerimientos que se solicitan a nivel diplomático, también se involucren en estos nuevos canales de comunicación los actores del sector privado, pues al establecer vasos comunicantes con el sector público, podrán ofrecer al ciudadano costarricense residente en el exterior mejores y más rápidas soluciones a sus demandas diarias.

Por ello, se recomienda que dentro de las modificaciones que se deben hacer en Costa Rica, para caminar hacia la diplomacia digital, está la posibilidad de establecer mecanismos de coordinación de los entes públicos estatales, tanto centralizados como descentralizados, con las Embajadas y Consulados acreditados en el exterior. Así, se considera la necesidad de generar una política pública como parte de la estrategia de gobierno, que pueda ser incluida en el Plan Nacional de Desarrollo, con la finalidad de que se puedan medir metas y resultados y ello implique poder evaluar si esta nueva política pública puede generar condiciones favorables para el desarrollo más expedito de la diplomacia digital.

En este mismo orden de ideas, esta investigación no podría dejar de mencionar los efectos que ha causado la pandemia de la Covid-19 en todo el mundo y, en particular, en las relaciones internacionales y en los espacios diplomáticos. Este factor ha venido a aligerar los procesos hacia la virtualidad y la digitalización. De esto no ha escapado por supuesto nuestro país, el cual se ha visto obligado a usar la virtualidad como mecanismo de trabajo diario, para no paralizar sus relaciones y sus actividades en el ámbito público y fuera de sus fronteras. Por ello, las reuniones virtuales han sido el mecanismo para continuar generando resultados y no entorpecer los procesos que venían en marcha, en la diplomacia que Costa Rica ha venido construyendo en los últimos tiempos.

Ante esto, el investigador recomienda como una medida compensatoria ante esta pandemia y el marco internacional convulso en que nos encontramos que se tomen acciones contundentes en materia de política exterior, en las metas del Plan Nacional de Desarrollo y en los resultados que deben rendir los informes de rendición de cuentas del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, en cuanto a las medidas específicas que se deben seguir para potencializar todos los recursos que vayan a servir para aligerar los procesos hacia la digitalización y pasar en un futuro cercano de la diplomacia clásica a la diplomacia digital.

Para cerrar este espacio, en el cual el autor se ha esmerado en sugerir algunas soluciones a los problemas esbozados y encontrados a lo largo de esta investigación, es vital mencionar que las recomendaciones son el mejor reflejo del aprendizaje que se obtuvo en este proceso y que ahora es necesario compartir, con la única finalidad de que otros investigadores o interesados en esta temática puedan desarrollar futuros trabajos de investigación que se enfoquen en este tema con el fin de que lo amplíen a la luz de nuevos contextos y que sean fuente de consulta e inspiración para construir una política pública cada vez más moderna en las próximas administraciones gubernamentales.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antón Cortés, A. (Febrero de 2016). *De la estrategia de comunicación a la diplomacia digital: aquellos primeros pasos. La diplomacia española ante el reto digital*. Oficina de Información Diplomática.
- Andreeva, A. A. (2020). El análisis comparativo de las diplomacias de defensa española y rusa. *Comparative analysis of the Spanish and Russian Defense Diplomacy*. Moscú: Instituto de Latinoamérica de la Academia de las Ciencias de Rusia, Universidad Rusa de la Amistad de los Pueblos.
- Asociación Diplomática y Consular de Colombia. (6 de diciembre de 2016). *Ese extraño oficio llamado Diplomacia*. Colombia.
- Barrantes Ceciliano, J. A. (2018). Propuesta de una estrategia de diplomacia digital en Facebook para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica. Trabajo final de investigación para optar por el grado de Maestría Profesional en Diplomacia. San José: Universidad de Costa Rica.

- Bliss, A. (2014). *The Model of United States Public Diplomacy*. Ponencia realizada en el seminario *La diplomacia pública como reto de la política exterior*. Madrid: Escuela Diplomática.
- Bjola, C. (2018). *Diplomacia digital 2.0: tendencias y resistencias*. Revista Mexicana de Política Exterior, núm 113, 35-52.
- Calduch, R. (1993). *Dinámica de la sociedad internacional*. Madrid: Editorial CEURA.
- Camacho Cedeño, D. y Matamoros Ramírez, S. (2017). *La diplomacia digital en el siglo XXI: avances y desafíos de la experiencia de Costa Rica*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Ciencias Políticas. San José: Universidad de Costa Rica.
- Cuevas, M. (2017). *La importancia de la diplomacia digital*. San Francisco, California, EE. UU.: Prezi Inc.
- Davalovszky, C. (2009). *La diplomacia pop: una mirada a la diplomacia cultural japonesa*, Real Instituto Elcano.
- Devia Garzón, C. A. (2019). *Ola Hallyu: La innovación en el Soft Power de Corea del Sur*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Erlandsen, M. (2017). *Twiplomacia chilena: ¿Es una crisis diplomática la causa gatillante para implementar Twitter?* Santiago: Columbia Global Centers. Santiago.
- Escobar Stemman, J.J. (2016). *Diplomacia digital, diplomacia política*. Oficina de Información Diplomática.
- Femenia, C. (2016). *El modelo de diplomacia digital española. La diplomacia española ante el reto digital*. Oficina de Información Diplomática.
- Hernández-Sampieri, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana de Editores, S.A.
- Jorquera, C. (2016). *La era de la K-Diplomacy: El Hallyu como estrategia clave del soft power coreano y su alcance en América Latina*. Santiago, Chile: Chilean Korean Study Center Program.
- López Almejo, J. (2009). *Diplomacia digital y su vigencia en las relaciones internacionales*. México.
- Mandujando Salazar, Y. Y. (2016). *El camino hacia una política de promoción cultural en el Japón contemporáneo y los inicios de una campaña de*

fortalecimiento de la identidad nacional. México: Redalyc, Universidad de Guadalajara.

Manfredi, J. L. (2014). *Taxonomía de la diplomacia digital en la agenda de las nuevas relaciones internacionales*. España: Universidad de Castilla de la Mancha.

Manfredi, J. L. (2014). *La diplomacia digital*. España: Real Instituto El Cano.

Manfredi, J. L. y Rubio, R. (2018). *Diplomacia pública digital en España: de la idea a la acción. Diplomacia Pública Digital: El contexto iberoamericano*. En: Aguirre, D. et al. (Editores). Chile: Instituto de Estudios Internacionales, Universidad de Chile.

Manfredi, J. L. (2014). (2014). *El desafío de la diplomacia digital*. España: Fundación Real Instituto Elcano.

Manfredi Sánchez, J. L. y Femenía Guardiola, C. (editores). (2016). *La diplomacia española ante el reto digital*. España: Secretaría General Técnica. Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.

Méndez, M. V. (2016). *Diplomacia pública y marca-país en las Américas: Un acercamiento a las experiencias de Brasil, Chile, México y Perú. Temas de Nuestra América*, núm. 59. Ecuador: Flacso.

MICITT. (2003). *Memoria institucional MICITT 2002 – 2003*. San José Costa Rica.

MICITT. (2004). *Memoria institucional MICITT 2003 – 2004*. San José, Costa Rica.

MICITT. (2005). *Memoria institucional MICITT 2004 – 2005*. San José, Costa Rica.

MICITT. (2006). *Memoria institucional MICITT 2005 – 2006*. San José, Costa Rica.

MICITT. (2007). *Memoria institucional MICITT 2006 – 2007*. San José, Costa Rica.

MICITT. (2008). *Memoria institucional MICITT 2007 – 2008*. San José, Costa Rica.

MICITT. (2009). *Memoria institucional MICITT 2008 – 2009*. San José, Costa Rica.

- MICITT. (2010). Memoria institucional MICITT 2009 – 2010. San José, Costa Rica.
- MICITT. (2011). Memoria institucional MICITT 2010 – 2011. San José, Costa Rica.
- MICITT. (2012). Memoria institucional MICITT 2011 – 2012. San José, Costa Rica.
- MICITT. (2013). Memoria institucional MICITT 2012 – 2013. San José, Costa Rica.
- MICITT. (2014). Memoria institucional MICITT 2013 – 2014. San José, Costa Rica.
- MICITT. (2015). Memoria institucional MICITT 2014 – 2015. San José, Costa Rica.
- MICITT. (2016). Memoria institucional MICITT 2015 – 2016. San José, Costa Rica.
- MICITT. (2017). Memoria institucional MICITT 2016 – 2017. San José, Costa Rica.
- MICITT. (2018). Memoria institucional MICITT 2017 – 2018. San José, Costa Rica.
- Morales Lama, M. (2008). Marco esencial de la diplomacia pública. Santo Domingo, República Dominicana.
- Murillo Zamora, C. (2015). Diplomacia, inteligencia exterior y secreto diplomático frente a los desafíos de la era global. Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional de Costa Rica.
- Moreira, A. (2017). El uso de la diplomacia digital en las relaciones diplomáticas de Costa Rica y su relación con otros estados: oportunidades y desafíos, en el período de 2010 a 2016. En: Anuario del Centro de Investigación y Estudios Políticos. San José, Costa Rica.
- Oviamionayi Iyamu, V. (2012). Diplomacia pública en la bibliografía actual. Revista Científica Internacional del Depto. de Periodismo II. España: Universidad de Sevilla.

- Pamment, J. (2014). *Diplomacy: Digital and Public*. Ponencia realizada en el seminario titulado La diplomacia pública como reto de la política exterior. Madrid, España: Escuela Diplomática.
- Perón, V. y Pereira da Silva, S. (2018). Medios sociales y la diplomacia pública digital brasileña: Un análisis sobre el uso de Twitter por Itamaraty durante el proceso de juicio político del Gobierno de Dilma Rousseff.
- Powell, C. y Manfredi J. L. (2014). *Innovación, diplomacia y think tanks*. Ponencia realizada en el seminario titulado *La diplomacia pública como reto de la política exterior*. Madrid, España: Escuela Diplomática.
- Ramos Cardoso, A. y Espinoza Castillo, L. (2018). La diplomacia en 140 caracteres: El caso de México. En: *Diplomacia Pública Digital: El Contexto Iberoamericano*. Heredia, Costa Rica: Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional.
- Rodríguez Gómez, A. (2011). La diplomacia pública: ¿Cómo se logra dominar el arte de los Estados, los medios y la gente? Estigmasescritos2.blogspot.com.
- Rodríguez Gómez, A. (2015). *Diplomacia digital. ¿Adaptación al mundo digital o nuevo modelo de diplomacia?* En: *Opción*, vol. 31, núm. 2. Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.
- Romero Vara, L. (2018). Documentación de las Ciencias de la Información. Madrid, España.
- Serrano, B. (s.f.) Historia de la diplomacia digital y principales hitos. En: www.diplomacydata.com.
- Siles González, I. et al. (2020). Democracia en digital: Facebook, comunicación y política en Costa Rica. San José: Universidad de Costa Rica.
- Tigau, C. (2009). Diplomacia en la era digital: La ayuda alimentaria como maniobra neoliberal. Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones sobre América del Norte. México: Grupo Editorial Cenzontle.
- Torrubia, J. P. (2016). La comunicación digital y los hubs digitales: la práctica desde el exterior. Oficina de Información Diplomática.
- Vera, E. (2015). El futuro de la diplomacia en la era digital. En:

www.nexos.com.mx.

Wigodski, J. (2010). Fuentes primarias y secundarias. En: <http://Jacqueline-wigodski.blogspot.com>.

<https://www.diplomatie.gouv.fr/es/politica-exterior/diplomacia-digital/>

<http://www.cgr.co.cr/>

http://www.chkscp.cl/images/pdf/4_ConstanzaJorquera.pdf

VIII. LISTADO DE LOS ENTREVISTADOS

Rodrigo Xavier Carreras Jiménez

Diplomático costarricense, Viceministro de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica de 1994 a 1998.

Se graduó en Ciencias Políticas en la Universidad de Costa Rica y, posteriormente concluyó, estudios de Maestría en UC Berkley. Ingresó al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto el 1° de septiembre de 1972.

Ha desempeñado numerosos cargos diplomáticos, entre ellos los de Cónsul General de Costa Rica en San Francisco, director general de Política Exterior, director del Instituto Diplomático y Embajador de Costa Rica en Brasil, Israel, Turquía, Nicaragua y Cuba. Ha sido condecorado por varios países.

También ha sido profesor del Instituto Diplomático de la Cancillería Costarricense y de la Universidad Nacional de Costa Rica. Es autor de varios artículos sobre temas internacionales y trabajos sobre vivienda y asentamientos humanos.

Entrevista realizada el 15 de julio de 2020

Marcela Chacón Castro

Abogada y Notaria, especialista en Administración de Empresas Lideradas por Mujeres y en Seguridad Ciudadana con Enfoque de Género. Traductora e intérprete oficial. Actualmente, cursa una Maestría en Comunicaciones. Viceministra de Seguridad Pública durante la Administración Arias y Viceministra de Gobernación en el Gobierno de Laura Chinchilla.

En la actualidad es la Directora de Relaciones Públicas y de Gobierno para Centroamérica y el Caribe de Bayer. Presidenta de la Junta Directiva de la Asociación Costa Rica por Siempre, Secretaria de la Junta Directiva de la Cámara de Industrias y miembro de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio, del Comité de Asuntos Legislativos de AMCHAM Costa Rica y Guatemala y la Comunidad de Expertos para Costa Rica de Fedefarma. Socia fundadora del Centro para la Promoción de Inversiones de Asia Pacífico y del Instituto Internacional de Derechos Humanos, capítulo Costa Rica. Ha sido columnista independiente en La República y Diario Extra.

Entrevista realizada el 9 de julio de 2020

José Joaquín Chaverri Sievert

Es embajador de carrera de Costa Rica. Cursó estudios en la Escuela Humboldt y en el Colegio Seminario en San José, y de periodismo en la Universidad de Costa Rica. Ingresó al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto el 1 de agosto de 1971. Ha desempeñado diversos cargos diplomáticos en la sede del Ministerio, entre ellos, los de director de Prensa, director de Culto y director del Instituto Diplomático. Fue Embajador de Costa Rica en Alemania de 1987 a 1990 y en 2010 se le nombró nuevamente para ese cargo, que asumió en 2011. También ha sido delegado de Costa Rica en numerosas Asambleas Generales de las Naciones Unidas y la OEA y en múltiples reuniones internacionales. De 2003 a 2004 fungió como director general de Política Exterior.

Ha publicado numerosos artículos sobre temas internacionales y es colaborador de varios periódicos.

Entrevista realizada el 17 de junio de 2020

Javier Sancho Bonilla

Es un diplomático de carrera costarricense, con rango de Embajador, quien realizó estudios de Derecho en la Universidad de Costa Rica.

Ingresó a laborar al servicio del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto el 1 de agosto de 1974 y ha estado al servicio de Costa Rica en diversos cargos del Servicio Diplomático en el exterior y del Servicio Interno en la sede del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, entre los cuales se encuentran los siguientes: Asistente en el Departamento de Política Exterior; Encargado de los Asuntos de Asia, África y Oceanía; Jefe del Departamento Consular; Subdirector General de Política Exterior; Ministro Consejero, Jefe de Gabinete del Ministro de la Presidencia; y Ministro Consejero, Tercer Delegado Alternativo de Costa Rica ante la Organización de las Naciones Unidas, con sede en Nueva York.

Desde abril del año 1990 fue incorporado con el rango de Embajador como funcionario de la carrera del Servicio Exterior de la República, por Acuerdo Ejecutivo Número 43 del 10 de abril de 1990, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 96 del 22 de mayo de 1990. Desde entonces, ha ocupado los siguientes cargos: Asesor del Ministro de Relaciones Exteriores y Culto; Director Alternativo de Política Exterior; Embajador Extraordinario y Plenipotenciario de Costa Rica en la República de Corea y el Reino de Tailandia; Miembro de la Comisión Calificadora del Servicio Exterior de la República; Embajador Extraordinario y Plenipotenciario de Costa Rica en la República Federativa de Brasil; Director General de Política Exterior; y Embajador, Representante Permanente de Costa Rica ante la Organización de los Estados Americanos (OEA), con sede en Washington, DC; en esta última sede ha ocupado, además, la Presidencia de la Comisión de Seguridad Hemisférica de la OEA. A lo largo de su carrera diplomática, ha sido

condecorado por las Repúblicas de Argentina, Brasil, Colombia, Corea, Italia, Perú y el Reino de España. Además, ha sido un ferviente defensor del proceso de profesionalización de la carrera diplomática en su país, y actor activo de la política exterior costarricense.

Entrevista realizada el 8 de julio del 2020

Dra. Paola Vega Castillo

Obtuvo el Bachillerato en Ingeniería Electrónica en el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Recibió una beca del Servicio Alemán de Intercambio Académico, con la que cursó su Maestría en Microelectrónica y Microsistemas en la Universidad Técnica de Hamburg-Harburg (TUHH), Alemania. Obtuvo su Doctorado en Microelectrónica en el Instituto de Nanoelectrónica y Electrónica Médica de la misma universidad, convirtiéndose en la primera mujer costarricense en obtener un Doctorado en Electrónica. Realizó su postdoctorado en mismo instituto, investigó el tema de circuitos integrados de alta frecuencia para aplicaciones biomédicas. Sus intereses de investigación son MEMS, micro y nanoelectrónica para aplicaciones biomédicas y biológicas. En la TUHH, también ejerció como docente del Programa de Bachillerato en Ciencias Generales de la Ingeniería.

Paola Vega es catedrática de la Escuela de Ingeniería Electrónica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, donde ha laborado desde 1999. Fue fundadora y coordinadora del Programa de Maestría en Ingeniería Electrónica y del Programa de Investigación en Nanotecnología del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Trabajó en la creación y puesta en marcha de las primeras becas de posgrado del ITCR, con apoyo del MICITT, las cuales sirvieron como plan piloto para el actual sistema de becas de posgrado del ITCR. Asimismo, ha sido parte de la Comisión de Incentivos del MICITT.

Desde julio de 2015 hasta mayo 2018, se desempeñó como Vicerrectora de Investigación y Extensión del Instituto Tecnológico de Costa Rica, donde promovió el fortalecimiento de la investigación y la extensión, la implementación de esquemas de internacionalización de la investigación, el vínculo con sectores nacionales y el aumento de producción científica.

De mayo de 2018 a mayo 2020, laboró como Viceministra de Ciencia y Tecnología del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica. Desde el 1 de junio de 2020, se desempeña como Ministra de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

Entrevista realizada el 11 de diciembre del 2020

IX. ANEXOS

Anexo 1

Instrumento metodológico Técnica de la entrevista semiestructurada

I. Datos generales de la investigación y del investigador

Alumno: Pablo Gurdián Bond

Grado académico por optar: Maestría Profesional en Diplomacia

Título de la investigación: La diplomacia digital en la política exterior de Costa Rica: Un análisis comparativo con España.

Objetivo general: Escudriñar los pilares teóricos y los elementos fundamentales de la diplomacia digital, en el nuevo contexto internacional y, a su vez, hacer un paralelismo con la diplomacia digital en España y su importancia para la política exterior costarricense.

Objetivos específicos:

1. Desarrollar los principales conceptos teóricos y características de la diplomacia digital en el nuevo contexto internacional.
2. Describir de forma general las nuevas tendencias internacionales de la diplomacia digital y sus beneficios en la política exterior.
3. Exponer la situación actual de la diplomacia digital en Costa Rica y efectuar un paralelismo con España, en el tema en estudio.

Pregunta de investigación: ¿El nuevo entorno internacional le demanda a la política exterior costarricense modernizarse hacia la diplomacia digital? ¿Es esto factible? Siguiendo algunos de los pasos del modelo de diplomacia digital español, en cuanto a la ruta de comunicación digital, ¿qué deberá tener nuestro Servicio Exterior?

Datos generales de la persona entrevistada

- Nombre completo:
- Grado académico:
- Experiencia docente:

- **Experiencia en estos temas:**
- **Otros:**

III. **Desarrollo del instrumento metodológico**

1. ¿Cómo puede definir la diplomacia clásica y lo que hoy se llama diplomacia digital?
2. Para usted, ¿cómo se puede describir una Cancillería digitalmente preparada y qué características debe tener dicha Cancillería al igual que un Servicio Exterior que cuente con una diplomacia digital moderna?
3. Desde su punto de vista, ¿qué esfuerzos se han hecho a nivel nacional para que nuestro país cuente con una diplomacia digital?
4. Hoy en día, ¿cuál sería para usted un buen ejemplo o modelo de Consulado o Embajada digital que ofrezca una diplomacia digital avanzada?
5. Desde su experiencia como exdiplomático, ¿cuál fue su sentir en cuanto a los recursos que en diplomacia digital se contaban y qué esfuerzos se estaban haciendo para digitalizar y poner a tono con el mundo el país y su servicio exterior con el avance de la diplomacia digital en el mundo, en particular en Europa?
6. Desde su experiencia, ¿cómo calificaría la experiencia latina y centroamericana en el mundo de la diplomacia digital actualmente?
7. ¿Conoce usted la diplomacia digital que ha desarrollado España? ¿Cree usted que esta podría ser un modelo por seguir tal y como la plantea esta investigación? Si considera que sí, ¿por qué? ¿Cuáles de las herramientas que ellos han usado nos podrían servir a nosotros en un futuro cercano?
8. Desde su experiencia, considera que los políticos costarricenses de los últimos años han propuesto políticas en este sentido o, por el contrario, hay escasez de este tipo de políticas en el país para contar con un sistema diplomático digital actualizado a los tiempos?
9. ¿Ha sido usted usuario de alguna Embajada actualmente que cuente con un sistema digital de primer mundo en este tema?
10. Desde su experiencia, ¿cuáles son las recomendaciones que daría a esta investigación, ya que esta pretende, a la luz del modelo español, recomendar situaciones viables para que nuestro sistema diplomático se logre encaminar o enrumbar a lo que hoy solicita el mundo en diplomacia digital?

11. ¿Cómo vislumbra la Cancillería y las misiones consulares y diplomáticas a diez años plazo?
12. ¿Qué opinión le merece la digitalización de la diplomacia a nivel mundial?
13. ¿Cómo vislumbra la diplomacia digital a nivel mundial en los próximos años?
14. ¿Qué opinión de mejoras le haría usted a la comunicación digital de la Cancillería?
15. ¿Cree usted que en los últimos años se ha avanzado en la digitalización de la diplomacia costarricense?
16. ¿Cuáles redes sociales considera de su importancia para la actividad diplomática de nuestro país?
17. ¿Nota alguna diferencia en la diplomacia actual costarricense con la diplomacia cuando fungía usted como diplomático?
18. En el marco de la epidemia del COVID-19, ¿considera usted que todos los países deberían fortalecer los mecanismos y herramientas que les permitan desarrollar con mejor prontitud la diplomacia digital entre ellos?

Anexo 2

Instrumento metodológico Técnica de la entrevista semiestructurada

Esta entrevista será de uso exclusivo para la investigación, no será utilizada con otros fines investigativos ni de otro orden. Habrá un respeto absoluto por el conocimiento que se nos brinde por medio de las respuestas brindadas.

Igualmente, le hago saber a la entrevistada o entrevistado que se les hará llegar en conjunto con este instrumento metodológico un documento de “Consentimiento informado”, en caso de que usted tenga la fineza de permitirnos utilizar de forma literal la información que nos pueda brindar, la cual será de invaluable ayuda para las conclusiones, resultados y logros de este documento científico.

II. Datos generales de la investigación y del investigador

Alumno: Pablo Gurdián Bond

Grado académico por optar: Maestría Profesional en Diplomacia

Título de la investigación: La diplomacia digital en la política exterior de Costa Rica: Un análisis comparativo con España.

Objetivo general: Escudriñar los pilares teóricos y los elementos fundamentales de la diplomacia digital, en el nuevo contexto internacional y, a su vez, hacer un paralelismo con la diplomacia digital en España y su importancia para la política exterior costarricense.

Objetivos específicos:

1. Desarrollar los principales conceptos teóricos y características de la diplomacia digital en el nuevo contexto internacional.
2. Describir de forma general las nuevas tendencias internacionales de la diplomacia digital y sus beneficios en la política exterior.
3. Exponer la situación actual de la diplomacia digital en Costa Rica y efectuar un paralelismo con España, en el tema en estudio.

Pregunta de investigación: ¿El nuevo entorno internacional le demanda a la política exterior costarricense modernizarse hacia la diplomacia digital? ¿Es esto factible? Siguiendo algunos de los pasos del modelo de diplomacia digital español, en cuanto a la ruta de comunicación digital, ¿qué deberá tener nuestro Servicio Exterior?

II. Datos generales de la persona entrevistada

- **Nombre completo:**
- **Grado académico:**
- **Experiencia docente:**
- **Experiencia en estos temas:**
- **Otros**

IV. Desarrollo del instrumento metodológico

1. ¿Cuál es el presupuesto que hoy destina el Gobierno Central para la innovación tecnológica y el uso de las redes sociales en las instituciones estatales?
- 5 Desde su punto de vista, ¿cuál es la importancia que hoy tiene en el Poder Ejecutivo la digitalización de los procesos administrativos y, en general, del Gobierno Central?
- 6 ¿Conoce usted si ha existido o existe algún programa especial desde su Ministerio que esté apoyando algún proceso de digitalización en nuestras misiones diplomáticas en el exterior?
- 7 ¿Conoce si hay desde su Ministerio algún programa de capacitación para el sector público, en materia de digitalización de los procesos de administración pública?
- 8 Desde su rectoría en el ámbito de la tecnología, ¿conoce si hay alguna disposición especial para que los procesos en la Cancillería pasen a ser digitalizados en un futuro cercano, tanto los administrativos como los del resorte del Servicio Exterior?
- 9 Para los procesos de digitalización en el sector público, ¿existe, actualmente, algún programa de cooperación que le dé soporte a este tipo de proyectos, o solo se trabaja con presupuesto nacional, para que los procesos administrativos puedan ser más automatizados y expeditos?
- 10 Desde su experiencia como ministra en el ramo de la Ciencia y la Tecnología y experta en esta materia, ¿considera usted que nuestra Cancillería podría enrumbarse, en un corto plazo, hacia una diplomacia digital?
- 11 ¿Considera que existen los mecanismos y herramientas, así como el presupuesto, para que se puedan digitalizar los procesos que llevan a cabo nuestras Embajadas y Consulados en el exterior, en un momento de crisis económica? Antes de la pandemia del Covid-19, ¿existía algún presupuesto destinado a este tema, al que le fue cambiado el destino específico?
- 12 ¿Visualiza usted en el corto plazo una Cancillería digitalmente preparada y que posea las características que debe tener este Ministerio de Relaciones Exteriores, al igual que su Servicio Exterior, para pasar de una diplomacia clásica a una diplomacia digital moderna?
- 13 ¿Qué elementos o factores mencionaría usted deben ser los idóneos para que tanto la Cancillería como el Servicio Exterior Costarricense cuenten con una diplomacia digitalizada?
- 14 ¿Hasta hoy conoce qué esfuerzos se han hecho en este sentido, en nuestro país y en particular en la Cancillería costarricense? En cuanto a este tema, ¿sabe si

nuestra Cancillería tiene alguna meta o indicador en el Plan Nacional de Desarrollo, relacionada con cumplimientos de modernidad digital?

- 15 Desde su conocimiento, ¿en qué lugar posicionaría a nuestra Cancillería en materia de digitalización de su diplomacia? ¿En sus inicios, ya con algunos pilares desarrollados, o con un trabajo parcial hacia ese horizonte? ¿Cuál sería su opinión?
- 16 Desde su óptica, ¿qué esfuerzos se requieren para que Costa Rica pueda caminar hacia una diplomacia digital? ¿Estamos capacitados para enrumbarlos, en un corto plazo, hacia ese norte?
- 17 ¿Considera que estamos listos para alcanzar una diplomacia digital similar a la española o mexicana? Si no lo estamos, ¿qué nos hace falta aún? ¿Existe voluntad política? ¿Tenemos algunos insumos presupuestarios para ello actualmente? ¿Existe el conocimiento idóneo de parte de los funcionarios públicos en esta área, o se debe trabajar aún más en capacitaciones para prepararlos hacia ese nivel de la modernidad diplomática?
- 18 Finalmente, estimada señora ministra, me gustaría consultarle si usted conoce alguna experiencia exitosa de diplomacia digital, y en caso de conocerla, qué elementos positivos puede destacar.

Anexo 3

Formulario de consentimiento informado

La diplomacia digital en la política exterior de Costa Rica: Un análisis comparativo con España

Le estoy pidiendo que, por favor, participe en la entrevista que forma parte de la investigación para mi proyecto final de graduación.
Usted no tiene que participar en dicha entrevista si no lo desea.
Si dice que sí, puede dejar de participar en la entrevista en cualquier momento.

¿Para qué se firma este documento?

Lo firma para que el investigador pueda utilizar la información recolectada a raíz de la entrevista en el trabajo final de graduación.

¿Por qué se está haciendo esta entrevista?

Quiero saber desde su experiencia y conocimiento como exdiplomático su parecer y opinión especializada sobre una serie de preguntas que he diseñado referentes a la diplomacia digital, la experiencia mundial en cuanto a este tema, los avances que tiene nuestro país en este tópico y, además, cuáles acciones se pueden emular de la experiencia española para que Costa Rica pueda modernizar su diplomacia de una diplomacia clásica a una diplomacia digital en su política exterior.

Esta entrevista será fundamental para desarrollar con mayores argumentos el capítulo IV, eje central de mi investigación, y generará insumos invaluable para poder luego esquematizar mis conclusiones finales y recomendaciones generales. Entrevistas como esta se la haré a usted y a otras personas del país que he seleccionado previamente, de connotada experiencia y conocimiento en estos campos, y serán invaluable para la justificación científica que requiere un trabajo final de graduación como este.

¿Qué pasa si digo “sí, quiero participar en la entrevista”?

Si dice que sí:

- Le preguntaré sobre su perspectiva en relación con los elementos previamente mencionados.
- Le haré una serie de preguntas para que usted las conteste.

Puede saltar cualquier pregunta si no desea contestarla, pero agradeceré que responda todas las interrogantes del instrumento.

¿Cuánto tiempo tomará la aplicación de la entrevista?

Le tomará alrededor de 45-60 minutos de su tiempo.

¿Qué pasa si digo “no quiero participar en la entrevista”?

No se mencionará su persona en el trabajo final de graduación.

¿Qué pasa si digo que sí, pero cambio de opinión más tarde?

Usted puede dejar de participar en la entrevista en cualquier momento.

¿Quién verá mis respuestas?

Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que trabajan en la investigación, que serían el investigador Pablo Gurdián Bond y la tutora M.Sc. Ethel Abarca Amador.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas?

Por favor, póngase en contacto con el investigador, Pablo Gurdián Bond, (pgurdian@gmail.com) o con la tutora M.Sc. Ethel Abarca Amador (ethelmelania@yahoo.com.mx), si:

- Tiene alguna pregunta sobre la entrevista y/o el proyecto de investigación.
- Tiene preguntas sobre sus derechos.
- Cree que se le ha lesionado de alguna manera por participar en esta entrevista.

¿Tengo que firmar este documento?

No. Fírmelo solamente si desea participar en la entrevista.

¿Qué debo hacer si quiero participar en la entrevista?

Tiene que firmar este documento. Le entregaremos una copia.

Al firmar este documento está diciendo que:

- Está de acuerdo con participar en la entrevista y con que se citen sus declaraciones en el proyecto de investigación.

- Le he explicado la información que contiene este documento y he contestado todas sus preguntas.

Usted sabe que:

- No tiene que contestar preguntas que no quiera contestar.
- En cualquier momento, puede dejar de contestar nuestras preguntas y no le pasará nada a usted.
- Puede contactar al investigador y/o tutora si tiene alguna pregunta sobre la entrevista e investigación o sobre sus derechos.

Su nombre: _____

Su firma y fecha: _____

Nombre de la persona que explica el consentimiento: Pablo Gurdián Bond

Firma de la persona que explica el consentimiento y fecha:
