

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

DIPLOMACIA DIGITAL: EL ROL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS) COMO MECANISMO DE  
FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES DIPLOMÁTICAS DE COSTA RICA  
EN ÉPOCA DE PANDEMIA Y POST PANDEMIA

Trabajo final de investigación aplicada sometido a la  
Consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado  
En Administración Pública para optar por el grado y  
Título de Maestría Profesional en Diplomacia

JOCELYN CALVO OBANDO

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2023

## Dedicatoria

A mi madre y abuela, que, con su esfuerzo, amor y valentía, me brindaron las oportunidades para poder estudiar.

A mi hermana, por ser mi amiga incondicional.

A mi hermano, por cuidarme desde el cielo.

A mi esposo, por ser mi confidente y el mejor compañero.

A mi familia por el gran apoyo  
A Dios por la sabiduría y la vida.

Gracias a ustedes, hoy cumplimos un sueño.

Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado 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 en Maestría Profesional en Diplomacia.

---

M.Sc. Victor Garro Martínez

**Representante del Decano  
Sistema de Estudios de Posgrado**

---

M.Sc. Michel Chartier Fuscaldo

**Profesor Guía**

---

M.Sc. Andrés Pérez Sáenz

**Lector**

---

M.Sc. María Isabel Sanabria Castro

**Lectora**

---

M.Sc. Adonai Arias Sánchez

**Director Coordinador del  
programa de Posgrado**

---

Jocelyn Calvo Obando

**Sustentante**

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	I
HOJA DE APROBACIÓN .....	II
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	7
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1.4 OBJETIVOS.....	11
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.5 ABORDAJE METODOLÓGICO .....	12
CAPÍTULO II.....	14
LAS TIC'S EN LA DIPLOMACIA COSTARRICENSE.....	14
2.1 DIPLOMACIA DIGITAL COMO UN INSTRUMENTO DE PODER INTELIGENTE.....	14
2.1.1 DIPLOMACIA .....	14
2.1.2 DIPLOMACIA DIGITAL .....	24
2.1.3 TEORÍA DEL PODER.....	35
2.2 RELACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR CON LAS PLATAFORMAS VIRTUALES DE COMUNICACIÓN EN ÉPOCA DE PANDEMIA Y POST PANDEMIA. ....	38
2.2.1 FRACTURAS GENERADAS POR EL COVID-19 Y LAS RELACIONES INTERNACIONALES.....	40
2.2.2 ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE DIPLOMACIA DIGITAL DESDE LA PERSPECTIVA INTERNACIONAL. ....	54
2.2.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA DIPLOMACIA DIGITAL EN LA POLÍTICA EXTERIOR DE COSTA RICA A PARTIR DEL COVID-19.....	66
2.2.4 CIBERDELINCUENCIA Y LOS EFECTOS DEL COVID-19 EN COSTA RICA. ....	75
2.2.5 PLATAFORMAS DE VIDEOCONFERENCIA WEBEX, ZOOM, MICROSOFT TEAMS. ....	87
CAPÍTULO III.....	97
EL IMPACTO DE LAS TIC'S EN TÉRMINOS DE EFICIENCIA Y AHORRO DE RECURSOS EN LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR.....	97
3.1 ESTUDIO COMPARATIVO 1. EVENTOS Y REUNIONES PUBLICADAS POR EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL MREC EN PÁGINA OFICIAL. ....	100
3.2 ESTUDIO COMPARATIVO 2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS INFORMES DE EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LOS AÑOS 2019,2020 Y 2021 DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO. ....	118
3.2.1 ESTUDIO COMPARATIVO OBSERVATORIO DE COMPRAS PÚBLICAS. ....	126
CAPÍTULO IV. ....	131
PROPUESTA DE MODELO DE PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA EL USO DE LAS PLATAFORMAS DE VIDEOCONFERENCIA. ....	131
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	149
BIBLIOGRAFÍA.....	161

## RESUMEN

Esta investigación pretende analizar el estado de la situación en cuanto al rol de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, como lo son las plataformas de videoconferencia, como mecanismos de fortalecimiento de las relaciones diplomáticas de Costa Rica en época de Pandemia y Post Pandemia.

Para lograr este objetivo se identificará el papel de la Diplomacia Digital como un instrumento de poder inteligente, se contemplarán los elementos que componen la función diplomática, la teoría del poder y su relación con la identidad nacional y la política exterior. Se estudiarán las fracturas generadas por el COVID-19 en las Relaciones Internacionales, considerando el posicionamiento individual colectivo, la dinámica de inclusión y exclusión y el papel de los ganadores y perdedores durante la pandemia.

Se analizarán las estrategias para el desarrollo de Diplomacia Digital detallando las acciones más relevantes de los países con mayor avance desde la perspectiva internacional. Así mismo se analizará el papel de Costa Rica durante el periodo de transformación digital 2019-2021, las herramientas para combatir los efectos de la ciberdelincuencia y las amenazas a la infraestructura gubernamental.

Para examinar el impacto de los cambios derivados del uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación en términos de eficiencia y ahorro de recursos, se consideraron la creación de dos estudios comparativos, el primero se realizó a partir de los eventos y reuniones publicadas por la Oficina de Comunicación Institucional, se consideraron aspectos cualitativos, como la variación de la modalidad presencial o virtual de las reuniones, el cambio en las temáticas de interés según la coyuntura y la cantidad de reuniones según el tipo de cooperación. El segundo estudio se ejecutó a partir del análisis comparativo de los informes de evaluación y ejecución presupuestaria de los años 2019, 2020 y 2021 publicados en la página oficial del Ministerio. Se realizó también un breve análisis sobre los reportes de compras difundidos en la página oficial del observatorio de compras públicas para esos tres años, con el fin de analizar un posible ahorro de recursos y el impacto de las TIC's en la gestión de la política exterior.

Finalmente, como propuesta de investigación aplicada se determinó la creación de un modelo de protocolo de seguridad para el uso de las plataformas digitales de videoconferencia, que concluye como la nueva realidad de los medios digitales de comunicación, que desde el año 2020 han demostrado ser una herramienta importante de la gestión de la política exterior.

## ABSTRACT

This research aims to analyze the state of the situation regarding the role of the new Information and Communication Technologies, such as videoconference platforms, as mechanisms to strengthen Costa Rica's diplomatic relations in times of Pandemic and Post Pandemic.

To achieve this objective, the role of Digital Diplomacy as an instrument of intelligent power will be identified, the elements that make up the diplomatic function, the theory of power and its relationship with national identity and foreign policy will be considered. The fractures generated by COVID-19 in International Relations will be studied, considering the collective individual positioning, the dynamics of inclusion and exclusion, and the role of winners and losers during the pandemic.

Strategies for the development of Digital Diplomacy will be analyzed, detailing the most relevant actions of the countries with the greatest progress from an international perspective. Likewise, the role of Costa Rica during the 2019-2021 digital transformation period, the tools to combat the effects of cybercrime and threats to government infrastructure will be analyzed.

To examine the impact of the changes derived from the use of the new Information and Communication Technologies in terms of efficiency and saving of resources, two comparative studies were considered. The first one was carried out from the events and meetings published by the Office of Institutional Communication, qualitative aspects were considered, such as the variation of the face-to-face or virtual modality of the meetings, the change in the topics of interest according to the situation and the number of meetings according to the type of cooperation. The second study was carried out based on the comparative analysis of the budgeted evaluation and execution reports for the years 2019, 2020 and 2021 published on the official website of the Ministry. A brief analysis was also carried out on the purchase reports disseminated on the official website of the public procurement observatory for those three years, in order to analyze a possible saving of resources and the impact of ICTs on foreign policy management.

Finally, as an applied research proposal, the creation of a security protocol model for the use of digital videoconference platforms was expanded, which concludes as the new reality of digital communication media, which since 2020 have proven to be a tool important part of foreign policy management.



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, Jocelyn Calvo Obando, con cédula de identidad 2-0719-0837, en mi condición de autor del TFG titulado Diplomacia Digital: El rol de las nuevas Tecnologías de la información y comunicación (TICS) como mecanismo de fortalecimiento de las relaciones diplomáticas de Costa Rica en época de pandemia y post pandemia.

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.

207190837

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

---

## 1.1 Introducción

El año 2020 destacado por el impacto generado a nivel global por la pandemia de coronavirus COVID-19, se convirtió en el principal desafío de la humanidad desde los tiempos posteriores a la Segunda Guerra Mundial. El COVID-19 generó repercusiones en el campo de la salud, la economía, la política, la cultura, la producción, la seguridad, el transporte y a la razón de esta investigación en principal medida; en la comunicación. La incertidumbre, la inseguridad y el avance de la pandemia, afectaron aspectos clave de la política exterior de los estados. Entre ellos cabe destacar las relaciones con la comunidad internacional, el futuro del multilateralismo, la reducción de presupuestos destinados para el desarrollo y la ayuda humanitaria, así como para el mantenimiento de la paz y la promoción de la democracia. Surgieron nuevas demandas que requerían el apoyo de los estados y la cooperación internacional, no obstante, cabe señalar que el bilateralismo jugó un papel principal en la asistencia.

Los gobiernos determinaron una serie de estrategias para enfrentar los avances de la pandemia. En el caso de la República de Costa Rica, el 16 de marzo del 2020 por cadena nacional se proclamó el Decreto Ejecutivo de Estado de emergencia, que conforme a los artículos 21 y 50 de la Constitución Política de Costa Rica, el derecho a la vida y a la salud, así como el bienestar de la población y su seguridad



como derechos fundamentales, buscaba reducir los efectos de la pandemia en el territorio costarricense.

De acuerdo con este decreto, se coordinó el tránsito exclusivo para la movilización de recursos relativos a la salud, se redujo la oferta de medios de transporte, se gestaron propuestas de ley con el objetivo de reducir el porcentaje de presencialidad en recintos gubernamentales y se habilitaron reglamentos para la aplicación de medidas de teletrabajo a nivel público y privado, además se decretó la prohibición de eventos culturales y reuniones sociales como medidas de apoyo contra el COVID-19. Estas medidas limitaron la comunicación en formato presencial, el tránsito y la vida cotidiana.

La pandemia ordenaba mayor capital para la investigación y producción de sistemas de salud, artículos de primera necesidad y nuevos modelos de comunicación durante el confinamiento. En consecuencia, surgió una solución inmediata en respuesta a la necesidad de los pueblos por mantener relaciones comerciales, políticas, sociales y culturales. El uso de las aplicaciones digitales, redes sociales y plataformas de videoconferencia promovieron una nueva normalidad, desde los centros educativos hasta los Ministerios de Relaciones Exteriores, Parlamentos y casas presidenciales, convirtieron estos instrumentos en plataformas oficiales de comunicación para la ejecución de objetivos.

La necesidad de reestablecer comunicaciones, de construir espacios de atención y de afianzar redes de cooperación, obligó a la adaptación de nuevas políticas de

gobierno y estrategias para el manejo del escenario internacional, en este campo las plataformas virtuales de comunicación se convirtieron en herramientas de acción para el desarrollo de la política exterior en todos los Ministerios de Relaciones Exteriores.

La cooperación internacional jugó un papel relevante ante la pandemia, los sistemas de apoyo creados por estados, organizaciones internacionales y empresas privadas, diseñaban planes de acción para promover la seguridad y salud internacional, a través de la donación de artículos de primera necesidad, el financiamiento de compra de equipos médicos y vacunas, así como el apoyo técnico con personal. Líderes y potencias mundiales proponían estrategias para reducir los niveles de esparcimiento y contagio, por lo que las acciones efectivas, se veían replicadas por terceros países.

Las comunicaciones oficiales se adaptaron con la implementación de las nuevas plataformas de comunicación para la emisión de mensajes, las redes de información se ampliaron y se diseñaron nuevos modelos y aplicaciones para el control y el manejo de los datos, fortaleciendo así la labor de la política exterior y la relación entre las embajadas, consulados y organizaciones internacionales.

El ritmo acelerado con el que la tecnología se desarrolla y se convierte en un instrumento básico de las labores cotidianas del ser humano, se vio acrecentado por la coyuntura actual causada por la pandemia del COVID19. Las normativas ligadas al confinamiento, distanciamiento social y teletrabajo, formaron parte del impulso de adaptación a una nueva normalidad que obligó tanto al sector público

como al sector privado a replantear el funcionamiento y labores para mejorar las prácticas empresariales y gubernamentales, agilizar modelos de mercado y sistemas de respuesta a través del uso del internet y ejercer distintas medidas para el control del teletrabajo.

La pandemia no solo se puede categorizar como una época de crisis, también debe ser vista como el periodo exponencial del desarrollo e inclusión de la tecnología en el ámbito político, social y económico. Esta época generó un avance de adaptación al cambio hacia la nueva era digital.

Anterior al año 2020 el uso y aplicación de las plataformas digitales como instrumentos diplomáticos era reducida, a partir de los efectos provocados por la pandemia y las medidas en favor del cierre de fronteras y distanciamiento social, generaron un aumento en el posicionamiento de la comunidad internacional en los medios digitales. Líderes y representantes de estados fortalecieron su imagen y presentación en el ciberespacio, autoridades y diplomáticos costarricenses promovieron el uso y la exposición como medidas de rápido alcance con el público y como oportunidad para consolidar los principios de la política exterior costarricense. A partir de esto, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto generó interés en desarrollar reuniones de capacitación para los funcionarios, en formato virtual para la enseñanza de las plataformas de videoconferencia, así como la promulgación de apoyo y seguimiento en la gestión de las plataformas digitales.

La acción exterior del año 2020 publicada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica, promovió la comunicación y la transparencia

efectiva, desarrolló una ruta de fortalecimiento para el cumplimiento de los Objetivos de la Política Exterior a partir del intercambio de experiencias mediante la realización de más de 300 videoconferencias y diálogos virtuales en los que expertos, especialistas y técnicos intercambiaron conocimientos. Se intensificó la presencia en redes sociales y la generación de contenidos de utilidad para hacer visible la labor que se desarrolla en materia de política exterior y cooperación internacional. (Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto , 2020).

De acuerdo con lo anterior y en relación con la coyuntura actual, surge la importancia de establecer la presente investigación que pretende analizar el estado de la situación en cuanto al uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación para el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones diplomáticas de Costa Rica en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. Para ello, se analizará el aumento acelerado de las plataformas de videoconferencia como, Microsoft Teams, Cisco WebEx y Zoom, que según el Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC) son estas las plataformas oficiales que utiliza el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, en relación con la consecución de labores en el ámbito diplomático y en la búsqueda por mitigar el impacto y salvaguardar el progreso hacia los Objetivos del Desarrollo Sostenible y la agenda 2030.

El documento ambiciona relacionar la Diplomacia Digital como un instrumento de poder inteligente que, a través de la estrategia, faculta el cumplimiento de los objetivos de la política exterior. Se proyecta definir el arte de la diplomacia desde un breve contexto histórico que puntualiza los cambios de la diplomacia tradicional

hacia lo que hoy se conoce como Diplomacia Digital. Se contemplarán los elementos que componen la función diplomática, la teoría del poder y la relación con la identidad nacional y la política exterior, el papel del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica en relación con las Tecnologías de Información y Comunicación a partir del incremento de las plataformas de videoconferencia como fuentes principales de interacción, transmisión y comunicación durante el período de pandemia. A demás se realizará un análisis en relación con la eficiencia y ahorro de recursos como consecuencias de la implementación de las TIC's en la función diplomática.

Al momento de redacción del presente documento año 2022, se vislumbran tiempos de cambio de acuerdo con la pandemia ocasionada por COVID-19 y las medidas establecidas para enfrentar los avances de la pandemia y su esparcimiento. Se proclamaron nuevos lineamientos para la apertura paulatina de las fronteras en Costa Rica y varios países del mundo, se redujeron las medidas de confinamiento y protocolos de aforo, se eliminaron restricciones vehiculares, se establecieron nuevos mecanismos de protección de la salud y se promovieron estrategias a favor de la Diplomacia Digital a nivel gubernamental.

Sin embargo, se reconoce que los efectos del COVID-19 no concluirán en el corto plazo y que, gracias a la globalización, los seres humanos nos vemos expuestos a los efectos de futuras pandemias. Por tanto, debemos destacar las lecciones aprendidas a partir del COVID-19 y generar estrategias que permitan desde el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, el fortalecimiento de las relaciones

exteriores y el cumplimiento de los objetivos de la política exterior ante amenazas similares. En tal sentido y de acuerdo con la finalidad de la presente investigación, se pretende conformar una propuesta de modelo de protocolo de uso de las plataformas virtuales Microsoft Teams, Cisco WebEx y Zoom, con el objetivo de promover y facilitar la incursión de las tecnologías de información y comunicación en las labores de la función diplomática costarricense.

## 1.2 Justificación

De la coyuntura actual se resalta la catástrofe sanitaria como detonante y acelerador del uso de las nuevas tecnologías de información como herramientas de poder sobre el desarrollo de las funciones a nivel público y privado. Provocando cambios en las costumbres políticas, diplomáticas, protocolarias e ideológicas de los actores internacionales.

La propuesta de diversas naciones y organismos a favor de la inclusión del Internet como un Derecho Universal, se consideró como un hecho el 4 de julio de 2018 cuando la Organización de Naciones Unidas adoptó la resolución sobre los derechos humanos en Internet; las nuevas tecnologías de la información y comunicación como elementos clave para la promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet. La resolución refuerza la trascendencia de la protección y garantías para el ejercicio de los derechos humanos en línea. El internet y las TIC's permiten el flujo de información constante e instantánea desde cualquier parte del planeta y no se ve interferida por la diferencia de zonas horarias.

Por causa de la pandemia, las TIC's han retomado posición en la agenda política, con el objetivo de fortalecer los proyectos en materia de protección de datos y la promoción del desarrollo al cambio global en temas como la comunicación para fortalecer los lazos de las relaciones entre estados. En este contexto, el uso de las tecnologías de la información como herramientas de poder deben ir de la mano en la elaboración de la agenda política de la política exterior de Costa Rica, desarrollando propuestas que fortalezcan los “principales objetivos de la Diplomacia; Representar, Negociar, Proteger y Promover los intereses del Estado ante terceros”. (Manfredi, J. 2014).

De acuerdo con los ejes de acción de la política exterior publicada en los medios oficiales del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, se determina que existe un interés nacional por promover el desarrollo sostenible y la coordinación y representación política en las negociaciones ambientales internacionales y así mismo fortalecer el compromiso y el desarrollo a través de la globalización, permitiendo el acceso a nuevas tecnologías para así reducir la brecha digital. (MREC, ejes de acción). Es esencial para alcanzar el éxito de estos objetivos, el trabajo conjunto y la cooperación para la gestión de la agenda política en relación con las temáticas ambiental y digital.

De acuerdo con Montoya (2012), “Son diversas las formas y los procesos en que estos Estados han propiciado espacios, encuentros simétricos y constructivos entre visiones de mundo que van más allá de las fronteras político-administrativas del Estado en su acepción moderna, expandiendo así el marco para la toma de decisiones”. (Montoya, 2012).

Debido a las limitaciones globales en materia de régimen fronterizo durante tiempos de pandemia, fue necesaria la adaptación de la diplomacia hacia una Diplomacia Digital para el funcionamiento de las relaciones diplomáticas con otros actores del Sistema Internacional. Esta nueva modalidad requirió y sigue provocando avances acelerados en el uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. Por esta razón, se considera necesario identificar los cambios derivados del uso de las TIC's en relación con las funciones de los diplomáticos costarricenses para así poder brindar acciones que fortalezcan la labor de los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto para el cumplimiento de los Objetivos de la Política Exterior.

Se pretende identificar durante esta investigación, los efectos negativos y positivos que surgen del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el campo de la diplomacia costarricense. Se brindarán recomendaciones que permitan a los usuarios del ministerio, la identificación de buenas prácticas para el funcionamiento de estas herramientas de poder que fortalecen el accionar de la política exterior costarricense.

El Centro Iberoamericano de Estudios Internacionales destaca que el futuro de la diplomacia digital reside en la habilidad de los Ministerios de Asuntos Exteriores de explotar las oportunidades generadas por la disrupción tecnológica y de los funcionarios diplomáticos en adaptarse y saber sacar provecho a las herramientas tecnológicas para alcanzar sus objetivos. (Nehme, 2020).



El 11 de setiembre del 2020 en la página oficial de la Casa Presidencial de Costa Rica se hizo referencia a la segunda ocasión en la que se realizó la presentación de cartas credenciales en formato virtual para los señores embajadores de Suiza, Finlandia, República Eslovaca, Australia, Hungría y Benín y destacando con esta acción el “inicio a la nueva era de la Diplomacia Digital por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto”. Por lo que se considera crucial para el análisis de esta investigación el estudio de la Diplomacia Digital.

### 1.3 Planteamiento del problema

En respuesta a los cambios acelerados y el desarrollo de los nuevos modelos de comunicación, los gobiernos han incluido como pilares de la agenda política la generación de estrategias para la inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación. El accionar político del Gobierno de Costa Rica ha debido evolucionar y adaptar su modelo de comunicación y transferencia de la información, así como la interacción de la funcionalidad diplomática para cumplir con los objetivos de la Política Exterior y fortalecer las relaciones con otros actores de la comunidad internacional.

En un mundo cada vez más digitalizado, se requiere mayor alcance de la información, más opciones y modelos de comunicación y los usuarios reclaman menores tiempos de respuesta. En razón de lo cual, ocurre una acelerada migración en las herramientas de trabajo como el papel y lápiz, hacia el uso

de teléfonos inteligentes o computadores que cabe destacar, para el Ministerio de Relaciones exteriores y culto, durante el periodo de teletrabajo, los dispositivos electrónicos de uso como teléfonos y computadoras eran propiedad de los funcionarios y no eran suministrados por el ministerio, lo que provocaba mayor exposición ante los desafíos de las campañas de desinformación y los ataques ocasionados por la ciberdelincuencia. Por lo que se considera importante y fundamental dotar con conocimiento y capacitación sobre la seguridad del uso de las plataformas de comunicación.

La coyuntura actual y la participación de la comunidad internacional en el ciberespacio, comprometen la adaptación de la Diplomacia Digital como instrumentos de la política exterior, por lo que es imprescindible generar estrategias que proporcionen a los usuarios a través de su interacción la exposición de la identidad nacional y el apego con los principios de la política exterior, la distribución de las buenas prácticas para el desarrollo y el funcionamiento de las plataformas en relación con la diplomacia.

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo General

Analizar el estado de la situación en cuanto al uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación para el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones diplomáticas de Costa Rica.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los principales cambios derivados del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la diplomacia costarricense desde el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.
2. Examinar el impacto de los cambios derivados del uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación en términos de eficiencia y ahorro de recursos en la gestión de la política exterior y funcionamiento del MREC.
3. Elaborar una propuesta de acciones para fortalecer el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para las actividades ordinarias de los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto en una época post pandemia, mediante el uso de las TICS.

### 1.5 Abordaje Metodológico

Se propone el enfoque cualitativo como método de investigación. Hernández Sampieri menciona que el enfoque cualitativo precede a la recolección y el análisis de los datos, dando paso al desarrollo de acciones indagatorias de forma dinámica entre los hechos y la interpretación. En su análisis se definen algunas fases para el proceso cualitativo, por lo que se toman en consideración la “concepción del diseño del estudio”, la “recolección de los datos” y por último la “elaboración del reporte de resultados” (2014, p.40) permitiendo el diseño de la

propuesta para la digitalización de la información. Se pretende el uso de las siguientes técnicas de investigación para la elaboración de la propuesta de estudio; como la entrevista, análisis de fuentes primarias y secundarias y el análisis documental.

De acuerdo con Abarca (2012), Se entiende por entrevista a la recolección de información que se obtiene entre dos o más personas en una conversación como instrumento y se utiliza para conocer interpretaciones de la persona entrevistada sobre un evento o fenómeno social. (Abarca, 2012, p. 107). Para los efectos de esta investigación, se tomará en consideración la ruta de análisis propuesta por Abarca para el estudio y preparación de la información y se considerarán las fases de planeación, recolección, organización del material y presentación de los resultados en el capítulo tercero, con base a estudios comparativos anuales en respuesta al análisis de la efectividad de la incursión tecnológica en la gestión política para los años 2019, 2020 y 2021. (Abarca, 2012. P. 205).

## CAPÍTULO II

# LAS TIC's EN LA DIPLOMACIA COSTARRICENSE

---

Para el abordaje del siguiente capítulo, se pretende analizar la definición del arte de la diplomacia de acuerdo con los aportes de varios autores, así como algunos elementos y características que componen su existencia. Se pretende un breve análisis de la transformación ocurrida en la diplomacia tradicional hacia lo que hoy en día se conoce como Diplomacia Digital como instrumento de poder inteligente, a partir del uso y aplicación de las plataformas digitales como medios de comunicación e interacción para el alcance de los objetivos de la política exterior desde el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

Durante el capítulo se relacionará la identidad nacional en el ámbito digital como una estrategia diplomática para la consecución de la acción exterior, además se analizará el papel de la política exterior de Costa Rica en relación con las plataformas virtuales de comunicación como Microsoft Teams, WebEx y Zoom, de acuerdo con la importancia y el uso a lo interno del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica.

### 2.1 Diplomacia Digital como un Instrumento de Poder Inteligente

#### 2.1.1 Diplomacia

La palabra diplomacia contiene muchas definiciones, depende en ocasiones de las formas y las técnicas de relación de la comunidad internacional, del actuar de los

representantes acreditados para el cumplimiento de la función, de la coyuntura en la que se desenvuelven y de los intereses políticos de cada estado. La diplomacia se convierte en una forma de actuar, en un arte y su evolución deriva del cumplimiento de los objetivos de su designación. Esta práctica se transforma a ritmo acelerado en tanto se desarrollan nuevos espacios para la ejecución de la representación a través de medios digitales.

Por Diplomacia, Eduardo Vilariño, citado por Calduch (1993) entiende que es la actividad ejecutora de la Política Exterior de un sujeto de Derecho Internacional, ante órganos y personas acreditadas para la función, así como otros actores del Derecho Internacional. El cumplimiento de su ejercicio se obtiene a partir de la negociación, el diálogo, el diseño de estrategias que mantienen transaccionalmente la paz. La Diplomacia debe tener como finalidad última, la construcción o existencia de una comunidad internacional justa que, a través de la cooperación, permita el pleno desarrollo de los pueblos. (Calduch, 1993, pág. 8).

Cahier, citado por Calduch (1993) afirma que la dificultad de encontrar una definición precisa se debe a la diversidad de formas y técnicas de relación internacional entre los estados por causa de los sustantivos cambios a lo largo de los siglos. El diplomático británico Ernest Mason Satow consideraba que esta relación se formaba a partir de la “conducción de los negocios entre los estados por medios pacíficos” y que a este proceso se le definía como Diplomacia. (Calduch, 1993, pág. 6).

La diplomacia no solo es un instrumento alternativo a la guerra, sino que su función principal se encuentra destinada a evitarla. Los estados deberán entonces fortalecer los mecanismos de diálogo y promover estrategias para consolidar relaciones con otros actores internacionales. Según Calduch, se debe evitar propiciar el desencadenamiento de conflictos armados, ya que se termina siendo rehén de la estrategia bélica y, llegado ese punto, acaba por quedar desvirtuada y, con frecuencia, desacreditada ante los restantes gobiernos y organismos internacionales, así como ante la opinión pública, nacional e internacional. (Calduch, 1993, pág. 11).

Calduch en la dinámica de la sociedad internacional, divide la evolución histórica de la diplomacia en dos períodos. El primero parte desde la antigüedad hasta el siglo XV, donde se consideraba la diplomacia como una función de carácter ambulante, que se debía de la designación de representantes en períodos de tiempo limitados, según la naturaleza de sus gestiones. Las funciones podían ser el fortalecimiento de las alianzas entre ciudades, la negociación de los acuerdos de paz, la delimitación de fronteras o tratados comerciales. (Calduch, 1993, pág. 1).

La carencia de normativas para la regulación de la función diplomática y las diferencias lingüísticas, ideológicas y culturales imposibilitaban la instauración de misiones estables. A partir de la Edad Media, la Santa Sede acoge la idea de enviar misiones diplomáticas temporales con la intención de resolver las diferencias religiosas. Por consiguiente, su éxito ocasionó la práctica de representación de

Nunciaturas apostólicas, práctica que sigue vigente hoy día. (Calduch, 1993, pág. 1).

El segundo período de la diplomacia según Calduch, se delimita desde el Siglo XV hasta la actualidad, bajo la constitución de las misiones diplomáticas permanentes, que lograron el establecimiento de canales de comunicación oficiales y la representación de figuras de autoridad ante terceros estados. La nueva diplomacia fue, pues una consecuencia lógica, natural y necesaria de los cambios sufridos a fines de la Edad Media en la esfera de la política que, a su vez, empezaba a reflejar una nueva concepción del estado. (Weckmann, 1960, pág. 289).

En tal sentido, la diplomacia se regulaba a través del Derecho Internacional consuetudinario con base en los aportes de diferentes tratadistas como Grocio (1625), Bynkershoek (1721) y Vattel (1758). Algunas normas se elaboraron en relación con la inmunidad de procedimientos civiles y penales, la inviolabilidad de los locales de las embajadas y la exención de derechos de aduana e impuestos de los embajadores, los miembros de su familia y el personal de su séquito. Años más tarde, en 1961 se estableció un instrumento internacional para la codificación de aspectos relacionados al Derecho Diplomático más conocida como la Convención de Viena de 1964. (United Nations Audiovisual Library of International Law, 2010). Esta convención se reconoce por ser un marco jurídico vinculante que estableció la naturaleza de origen y las funciones que forman parte de la representación diplomática. La creación del documento refuerza los propósitos y principios de la carta de las Naciones Unidas relativos a la igualdad soberana de los estados, a la



promoción del mantenimiento de la paz y de la seguridad internacional, que busca fomentar las relaciones de amistad entre las naciones.

El éxito de la Conferencia y de la Convención que se redactó se puede atribuir, en primer lugar, al hecho de que las normas esenciales que rigen las relaciones diplomáticas han permanecido estables durante más de 200 años. Aunque los procedimientos para establecer embajadas y comunicarse con ellas han cambiado radicalmente, sus funciones básicas de representar al estado acreditante y proteger sus intereses y los de sus nacionales, negociar con el Estado receptor, observar las condiciones y acontecimientos en dicho Estado e informar al respecto, permanecían y todavía permanecen inalteradas. (United Nations Audiovisual Library of International Law, 2010).

La Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas del 18 de abril de 1961 que entró en vigor en 1964 dicta en el artículo tres, las siguientes cinco funciones que componen los elementos básicos para la representación de las misiones diplomáticas.

- a. Representar al estado acreditante ante el estado receptor
- b. Proteger en el estado receptor los intereses del estado acreditante y los de sus nacionales, dentro de los límites permitidos por el derecho internacional
- c. Negociar con el gobierno del estado receptor
- d. Enterarse por todos los medios lícitos de las condiciones y de la evolución de los acontecimientos en el estado receptor e informar sobre ello al gobierno del estado acreditante

- e. Fomentar las relaciones amistosas y desarrollar las relaciones económicas, culturales y científicas entre el estado acreditante y el estado receptor. (Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, 1961).

El empleo en su totalidad de los cinco objetivos de la función diplomática permite a los estados y sus representantes hacer uso del instrumento como una herramienta de poder inteligente para alcanzar los objetivos de la política exterior a través de medios pacíficos.

De lo anterior, se puede afirmar que la diplomacia se considera como una herramienta indispensable para apoyar al desarrollo nacional a través de la cooperación bilateral y multilateral. De ahí que los estados grandes y pequeños confieren un papel trascendente a la gestión diplomática en función de los sectores estratégicos contemplados en los respectivos Planes Nacionales. (AFESE, pág. 3).

Luis Weckman en las misiones diplomáticas permanentes, destacó cualidades necesarias en la función diplomática que se diferencian en gran medida de las misiones temporales. En ese contexto, en una misión temporal, se asignaban las representaciones con un objetivo específico en un tiempo determinado, una vez alcanzado el éxito de su misión, se concluía con la labor asignada. En el caso de las misiones permanentes, se debe resaltar que los embajadores contrajeron mayores poderes de acuerdo a la ampliación de objetivos asignados, las misiones se extendieron en tiempo y labores y su representación cada vez era más reconocida. Con el cambio y extensión en sus funciones, Weckman destacó que los embajadores deben ser capaces de ver todo, informar todo y ocuparse de casi todo.

(Weckmann, 1960, pág. 288), convirtiendo a los funcionarios en principales fuentes de comunicación e información.

Según Calduch, las relaciones diplomáticas deben componerse de cinco elementos específicos, no basta la denominación de funcionarios y la ejecución de informes sin los principios de una auténtica representación diplomática. El primer elemento depende de la subjetividad jurídica internacional de los actores, en tanto que la representación diplomática solo puede determinarse para aquellos actores que gozan de subjetividad y capacidad según el derecho internacional como lo son; los estados, las organizaciones intergubernamentales o los movimientos reconocidos por la comunidad internacional. El segundo elemento se refiere al carácter ejecutivo e instrumental que se obtiene a partir del cumplimiento de acciones que forman parte de la política exterior en el caso de los estados y de la práctica de labores a nivel exterior para los demás sujetos internacionales.

El tercer elemento corresponde a la representatividad de los agentes u órganos diplomáticos. Para su ejecución, es requerido un procedimiento formal y solemne en cual se postula el representante del estado ante el Jefe de Estado que acoge en su espacio para dirigir las relaciones diplomáticas, cabe destacar que sin la admisión y aprobación de funciones la acreditación carecerá de validez. Desde el momento que la diplomacia dejó de ser una relación arbitraria y ocasional para convertirse en una relación internacional regulada jurídicamente, en la que se atribuye derechos y se asumen obligaciones entre los estados, resulta ineludible admitir que sólo pueden aceptarse como diplomáticas determinadas actuaciones

entre aquellos actores que gozan de subjetividad y capacidad según el Derecho Internacional. (Calduch, 1993, pág. 8).

El cuarto elemento considerable surge a partir de la negociación liderada por la función diplomática. Hans Morgenthau, abogado y político estadounidense destacó que la importancia de la diplomacia para preservar la paz internacional es solo un aspecto particular de esa función general. Una diplomacia que termina en la guerra, ha fracasado en su objetivo primario: la promoción de los intereses nacionales por medios pacíficos. (Calduch, 1993, pág. 11).

Bajo esta premisa, Calduch enlaza los elementos anteriormente descritos destacando el objetivo principal de la función, el quinto elemento que corresponde a la finalidad pacífica. El político español, argumentó que los estados o sujetos del derecho internacional adquieren el deber del representante de crear coaliciones y elaborar políticas que permitan afrontar los retos con estrategia y liderazgo ante la comunidad internacional de forma pacífica y denota que el fracaso de las relaciones entre los estados responde a una débil relación diplomática.

De acuerdo con la premisa anterior y según la especificidad de la función diplomática pronunciada a través de las páginas oficiales de la cancillería, se recomienda que los nombramientos de funcionarios se confieran a costarricenses destacados por representar valores democráticos, éticos y de paz, y que además puedan mantener un alto grado de confidencialidad, debido a la exposición que acarrea la representación ante terceros países y de ahí la importancia de la

profesionalización del servicio exterior. En este orden de ideas, para promover las funciones de comunicación y confidencialidad, se establece el desarrollo de los Informes políticos mensuales que describen la coyuntura del país y en ocasiones extraordinarias, la documentación de los acontecimientos más relevantes, así como información sensible de lo que se observa en relación de los países en representación de acuerdo con la política exterior de Costa Rica.

En la era del Internet y las TIC´s, el papel de los Ministerios de Relaciones Exteriores se ha visto más expuesto ante la comunidad internacional por causa de la cobertura mediática y el alcance de las comunicaciones oficiales en las diferentes plataformas virtuales. Por tanto, es necesario generar un análisis sobre las publicaciones e intervenciones que se realizan por parte de los funcionarios del ministerio, en la medida que estas no comprometan las relaciones con otros sujetos del derecho internacional, se violenten normativas o sean causantes del debilitamiento de las relaciones diplomáticas.

Esta diversidad de plataformas de comunicación ha provocado no solo una amplitud de funciones para los representantes diplomáticos, obligando a gestionar análisis más extensos y confusos sobre otros actores de la comunidad internacional, si no que, debido a la facilidad de la creación de contenidos, los tiempos de respuesta reducidos se han visto comprometidos. Como parte de las funciones de la representación, los diplomáticos deben generar una formación de la opinión pública, promover la defensa política internacional, la dirección de canales internacionales

de transmisión y la facilitación del intercambio intercultural (Mancera & Garcia, 2021, pág. 14).

Los diplomáticos costarricenses en respuesta a ese rol informativo y de acuerdo con los mecanismos de transparencia para la rendición de cuentas, en la actualidad, deben elaborar informes de resultados capaces de transmitir la sensibilidad de la información para las diferentes áreas temáticas. Además, deben contribuir en la elaboración de diversos tipos de documentos que permiten el estudio y el diseño de las rutas de acción exterior por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, como las llamadas Memorias Institucionales que componen los informes anuales de la gestión por parte de jerarcas y funcionarios, los informes de auditoría, los planes de mejora regulatorios, informes de gestión archivística y actas de eliminación documental (C. Claramunt, comunicación personal, 10 de marzo del 2022).

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto dio origen a un documento de vital importancia que promueve las representaciones diplomáticas con la finalidad de unificar, alinear y delimitar los ejes estratégicos y acciones que faciliten las hojas de ruta para el cumplimiento de la política exterior a través del establecimiento de objetivos comunes para todas las embajadas en curso, estos documentos se identifican como Planes Prioritarios Anuales de Trabajo (PPAT). La información que se incluye en el oficio se formula gracias a los aportes de las oficinas de diplomacia económica, de cooperación y política exterior.

La representación diplomática y los elementos que componen su función se han visto constantemente expuestos ante grandes retos de acuerdo con el paso del

tiempo y los cambios en los sistemas de comunicación y movilidad. Para el presente estudio, los cambios generados a partir de la globalización y las Tecnologías de Información y comunicación, provocaron un impacto directo en la forma de ejercer la diplomacia, convirtiendo el Internet y las plataformas de comunicación en instrumentos para la consecución de los objetivos de la política exterior, evolucionando de una diplomacia tradicional hacia lo que hoy día se denomina Diplomacia Digital. (Bonfanti, 2020). Frente a esta idea tradicional de la diplomacia, se erige un “modelo emergente de negociadores flexibles, híper conectados y de distintos orígenes culturales, económicos y étnicos” (Rodríguez, 2017).

El Internet y los nuevos medios tecnológicos de comunicación suponen una nueva transformación de la actividad diplomática, los principales objetivos como representar, negociar, proteger y promover los intereses de un estado ante terceros, ahora se ven relacionados directamente con la comunicación internacional, los medios digitales y diplomacia en tiempo real, alterando la agenda pública, el activismo y la participación política ante la comunidad internacional. (Manfredi, 2014, pág. 343).

### 2.1.2 Diplomacia Digital

La universalización y el aumento de las redes sociales y de las plataformas virtuales de comunicación han provocado grandes cambios en relación con los foros de comunicación y representación, así como en relación con la imagen pública. Los líderes políticos utilizan estos instrumentos para promover los intereses del país en

representación y mantener relaciones pacíficas y políticas con otros actores de la comunidad internacional.

No obstante, la inclusión de la tecnología en el ámbito diplomático no ha sido una acción fácil de gestar para los gobiernos, a pesar de los beneficios en cuanto a las facilidades de comunicación y de transmisión de mensajes e interacción con las sociedades, han sido muchas las autoridades que han rechazado el uso e implementación de los instrumentos tecnológicos por el temor de la sustitución y eliminación de funciones.

En los años 90's, una corriente tecnológica promovía la transformación de las estructuras de la sociedad, prometía el desarrollo social y la transmisión de información en menor tiempo y con mayor frecuencia. Para 1994 con la administración Figueres Olsen en la República de Costa Rica, se reconoció la necesidad de incursionar a nivel gubernamental instrumentos relacionados con la información y la tecnología, de acuerdo con los cambios propuestos por el Presidente en curso, la informática se convirtió en parte de la cartera de estudio del sistema educativo público, generando las bases de la tecnología en la educación costarricense.

A partir de ello, se promovieron políticas de inclusión de las Tecnologías en los diferentes Ministerios, por ejemplo; en 1996 se confiere al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de una red de cómputo que facilitaría la comunicación institucional, reconociéndose así la necesidad de modernizar la comunicación del



Ministerio. Dada la relevancia de la informática en la época, éste sería el primer paso para la inclusión de instrumentos tecnológicos en las relaciones diplomáticas de Costa Rica. (Moreira, 2017, pág. 10).

Camacho, en la Revista Costarricense de Política Exterior menciona una anécdota que por años ha marcado la percepción de los cambios tecnológicos en la diplomacia, destacando que el temor y desconfianza han sido parte de la formación de su conceptualización. En el siglo XIX el entonces Ministro de Relaciones Exteriores de Gran Bretaña, Lord Palmerston, recibió el primer telegrama en su despacho y exclamó. “*Dios mío, es el fin de la diplomacia*”. El cambio en la forma de gestionar la representación y la transmisión de un mensaje, asombró en aquel tiempo al Ministro Británico sin comprender que los avances de la comunicación evolucionarían en una nueva forma de representar al Estado. (Camacho, 2021).

Aguirre, López & Erlandsen hacen referencia a la revolución tecnológica en relación con las funciones diplomáticas en dos ocasiones en las que la que las instalaciones de artículos de comunicación se convirtieron en una amenaza latente. Durante los años 1960, Harold Nicolson describió al teléfono como un “pequeño instrumento peligroso” con el que se utilizaba para la transmisión de información o instrucciones, así mismo alrededor de 1970, a la llegada de la primera máquina de fax al despacho del ex canciller mexicano Bernardo Sepúlveda, las personas en el lugar argumentaron que la instalación de esas máquinas en las cancillerías provocaría la desaparición de la función de los embajadores en el exterior. (Aguirre, Lopez, & Erlandsen , 2018).

Según el político español Calduch, las funciones diplomáticas permanentes disminuyeron en el segundo período debido al alcance de los nuevos medios de transporte y comunicación, la facilidad de enviar y recibir información, así como el traslado de una ciudad a otra, permitió a los jefes del estado y representantes de altos cargos, tener el alcance de la información y la representación en primera línea, por lo que el papel de los representantes diplomáticos se redujo. (Calduch, 1993, pág. 5).

Reynolds, citado por Gómez destaca uno de los grandes cambios que se ha permeado en la diplomacia, argumentando que de ser una acción secreta o en ocasiones discreta, se convirtió en una acción abierta con influencia de multitud de factores que permitió la gestión de otras actividades, en otros escenarios más abiertos y sociales. En su análisis se resalta que la tecnología ha disminuido la acción diplomática de los embajadores para dar paso a la diplomacia directa y a la diplomacia de cumbres, que se produce entre jefes de Estado o de Gobierno, en detrimento de la acción de las embajadas (Gómez, 2015, pág. 918).

Otros autores determinan que la diplomacia digital no es causante de la disminución de la acción diplomática sino más bien, que es la consecuencia de la revolución tecnológica que afecta al ser humano a partir de la globalización y su avance genera nuevas condiciones de desarrollo a las empresas, a la producción intelectual y a la creación, a los medios de comunicación, a los individuos y a las administraciones públicas. (Manfredi & Fermentia, 2016, pág. 20).

De acuerdo con los cambios en el tiempo y los avances de la tecnología, los Ministerios de Asuntos Exteriores y las organizaciones multilaterales promueven constantemente acciones y emprenden iniciativas para influir, participar o atender a los ciudadanos en el entorno digital, propiciando la incursión de la Diplomacia Digital en las labores diarias.

Para Manfredi en términos de definición, no hay una enunciación unívoca sobre el alcance de la transformación y la categorización de la diplomacia. 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. Cabe destacar que la adaptación de la tecnología en la acción diplomática no altera el corazón de la actividad, las funciones de representación, negociación, protección y promoción de los intereses de un Estado ante terceros se mantiene intacta. La novedad reside en el empleo de unas herramientas concretas, que están en plena ebullición. (Manfredi, Real Instituto el Cano, 2014).

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. (Gómez, 2015, pág. 916).

El internet puede considerarse como un instrumento diplomático, que no solo permite realizar publicaciones en distintos espacios y plataformas virtuales, de

acuerdo con la amplitud de foros de comunicación, si no que permite la promoción de sus acciones e iniciativas en todo el mundo. (Mancera & Garcia, 2021, pág. 27).

La Diplomacia Digital es también el uso de las redes sociales con fines diplomáticos y cuenta con la capacidad de modificar prácticas diplomáticas en congruencia con la gestión de la información, la diplomacia pública, la planificación estratégica, las negociaciones internacionales o incluso la gestión de crisis. (Nehme, 2020).

De acuerdo con Manor y Sergev (2015), la Diplomacia Digital se refiere al incremento del uso de plataformas de medios sociales por parte de un país para alcanzar sus objetivos en política internacional a la vez que manejan su imagen y reputación de manera proactiva. Gracias a esta nueva herramienta diplomática los medios sociales se han convertido en parte fundamental de la diplomacia. (Cela, Parras, & Romero, 2018, pág. 714).

Con la llegada de nuevos instrumentos tecnológicos en el campo de la comunicación, la revolución del internet, el aumento de los sistemas de conexión, la reducción de las tarifas de servicios de conectividad, así como la inclusión del Internet como un Derecho Universal en la legislatura de algunas naciones y en principal medida al aumento de la velocidad de transmisión de datos, se ha revolucionado la forma de establecer relaciones diplomáticas y consulares. Las labores cotidianas de los funcionarios cada vez se ven más comprometidas a la adaptación de las TIC's, los cambios a nivel global y la adaptación de nuevos sistemas de conexión que exigen la rápida implementación para fortalecer las relaciones entre estados. (Diplomacia digital, 2015).

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. (Manfredi, Real Instituto el Cano, 2014).

La multiplicidad de interacciones en el ciberespacio por parte de líderes y representantes de estados se convierten en un gran reto para los funcionarios en el campo de la diplomacia digital, ya que el rango de análisis en relación con actores y acciones no se descifra con claridad. En la actualidad se puede observar como el desempeño de los líderes permite la transformación de la comunicación en línea de los mensajes hasta que se convierte en una pieza clave en la información y acción diplomática. (Nehme, 2020). Positivamente, las TIC's han permitido el posicionamiento y presencia en foros internacionales en los que, en ocasiones por limitación de recursos, se convertían en un gran reto para la participación e intervención de representantes diplomáticos. (J. Umaña, comunicación personal, 21 de marzo del 2022).

El auge en el uso y la aplicación de abundantes plataformas de comunicación por parte de líderes y representantes en la comunidad internacional, han generado la creación de nuevos conceptos para definir la relación diplomática en este campo. Varios de estos términos toman como base el nombre de la red social o plataforma de comunicación y se enlazan con la palabra diplomacia para brindarle reconocimiento a nuevos términos ligados a la Diplomacia y el ámbito digital, se

contemplan algunos ejemplos como; Twiplomacy, Facebook Diplomacy, Mass Diplomacy, Digital Diplomacy. (Moreira, 2017, pág. 23).

La diplomacia en red relacionada al campo digital determina el uso del internet y redes sociales como herramientas destinadas al cumplimiento específico de objetivos de la acción y política exterior. (Los retos de la diplomacia digital, s.f.). En el caso de algunos estados, este tipo de diplomacia enfoca el uso de herramientas y plataformas virtuales como Twitter y Facebook para la comunicación oficial en las representaciones diplomáticas. Cabe destacar que la gestión de análisis previo al lanzamiento de publicaciones es esencial, para que las mismas se mantengan alineadas a los pilares de la política exterior. Para ello, algunos estados han emitido estrategias nacionales para reforzar la gestión, los estilos de comunicación desde la representación diplomática, la protección de los datos y la promoción de las campañas de desinformación.

La interacción de los actores internacionales en el sistema es necesaria para lograr un alto alcance de las audiencias y que esta permita el fortalecimiento de los objetivos. (Manfredi, Real Instituto el Cano, 2014). De acuerdo con lo anterior y en la búsqueda por establecer fuentes de información confiables y seguras, comprometidas por la libertad del internet, la protección de los derechos humanos fundamentales, la defensa de la libertad de los medios, la inclusión del internet en las agendas políticas como mecanismos de cambio en principal medida, se han creado a partir de la alianza de los Estados, coaliciones como la Coalición de Libertad de Prensa (Media Freedom Coalition) o la Coalición de libertad (Freedom

Online Coalition) que velan por el cumplimiento de los objetivos en los espacios digitales.

El ámbito digital es un eje sustantivo de la globalización. Ningún país, de forma aislada, puede establecer las condiciones de participación o perseguir delitos. Por eso, aparece la idea de la geoestratégica digital, que es el conjunto de ideas que dan forma a Internet y los nuevos medios, así como su gobernanza. Esto incluye la protección de los derechos individuales también en la red, la atención a la brecha digital, la irrupción de los big data o el Internet de las cosas, el fomento de la libertad de expresión o la cuestión de la neutralidad de la red, uno de los principios básicos del funcionamiento de Internet, que prohíbe a las empresas de telecomunicaciones establecer diferentes velocidades de descarga de datos para evitar la discriminación de acceso (Manfredi, El desafío de la diplomacia digital, 2014).

Joseph Nye (2013), destaca que la transformación de la diplomacia y el incremento de relaciones con actores de la comunidad internacional han compuesto lo que hoy se conoce como una diplomacia 3.0, que abraza la sociedad de la información y reconoce el poder de los ciudadanos para comunicarse, relacionarse y establecer conexiones. Las redes sociales y la influencia digital extienden la idea de poder hacia nuevos ámbitos de relación. (Manfredi, 2014, pág. 343)

A principios del nuevo milenio surge en la sociedad un nuevo fenómeno tecnológico y social: las redes sociales. Las primeras redes sociales fueron

evolucionando hasta llegar a convertirse en lo que conocemos hoy en día: en un principio la comunicación era unilateral hasta que ha sido posible establecer algún tipo de relación social en línea, haciendo al público participe de una estructura social. Es innegable que, debido a la gran utilidad que han adquirido en la sociedad actual, las redes sociales tienen un poder irrevocable (Cela, Parras, & Romero, 2018, pág. 712).

La diplomacia digital que evoluciona a ritmo creciente con la inclusión de las plataformas tecnológicas en las funciones diarias de los líderes y representantes diplomáticos, según Manuel Castells se compone de los siguientes tres principios; la flexibilidad, la escalabilidad y la supervivencia (Cela, Parras, & Romero, 2018, pág. 714). La flexibilidad consiste en el uso de instrumentos no convencionales para establecer interconexión con otros participantes de la diplomacia en red para el cumplimiento de los objetivos de la política exterior. El segundo principio se compone de la capacidad de crecimiento que no repercute en aumentos en los costos de producción y en tercer lugar se determina a partir de la supervivencia que busca la reconfiguración, la búsqueda de aliados y puntos de encuentro para mantenerse activa. (Manfredi, 2014, pág. 347)

Los principios dan sentido a la propuesta programática de la diplomacia digital. Cada país los adopta de acuerdo con su acción exterior, su política exterior y sus instrumentos preferentes (diplomacia convencional, asistencia consular, inteligencia, cooperación al desarrollo o acción cultural, captación de inversiones e internacionalización, entre otros). (Manfredi, 2014, pág. 348)



El ritmo acelerado con el que la tecnología se desarrolla y se convierte en un instrumento básico de las labores cotidianas del ser humano, se vio acrecentado por la coyuntura actual causada por la pandemia del COVID19. Las normativas ligadas al confinamiento, distanciamiento social y teletrabajo, formaron parte del impulso de adaptación a una nueva normalidad que obligó tanto al sector público como al sector privado a replantear el funcionamiento y labores para mejorar las prácticas empresariales y gubernamentales, agilizar modelos de mercado y sistemas de respuesta a través del uso del internet.

De acuerdo con un estudio realizado sobre la cantidad de interacciones realizadas entre individuos y sus dispositivos digitales, basadas en datos por día por persona para el año 2025 aumentará veinte veces de un promedio de 298 en 2010 a la asombrosa cantidad de 4,909 conexiones, lo que equivale a una interacción digital cada 18 segundos. (Mancera & Garcia, 2021, pág. 28). Estas acciones fortalecen la denominación asignada por parte de la UNESCO, que clasifica a la sociedad actual como una sociedad de la información y del conocimiento, a causa de la rápida comunicación y transmisión de los mensajes y la diversificación de nuevos actores transnacionales. (Revista de Relaciones Internacionales, 2016, pág. 87).

La diplomacia digital, tiene un papel importante en la implementación de políticas exteriores a través de relaciones bilaterales, servicios consulares, comunicación y negociaciones, es decir, permite que las políticas de un país sean entendidas y aceptadas por los estados. (Mancera & Garcia, 2021, pág. 14). En tal sentido, la diplomacia digital como instrumento, según el entorno puede fortalecer la gestión del conocimiento, la mejora de los canales de comunicación para asuntos

consulares y la promoción de la diplomacia pública. (Manfredi, El desafío de la diplomacia digital, 2014).

### 2.1.3 Teoría del Poder

Joseph Nye, considerado uno de los fundadores del neoliberalismo en la teoría de las relaciones internacionales, determina que la Diplomacia es un componente esencial para la ejecución de las políticas de acción exterior para los Estados e incluye en su discurso un elemento que fortalece el arte de la representación. Es conveniente entonces, destacar el uso del “Poder” no solo en términos de imagen y relaciones públicas, si no como precisa Nye, que es más probable que un país pueda ejercer poder blando cuando su cultura y sus principios se parezcan más a normas globales imperantes, cuando su credibilidad sea potenciada por el valor tanto doméstico como internacional de sus valores y políticas y cuando posea mayor cantidad de canales de comunicación que le permitan moldear las cuestiones importantes. (Salles, 2015, pág. 8).

Nye define tres grandes tipos de poderes, el primero se conoce como el poder duro (hard power) en el que la toma de decisiones de poder por parte de los Estados se encuentra relacionada con la implementación de los recursos militares y económicos, en segundo lugar, clasifica otro tipo de poder, conocido como el poder suave (soft power), en el cual se relacionan factores como instituciones, ideas, valores, cultura y legitimidad de las acciones. El tercer tipo de poder, lo define como el poder inteligente (smart power) que busca la integración de diplomacia, defensa,

desarrollo y demás herramientas de los otros dos tipos de poderes. (Salles, 2015, pág. 4).

Cabe destacar que para Nye, la consecución de la Política Exterior debe ser diseñada a través de una estratégica combinación de los tres poderes, no obstante, reconoce que muchos son los países que no poseen el alcance de todo tipo de recursos militares y económicos, por lo que es necesario el fortalecimiento de aquellos mecanismos que componen el poder suave y el poder inteligente para la ejecución de sus objetivos. De acuerdo con esta premisa y considerando la investigación realizada por el diplomático costarricense, Carlos Humberto Cascante Segura sobre el desarrollo de la identidad nacional y su política exterior, se considera importante para los Estados establecer una estrategia que determine los componentes de la identidad nacional, que permita coordinar los discursos de los representantes diplomáticos ante sus contrapartes con el objetivo de asumir un rol en la sociedad internacional. Desde esta perspectiva, cabe resaltar que una de las funciones de la política exterior consiste en construir una identidad que se intenta introducir en los otros actores, para que esas percepciones condicionen su comportamiento hacia el emisor del mensaje (Segura, 2017). Para Cascante la identidad nacional se denomina como;

El proceso por el cual los actores sociales construyen el sentido de su acción [pertenencia a una comunidad] atendiendo a un atributo cultural (o conjunto articulado de atributos culturales) al que se da prioridad sobre otras fuentes posibles de sentido de la acción.” Será nacional cuando los elementos de

pertenencia se encuentran vinculados con elementos que “en principio distinguen a una comunidad política”. (Segura, 2017).

Pese al alcance de las sociedades en relación con la transmisión de información que se presenta en cortos periodos de tiempo y atenuado a la aceleración de las vías de comunicación, las misiones diplomáticas siguen siendo en la actualidad canales de información insustituibles. El manejo de las relaciones Internacionales, que se ejecutan por la función de los actores diplomáticos a través de la promoción las buenas relaciones, el respeto por las diferentes culturas e ideologías, permiten que se lleven a cabo espacios de negociación pacíficos para la promoción de los intereses individuales y colectivos con la finalidad de alcanzar el cumplimiento de los objetivos de Política Exterior.

Parece ser que cada época de la humanidad requiere un cambio drástico en el sistema internacional, principalmente debido al liderazgo adquirido por países específicos en momentos determinados. En las últimas décadas la diplomacia va adquiriendo una creciente complejidad, se multiplican los actores internacionales y los foros, así como los temas de los que se ocupa, que exceden con mucho la mera relación política entre estados para tratar asuntos mucho más variados en los cuales es necesaria la participación de expertos especializados en cuestiones concretas. (Cela, Parras, & Romero, 2018, pág. 713).

Desde finales de los años 90, Robert Keohane y Joseph Nye determinaron las

implicaciones del uso de las tecnologías en los actores internacionales, considerando la multiplicidad de posibles escenarios. Manuel Castells en 1998 reforzó la teoría documentando que nos encontrábamos en la presencia de una nueva era, capaz de establecer sociedades en red más comunicadas. Esta nueva era de la información se ve caracterizada por el desarrollo de nuevos modelos de comunicación y transmisión de mensajes con plataformas cada vez más versátiles que impactan sobre escenarios políticos, sociales y económicos en todo el mundo. (Becerra & Madrid, 2018). La aplicación de estos modelos en la ejecución de la política exterior permite establecer el equilibrio entre el poder duro y el poder blando que produce la diplomacia inteligente, concepto definido por Joseph Nye. (CADENA, 2016, pág. 13).

Hace ya algunos años Joseph Nye Jr. señalaba que “La revolución de la información está alterando drásticamente el mundo de la política exterior, haciendo que a los funcionarios les resulte más difícil de organizar. Está cambiando la naturaleza de los gobiernos y la soberanía, incrementando el poder de los agentes no estatales y ampliando la importancia del poder blando en la política exterior (Díaz, 2014, pág. 94)

## 2.2 Relación de la Política Exterior con las plataformas virtuales de comunicación en época de Pandemia y Post Pandemia.

De acuerdo con la multiplicidad de actores, los avances tecnológicos y la coyuntura actual, se comprende la necesidad de los gobiernos por promover y gestionar estrategias que fortalezcan tanto el papel de la política exterior y sus objetivos, como

la imagen de los representantes de estado como exponentes de la identidad nacional a través de la Diplomacia Digital. Para ello deben considerarse elementos claves como el análisis de la coyuntura, las afinidades políticas de los líderes y sujetos del derecho internacional, las interacciones de otros actores diplomáticos, las temáticas y contenidos, así como la participación en diferentes espacios y foros.

La Universidad Nacional a través de la revista de las relaciones internacionales, publicó una investigación sobre las fracturas generadas por el COVID-19 y las relaciones internacionales, que analiza las estrategias del cambio y la adaptación frente a las dinámicas que deriven de ello. Esta investigación determinó la amenaza global que definió el año 2020 y las tres grandes fracturas para las relaciones internacionales. La primera entre lo individual y lo colectivo; la segunda entre la inclusión y la exclusión, y la tercera entre los ganadores y los perdedores.

Según el estudio de la Universidad Nacional, dentro del análisis de los ganadores de las relaciones internacionales y el COVID-19, determina a los ganadores como las empresas alineadas al ámbito digital, por lo que a razón de la investigación se pretende realizar un breve análisis para responder al principal objetivo de estudio en relación con el rol de las tecnologías de información y comunicación como mecanismos de fortalecimiento de las relaciones diplomáticas de Costa Rica en época de pandemia y post pandemia.

### 2.2.1 Fracturas generadas por el COVID-19 y las relaciones internacionales.

El COVID-19 es la máxima prueba que hemos encarado juntos desde la formación de la ONU. Esta crisis humana requiere una acción coordinada, decisiva, incluyente e innovadora de las economías líderes y demanda un enorme apoyo financiero y técnico a los países y poblaciones más pobres y vulnerables del mundo. António Guterres, Secretario General de las Naciones Unidas al presentar un informe sobre los efectos del covid-19 en el mundo (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

En el año 2005 el entonces Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, destacó que la propagación de enfermedades infecciosas mortales requería el fortalecimiento de la institucionalidad internacional, y el accionar concertado entre los países. A pesar de ello, las acciones relacionadas con la temática sanitaria y el papel de la comunidad internacional no fueron suficientes, catorce años posteriores a lo mencionado por el Secretario General, hemos presenciado los efectos y las consecuencias provocadas por la pandemia del COVID-19.

La Revista de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica del año 2020 publicó un informe sobre las tres fracturas generadas por el COVID-19 y las relaciones internacionales, que resaltan el papel de la comunidad internacional y el estado de la situación sobre la crisis sanitaria, y determinan a los grandes perdedores y ganadores desde los inicios de la pandemia.

La Revista de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica destaca la primer fractura individual-colectiva que se genera como consecuencia de la crisis provocada por la pandemia y responde al posicionamiento de la acción y desarrollo de soluciones individuales de cada estado ante cualquier accionar comunitario o de carácter internacional, para contrarrestar los efectos de la pandemia. Los países que contaban con industria de equipo médico, proveedores de artículos sanitarios, como fue el caso de los Estados Unidos, generaron un bloqueo ante la exportación de estos bienes, argumentando la necesidad de abastecer en primera instancia la demanda nacional. (Coto, 2020, pág. 8)

Estados Unidos bajo el mandato del Presidente Donald Trump el 14 de abril del 2020 realizó la publicación y aplicación de la ley de Producción de Defensa que tenía por objetivo primordial la prohibición de exportación de respiradores, mascarillas quirúrgicas, guantes y otros equipos de protección, ya que eran indispensables para la atención de la crisis a nivel nacional. La ley de producción de defensa (DPA) por sus siglas en inglés se convirtió en una orden ejecutiva con prioridad de respuesta para las empresas privadas relacionadas a la producción de materiales o insumos relacionados a la industria médica. Algunas acciones para facilitar la producción masiva de estos artículos fueron los incentivos financieros a los productores y el uso de los equipos de propiedad de gobierno. (WhiteHouse, 2020).



“La escasez de recursos médicos en la lucha contra el COVID-19 es un problema mundial. Estados Unidos está compitiendo por los mismos recursos que muchos otros países. Para maximizar la disponibilidad de recursos críticos de protección y salvamento de vidas para los trabajadores de la salud de primera línea, FEMA y el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés) están ejecutando un método de cuatro pilares para aumentar rápidamente el suministro actual y expandir la producción nacional de suministros y equipos médicos aumentando el suministro a largo plazo. El método incluye Preservación, Aceleración, Expansión y Asignación”. (WhiteHouse, 2020).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL en mayo del año 2020 declaró que las restricciones a la exportación de productos médicos de aproximadamente 70 países en los que se incluía a cuatro de los principales proveedores de artículos médicos, dificultaban la lucha contra la pandemia en la región latinoamericana. Se reconoció que América Latina y el Caribe dependían de la importación de productos médicos ya que menos del 4% se elaboraban en la región. (CEPAL, 2020).

El COVID-19 con registro de origen en la ciudad de Hubei, Wuhan, China, se expandió aceleradamente a finales del año 2019 y a principios del 2020, por lo que Estados Unidos y en consecuencia otros países, prohibieron el ingreso de vuelos provenientes de China a su territorio. Esta acción además de aumentar la tensión política que ya se vivía entre los Estados Unidos y China, generó que aerolíneas de

gran escala realizaran la cancelación de vuelos desde y hacia la República Popular China. En respuesta, durante una rueda de prensa el embajador chino en Ginebra, Xu Chen proclamó que “no es necesario que cunda el pánico inútilmente, ni tomar medidas excesivas”, además dejó claro en aquella ocasión, que China tenía la capacidad de resolver la crisis sin la necesidad de tomar medidas extremistas. (Vidal, El coronavirus aísla a China cada vez más del mundo, 2020).

“Justo en cuanto la OMS se pronunció contra restricciones de viaje, Estados Unidos se apresuró a tomar el camino opuesto. No es, desde luego, un gesto de buena voluntad”. Portavoz del Ministerio de Exteriores Chino, Hua Chunying. (Vidal, El coronavirus aísla a China cada vez más del mundo, 2020).

Diversos criterios concurrían en relación con el virus del COVID-19 y la posibilidad de su alcance a nivel global. Algunos líderes y mandatarios no consideraban necesario generar medidas en relación con el virus, otros en cambio reaccionaron de forma premeditada observando el rápido avance de la enfermedad en otros países y promulgaron acciones inmediatas a lo interno de sus fronteras. Tal es el caso de la Unión Europea, que a pesar de que sus valores se enfocan en la libertad, seguridad y justicia sin fronteras interiores, así como el refuerzo de la cohesión económica, social y territorial y la solidaridad entre los países de la Unión Europea; reaccionaron frente a la crisis no precisamente de una forma solidaria, ya que promovieron el cierre de fronteras y el bloqueo de comercio de productos de primera necesidad en el campo de la salud a lo interno del espacio de Schengen, como lo

reconoce Sánchez, citado por Álvarez y Cabeza (2020). (Álvarez & Cabeza, 2020, pág. 6)

La estrategia de los gobiernos europeos, se destacó por la promoción de medidas a favor de la austeridad, el establecimiento de mandatos de protección para el restablecimiento de fronteras, la restricción de las libertades de movimiento asociadas al mercado único y al espacio Schengen. (A. Menghini, comunicación personal, 08 de julio del 2022). Algunos incluso prohibieron la exportación de material médico a países europeos más afectados, anticipándose a la protección de su ciudadanía, también en clave nacional, y por encima de las reglas del mercado interior. (Álvarez & Cabeza, 2020, pág. 4)

En respuesta a los efectos de la pandemia y conforme avanzaba su esparcimiento por el mundo, aumentaron los sistemas de asistencia por parte de los gobiernos y se concretaron acciones con el objetivo principal de detener los alcances del COVID-19 en las sociedades. Una de las principales medidas se gestionó a partir del cierre de fronteras para el tránsito de personas, dando pie a lo que la Revista de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica denomina; La segunda fractura; “inclusión-exclusión”. (Coto, 2020, pág. 9).

Costa Rica no fue la excepción a la regla, a partir del 16 de marzo del 2020 por cadena nacional se proclamó el Decreto Ejecutivo de Estado de emergencia, que conforme a los artículos 21 y 50 de la Constitución Política de Costa Rica, el derecho a la vida y a la salud, así como el bienestar de la población y su seguridad como

derechos fundamentales son deber de cumplimiento por parte del Estado y este tiene la obligación de garantizarlos, por tanto el decreto buscaba reducir los efectos en el territorio costarricense. El decreto se basó en la Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo 8488 del 22 de noviembre del 2006, donde se indicaba que en caso de calamidad pública ocasionada por hechos de naturaleza o del ser humano, el Poder Ejecutivo cuenta con la facultad para realizar declaratoria de emergencia y brindar soluciones para enfrentar la urgencia.

“Como parte de las acciones preventivas y de mitigación para la atención de la alerta sanitaria por COVID-19, se instruye a todas las instancias ministeriales y sus respectivos órganos para que procedan de inmediato a cancelar los viajes oficiales al extranjero de sus funcionarios y funcionarias, salvo aquellos viajes que sean estrictamente indispensables para la continuidad del servicio público prestado por la institución, así como de acuerdo con la naturaleza de las funciones que desempeña cada jerarca o funcionario público”. (CasaPresidencial, 2020).

De la declaratoria por parte del Sr. Presidente de la República Carlos Alvarado, a partir del 18 de marzo se realizó el cierre fronterizo por un período de aproximadamente un mes. El ingreso por vía marítima, aérea y terrestre al país se habilitaba únicamente para los ciudadanos costarricenses y residentes, la excepción a la arregla sobre el tránsito en fronteras se aplicó para tripulantes aéreos, funcionarios diplomáticos, transportistas de carga comercial y para los suministros de primera necesidad.

De acuerdo con los efectos ocasionados por el COVID-19 a inicios del 2019 y en respuesta a las medidas establecidas por los gobiernos para la detención y esparcimiento de la pandemia, se fijaron diferentes etapas y medidas de cierre de fronteras y confinamiento en casas de habitación y bloqueos en el tránsito, lo que repercutió directamente en las labores de la funcionalidad diplomática de algunas representaciones de la República de Costa Rica en el exterior. Como ejemplo se considera la siguiente imagen que corresponde a un correo enviado el día 16 de marzo por parte de la Señora Embajadora Giovanna Valverde, quien durante la fecha cumplía funciones como Ministra Consejera y cónsul general de la embajada de Costa Rica en Italia, haciendo mención al cierre temporal de funciones presenciales y al traslado de labores virtuales.

## Figura 1

### Correo Institucional sobre cierre temporal de funciones presenciales 2021

**De:** Giovanna Valverde Stark <gvalverde@rree.go.cr>  
**Enviado:** martes, marzo 16, 2021 5:47 AM  
**Para:** Rodolfo Rodríguez Cambronero <rrodriguez@rree.go.cr>  
**Cc:** Josué Alejandro Gómez Masís <jgomez@rree.go.cr>; Paola Porras Pastrán <pporras@rree.go.cr>; Embajada de la República de Costa Rica en Italia <embcr-it@rree.go.cr>; Ronald Flores Vega <rflores@rree.go.cr>  
**Asunto:** Nuevo "Lookdown"

Roma, martes 16 de marzo de 2021

**Señor Rodolfo Rodríguez**  
**Jefe**  
**Departamento Consular**

Estimado señor Rodríguez:

*En ocasión de saludarlo, me permito informarle que de acuerdo al nuevo decreto ministerial emitido por el Ministerio de Salud de Italia el 12 de marzo (ver adjunto), con una vigencia del 15 al 29 de marzo, el Gobierno Italiano ha declarado un nuevo "lockdown" para casi todo el territorio nacional, con altas probabilidades de que se extienda durante la semana santa.*

*El objetivo del Gobierno Italiano, es frenar el avance de la pandemia por COVID-19 que se ha acelerado fuertemente en el país, con temor a la llegada de una "tercera ola". En este esquema, Roma y la Región Lacio quedan bajo el estatus de "zona roja" (la categoría más restrictiva del nuevo decreto). En atención a dicho Decreto, la Embajada y el Consulado deben recurrir al teletrabajo a partir del día de hoy, martes 16 de marzo de 2021.*

*El Consulado continuará recibiendo consultas telefónicas en los horarios de atención normales, gracias al desvío de llamadas que se puede hacer a los respectivos celulares. En los casos de emergencia que requiera una atención presencial, la suscrita o el señor Embajador Ronald Flores procederemos a hacerlo.*

*Se están programando citas solo en casos de extrema urgencia y concentrados en uno o dos días por semana, para limitar tanto el contacto con usuarios que provienen de otras "zonas rojas" así como de la presencia de la asistente de la embajada y el consulado in situ, ya que debe emplear el transporte público lo cual la expone altamente al contagio, y por ende también al señor Embajador y a la suscrita.  
 Quedo atenta a sus indicaciones y remito mis más cordiales saludos.*

Nota. Publicada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto [Fotografía], 2021 (<file:///C:/Users/dbarb/Downloads/O%20035A.%20Informe%20de%20Teletrabajo.pdf>).

Según la Revista de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica, la tercera fractura se determina de la clasificación de los "ganadores y perdedores" de la economía política internacional. Se hace referencia al resquebrajamiento de las democracias y sistemas políticos débiles, que, a causa de los altos niveles de tensión en los sistemas de salud, los sistemas de abastecimiento

y a exigencia de los ciudadanos por soluciones prontas para combatir la enfermedad, provocan desgastes en la confianza de los gobiernos. Esta delimitación de fractura contiene vital importancia para la temática de esta investigación, ya que responde en principal medida a los puntos centrales del campo de estudio, al referirse a los ganadores como las empresas alineadas al ámbito digital.

Esta fractura determina a los grandes ganadores en relación con la pandemia y las relaciones internacionales, a las empresas que cuentan con vínculos en el campo de la tecnología o bien en la producción de artículos electrónicos. Gracias al confinamiento, cierre de fronteras, teletrabajo y demás medidas que restringieron la movilidad humana durante la pandemia, se comprometió a las empresas del sector privado y público, a aumentar el uso de herramientas tecnológicas, plataformas virtuales de comunicación como ZOOM. (Coto, 2020, pág. 12). La incertidumbre y la gravedad con la que el COVID atacaba, la sociedad exigía la adopción de medidas para la renovación de mercados, la educación desde los niveles primarios hasta universitarios y la continuidad de las labores gubernamentales. Para Coto, las empresas de venta de servicios en línea como AMAZON, las compañías que ofrecían productos electrónicos, ventas por internet y plataformas de conectividad destacan como los grandes “ganadores”.

En relación con efectos positivos provocados por la pandemia, concluyeron en la necesidad de promover la evolución y el desarrollo de la tecnología a través de la transformación digital en muchos espacios del comercio, agilizando sistemas de

compras, de pagos, de tránsito de mercadería, mensajería, correo y de cadenas de suministros que exigían un cambio inmediato para mantenerse dentro del mercado. Desde las declaratorias de confinamiento y cierre de fronteras, los negocios de pequeña escala tuvieron la opción de evolucionar o desaparecer. El proceso de disrupción digital ha adquirido un empuje sin precedentes que cambiará el mundo del trabajo y la sociedad en que vivimos al menos en tres dimensiones: las nuevas formas de trabajo, el comercio electrónico y la robotización de las organizaciones. (Silva, 2021).

El confinamiento y cierre de fronteras como medidas de acción para detener el esparcimiento del COVID estimularon la revalorización de aspectos laborales que requerían la presencialidad y el constante movimiento desde y hacia puntos de encuentro para la continuidad de labores. Las empresas que incorporaron los sistemas de teletrabajo y uso de plataformas de videoconferencia para promover los mecanismos de comunicación, demostraron la funcionalidad en forma remota. Las empresas que lograron mantener, evolucionar y transformar sus modelos de negocio de cara a una revolución digital, establecen lineamientos más rigurosos respondiendo con acciones directas en la lucha por los efectos del cambio climático. La OCDE publicó que para el año 2019 el gasto relacionado con los viajes de negocios representó el 21% de los ingresos de la industria mundial de turismo, no obstante, para el año 2020 la cifra se redujo a más de la mitad. (Silva, 2021).

En términos de los perdedores por el impacto del COVID19 se encuentra una pléyade de empresas y sectores de la economía, para comenzar en el ámbito



de la energía se ha suscitado una pugna en el marco de los países productores de petróleo, especialmente entre Rusia y Arabia Saudita, quien incrementó su producción aunado a la desaceleración económica, lo que conllevó a un desplome de los precios (Semnario Universidad, 2020). (Coto, 2020, pág. 12).

Según la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) al quemar combustible, los vuelos producen gases de efecto invernadero, principalmente dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>). Estos contribuyen al calentamiento global cuando son liberados hacia la atmósfera. En el año 2019 la aviación generó emisiones de gases por más de 915 millones de toneladas de dióxido de carbono, representando un 2% del total de las emisiones globales. (BBC News Mundo, 2019).

El efecto climático de las emisiones no CO<sub>2</sub> de la aviación es mucho mayor que el equivalente de otros medios de transporte. Estos gases de efecto invernadero no CO<sub>2</sub> formados en altitudes más elevadas persisten por más tiempo que la superficie y también tienen un potencial de calentamiento más fuerte, comentó a la BBC Eloise Marais, del Grupo de Composición Atmosférica de la Universidad de Leicester, Reino Unido. (BBC News Mundo, 2019).

Para la Unión Europea, el transporte forma parte del 5% del PIB y brinda empleo a más de 10 millones de personas en Europa, por lo que es fundamental para el funcionamiento de las empresas y cadenas de suministros. Durante el año 2021 el

parlamento europeo decretó la adaptación de políticas en materia de clima, energía, transporte y fiscalidad con el fin de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de un 40% a al menos 55% para el año 2030 con una nueva ley del Clima. (Parlamento Europeo, Unión Europea, 2022).

La Covid-19 es una pandemia de alcance global y se pueden esperar brotes similares en el futuro. Sin embargo, la ciencia nos dice que esto es solo una advertencia en comparación con los riesgos existentes para nuestra civilización asociados con el cambio climático, el calentamiento global y otros desafíos planetarios en los años venideros. El calentamiento global es mucho más difícil de abordar que la pandemia de la Covid-19. No habrá vacuna contra el cambio climático y sus efectos devastadores. Reducir la curva de emisiones solo será posible si, juntos, tomamos ya medidas climáticas audaces y valientes. (Delegación de la Unión Europea en Cuba, 2020).

A causa de la pandemia, la pobreza, la inequidad, el aumento del costo de la vida y por generaciones más preocupadas por los efectos de la contaminación y el cambio climático, durante los años 2020 y 2021 según la Directora General del Fondo Monetario Internacional, Patricia Daimiel de Nielsen para España, Portugal e Italia, suponen el freno demográfico más grande según el Instituto Nacional de Estadística (INE). Entre enero y junio del año 2021 los 160.681 nacimientos registrados en España representan un descenso del 5,2% respecto al mismo periodo de 2020 y un 7,9% sobre 2019. (Silva, 2021).

Muchos son los cambios imprimidos por la pandemia que están aquí para quedarse. Unas mutaciones que, al fin, conducirán al mundo por unos derroteros nuevos que dejarán claros ganadores y perdedores. La desigualdad es seguramente el mayor peaje a pagar en una sociedad a la que le cuesta repartir equitativamente las vacunas, los trabajos o la formación; la riqueza, en definitiva. Un reciente documento del Fondo Monetario Internacional (FMI) asegura (...) que este virus ha provocado una disminución persistente en el nivel del PIB per cápita, con efectos duraderos en desigualdad de ingresos y un aumento en el número de ciudadanos que viven en la pobreza absoluta, unos 75 millones de personas. (Silva, 2021).

Otro de los grandes perdedores según la revista, son los sistemas de gobierno que no contaban con políticas robustas en materia digital para los sistemas educativos, sistemas bancarios, centros de salud e inclusive para la promoción y desarrollo de la política exterior y que, a su causa, detuvieron por completo la producción mientras se analizaban alternativas digitales que renovarían la funcionalidad y el desarrollo. La propagación de la pandemia por coronavirus influyó en la adaptación rápida de nuevos modelos de comunicación a distancia con la implementación de plataformas virtuales para la enseñanza y el desarrollo de programas dedicados a la expansión de infraestructura del Internet a nivel nacional. Los sistemas bancarios renovaron sus servicios para promover el comercio limitando el contacto y brindando alternativas de pago a distancia, así mismo ocurrió con los sistemas de salud que debieron renovar y construir plataformas digitales para el control, divulgación y manejo de la información.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica, no fue la excepción a la regla, a causa de la pandemia y por consecuencia de las medidas en relación con el distanciamiento social, cierre de fronteras y demás restricciones sanitarias, se detuvieron por un periodo de tiempo las comunicaciones y eventos en el ámbito diplomático. La ausencia de materia digital en relación con las plataformas de videoconferencia en las funciones diplomáticas, obligó al Ministerio a innovar y generar cambios como por ejemplo con el proceso virtual de la ceremonia de cartas credenciales.

Para justificar este argumento, en el capítulo tercero de esta investigación, se realizó un análisis comparativo sobre la cantidad de eventos y reuniones publicadas por el departamento de comunicación institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica en la página oficial del Ministerio. Del estudio se pudo observar que hubo un fuerte impacto en el manejo de la política exterior de acuerdo con la disminución de los eventos publicados. Durante el año 2019 el Ministerio publicó 567 reuniones en formato presencial, 0 reuniones en las otras modalidades y para el año 2020 se publicaron un total de 282 eventos, en los que se dividieron en 113 reuniones presenciales, 152 reuniones virtuales y 13 reuniones telefónicas, lo que argumenta que para el año 2019 las políticas enfocadas al ámbito digital se encontraban reducidas a lo interno de este Ministerio y durante el surgimiento de la pandemia y conforme a la expansión de medidas para su detención, se debilitaron las acciones en favor de la representación política externa. Este análisis se desarrollará con mayor detalle durante el estudio en el capítulo tercero.

Debido a las realidades políticas, sociales, económicas y culturales, la Diplomacia se encuentra en constante cambio, los objetivos de acción exterior se definen según el tipo de relación diplomática. Se exponen nuevos retos con la implementación de herramientas tecnológicas para la comunicación, interacción y envío de mensajes, se altera la estabilidad, seguridad y confidencialidad de la información que se transmite. En consecuencia, el fortalecimiento de las infraestructuras tecnológicas en el campo de la seguridad y la capacitación de los usuarios en relación con la imagen y representación, deben formar parte de la agenda de la diplomacia digital.

### 2.2.2 Estrategias para el desarrollo de Diplomacia Digital desde la perspectiva internacional.

La globalización, el internet y las tecnologías de la información han permitido difuminar la línea fronteriza que divide las naciones, de allí que, junto con la cooperación internacional, nacional e individual, se pueden alcanzar los objetivos de una sociedad más inclusiva. Por otra parte, la heterogeneidad de los modelos de gobernanza electrónica y la gran disparidad entre las sociedades basadas en el conocimiento y las sociedades rudimentarias son los mayores impedimentos que habrá que superar. (Stoiciu, s.f.).

Esta era de la digitalización y la coyuntura actual se convirtieron en el gran reto del año 2020 y 2021. Los Gobiernos adoptaron medidas en cortos periodos de análisis, para fomentar la continuidad de actividades que repercutían en el desarrollo de los Estados. El teletrabajo, se convirtió en una alternativa moderna y práctica. Según la

Real Academia, el teletrabajo se define como; la actividad laboral que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.

“Todos estamos unidos en el experimento de trabajar y estudiar en casa más grande del mundo” dijo David Díaz, Jefe de comunicaciones para Latinoamérica de la compañía ZOOM Video. La plataforma que representa tuvo un gran desempeño en 2020, generando ingresos por 2.651 millones de dólares y creció 326%. La coyuntura que actualmente vivimos a nivel mundial y las necesidades reflejadas a nivel educativo, comercial y gubernamental fortalecieron el éxito del crecimiento exponencial de la compañía. Díaz destacó que “en un momento donde más que nunca las personas necesitaban conectarse, escuchamos sus necesidades y los diferentes casos de uso”. (Observatorio Tecnológico de Hidalgo, 2021).

Conforme a la pandemia del COVID-19, los estados consideraban medidas cada vez más restrictivas, las prohibiciones de circulación se extendían frontera a frontera a un ritmo acelerado. Muchas naciones decretaron estados de emergencia y con ello el confinamiento obligatorio. Las actividades comerciales, centros culturales, establecimientos recreativos, centros corporativos que no requerían labores de primera necesidad, se cerraron y otros se trasladaron a la modalidad virtual ejerciendo las funciones por medio del teletrabajo.

La nueva normalidad demandó un cambio inmediato en la forma de ejercer la diplomacia, adaptando la acción política en nuevos espacios, foros y plataformas de

comunicación. Varios países aventajaban en materia digital, debido a que sus estrategias en relación con la Diplomacia Digital habían sido promulgadas desde antes del surgimiento de la pandemia y como consecuencia se convirtieron en referentes de la materia para otros países. En otros casos, la rápida adaptación y replica de acciones, permitió fortalecer sistemas de acción exterior.

La crisis se puede observar tanto como un desafío o como una oportunidad, un espacio de redirección y de diseño de estrategias para enfrentar un mundo más digitalizado, es por esta razón que se considera la importancia de analizar algunas estrategias de acción que han fortalecido el manejo de la Diplomacia Digital desde perspectivas internacionales para que estas sirvan como posibles modelos de acción a lo interno del sistema gubernamental costarricense. Cabe destacar que la selección de los países y las estrategias que se analizarán durante este apartado, se consideran en el estudio únicamente por su innovación y efectividad para la gestión de la política exterior de sus respectivos países.

Uno de los aspectos relevantes que tienen en común las estrategias digitales de grandes naciones, recae sobre la capacitación del personal diplomático para el adecuado manejo de redes. Se ha demostrado la importancia del diseño de estrategias de comunicación y promoción de plataformas, para dotar de conocimiento y dominio a usuarios que se verán expuestos ante millones de seguidores y críticos de la política. Se encuentra en manos de los estados el arriesgarse a apostar por estos nuevos recursos que traen consigo infinidad de posibilidades, y traerán más a futuro. En el caso de países como Inglaterra y

Estados Unidos, se ha reforzado la capacidad de la sección destinada a la actividad digital dentro de sus departamentos de política exterior. (Umpierrez, 2020).

#### Estados Unidos de América.

El primer ministerio de asuntos exteriores en establecer una unidad dedicada a la diplomacia digital fue el Departamento de Estado de Estados Unidos, que creó la Oficina de eDiplomacy en 2002 a partir de los atentados del 11 de septiembre de 2001. La política exterior de Estados Unidos se volvió más proactiva y penetrante como resultado de una constante agenda de diplomacia digital (Hanson 2012). (Becerra & Madrid, 2018).

El surgimiento de la diplomacia digital acontece durante la implementación de la diplomacia pública como objetivo de la política exterior del gobierno de George W. Bush, luego de los atentados del año 2001. Se creó un programa llamado Digital Outreach Team (DOT), donde se originaron los primeros canales televisivos y de radio en internet de audiencia internacional, para la exposición de las políticas de gobierno alineadas al poder duro frente al terrorismo. Durante el gobierno del presidente Obama, se originó un cambio de discurso a favor de estrategias alineadas al poder blando, en estos medios de comunicación se brindó una narrativa apegada a la inclusión de nuevas tecnologías para promover distintos ángulos de la política exterior en relación con el acercamiento hacia el Medio Oriente (U.S Department of State, 2006) (CADENA, 2016, pág. 5)

Desde el año 2006 el Departamento de Estado de Estados Unidos ha potenciado la incursión del uso de las plataformas digitales para los usuarios de gobierno y el



público en general, han desarrollado sitios como State.gov, America.gov. y Diplopedia, que se ha convertido en una enciclopedia sobre asuntos diplomáticos, relaciones internacionales y comercio exterior. Diplopedia funciona como una herramienta de referencia para el personal del Departamento de Estado, esta plataforma faculta el acceso rápido y seguro a la información sobre asuntos exteriores. Esta iniciativa ha generado desde su creación, que otros departamentos de Estado repliquen esta plataforma para sus funcionarios, tal es el caso de la República Federativa de Brasil a través del Ministerio de Relaciones Exteriores. (Díaz, 2014, pág. 104)

En el año 2011, Hilary Clinton ocupaba el cargo como Secretaria de Estado de los Estados Unidos y en un discurso señalado como “Internet Rights and Wrongs: Choices and Challenges in a Networked World” (2011), argumentó que el Internet era parte fundamental del espacio público y por ende demandaba la libertad de conexión. Refirió a la libertad con la capacidad de transmitir y recibir la información, que formaba parte de la vida política y argumentó que la Diplomacia Digital era la vía para la promoción de los objetivos de la diplomacia convencional. (Manfredi, 2014, pág. 349).

La diplomacia digital es un tipo de estrategia de comunicación de la política exterior de Estados Unidos que se ha implementado durante el gobierno del presidente Barack Obama para llegar a nuevas audiencias globales. Usando el internet y las redes sociales ya que éstas permiten las interacciones sociales e involucran contenidos que permiten mostrar su historia, política, cultura y valores como una forma de entendimiento. El Departamento de

Estado de Estados Unidos y las diferentes oficinas que lo componen, son los encargados del uso y del manejo de las nuevas tecnologías de comunicación y de información (Streaming Media, 2015, pág. 2). (CADENA, 2016, pág. 7).

### Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte.

La política exterior del Reino Unido contiene una particularidad en la forma de ejercer la diplomacia digital, puesto que las políticas congruentes al ámbito exterior deben ir de la mano con la inclusión del internet como herramienta. La Oficina de Relaciones Exteriores definió la diplomacia digital como la forma en la que se tratan problemas de política exterior usando el internet y las plataformas sociales. (Becerra & Madrid, 2018). A partir del año 2020 de cara a la pandemia, el Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Mancomunidad de Naciones que en inglés se le reconoce como “Foreign & Commonwealth Office” y junto con el Primer Ministro Boris Johnson, declararon el 16 de junio del 2020 la fusión del Departamento de Desarrollo Internacional y el Departamento de Relaciones Exteriores dando lugar al nuevo departamento que lleva por nombre “Foreign Commonwealth and Development Office (FCDO)”. (Government of UK, 2020).

Esta fusión se propuso con la intención de brindar informes interdepartamentales a todos los ministros subalternos del manejo de la política exterior, para la creación de un espacio de diálogo directo e informal con el público sobre asuntos internacionales. La página oficial de la FCDO resalta que, en el apartado de Blogs, algunos escritos se realizan por embajadores, ministros y por personal sobre temas particulares de política exterior. Hacen referencia además de que los comunicados

están en los sitios web oficiales, pero también en otras plataformas web, en inglés y en otros idiomas dependiendo de la ubicación de los redactores. (FCDO, 2020).

La página oficial de la FCDO denota los pilares de la política exterior del Reino Unido y enfatiza espacios de diálogo e información en temáticas relacionadas con el desarme, la innovación, cooperación internacional, diversidad, derechos humanos, economía, seguridad, paz, protección del medio ambiente, Industria y tecnología. La utilidad de la página oficial permite la interacción de forma inmediata con información oficial y de primera mano de los representantes y actores de la política exterior del gobierno.

El internet se ha vuelto democratizador, permite que más organismos, actores no estatales, actúen dentro de él, aumentando la capacidad de influir sobre la información que incide en asuntos internacionales (Shriky 2011). Los organismos influyentes persiguen diferentes causas, ya sea para erradicar la pobreza, combatir el cambio climático o algunos antagonistas como Al-Qaeda que exponen su ideología y atraen más personas a su causa. Todo esto concierne al sistema internacional, pues el problema comienza como un tema de ciberseguridad y acaba en determinados países in situ (Westcott 2008) (Becerra & Madrid, 2018).

### Reino de España

En el caso de España, una nación con los más altos niveles de mortalidad por COVID, con las medidas de confinamiento proclamadas a partir del 14 de marzo del 2020, se autorizó el desplazamiento único para la compra de productos médicos,

alimentos, atención a centros de salud, la asistencia y cuidado de adultos mayores, dependientes o personas con discapacidad. En el decreto 463/2020 publicado por el Gobierno de España, se estableció que las actividades educativas se debían mantener a través de modalidades de distancia o bien conocidas “on line”. (Ministerio de la Presidencia, 2020).

Con el estallido de la emergencia sanitaria y por las anteriores medidas, se suspendieron las actividades políticas en formato presencial y se generó un salto a la revolución tecnológica. El jueves 17 de marzo del 2020, el Parlamento español celebró una reunión extraordinaria en modalidad virtual por medio de una plataforma de videoconferencia conocida como; Cisco WebEx Meetings, dando paso a una nueva forma de ejercer la función política. A partir de esta fecha, la comunicación de los miembros del parlamento se realizó a través de diferentes plataformas virtuales de comunicación. Se definió que para la transmisión de ruedas de prensa se realizaría el uso de las plataformas como Zoom o Hangouts, las reuniones oficiales tuvieron lugar en la plataforma Microsoft Teams y en el caso de las reuniones internas más específicas se utilizó la plataforma Jitsi. (LaVanguardia, 2020).

### República de Estonia

La República de Estonia, reconocida como el primer país digital del mundo desde aproximadamente el año 2010, gestiona los sistemas de salud, gubernamentales, de comercio y educativos a través de plataformas tecnológicas. El uso y aplicación de las TIC´s se han instituido como parte de la política exterior del estado desde el

año 2009, sus acciones ante la comunidad internacional y el apego en el ámbito digital han demostrado la identificación de la república como un estado digital. (Collera, 2018).

El Presidente Toomas Hendrik Ilves describió a Estonia como un gran contraste con respecto a los países donde la burocracia se vio obligada a detenerse por el COVID-19. Su sistema digitalizado obtuvo grandes resultados en materia de salud, en la continuación de los servicios, la educación, comercio y otras actividades gestionadas por el gobierno. Es importante reconocer que el avance y la digitalización de las funciones del Estado, permitieron a la nación que el cierre de sus fronteras y las medidas extremas se limitaran en los 60 días de iniciada la pandemia dentro de la república, después de este período se publicó la apertura de sus fronteras y las actividades de la nación se reanudaron. (Álvarez & Cabeza, 2020, pág. 72).

### Reino de Suecia

Para el caso del Reino de Suecia, se ha ejercido la exposición de la identidad nacional y de su política exterior ante la comunidad internacional como un estado promotor de la relación de la diplomacia con el ámbito digital. Su política exterior se encuentra ligada a la promoción de la transformación digital y pretende la posición del país como referente en el campo de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación a nivel gubernamental. (Manfredi, El desafío de la diplomacia digital, 2014). La iniciativa denominada como “Stockholm Initiative on Digital Diplomacy” promulgada en el año 2014 cuenta con el apoyo del Ministerio de

Asuntos Exteriores y forma parte de la actual política de gobierno. Esta iniciativa se ha convertido en un encuentro internacional de alto nivel con profesionales de la diplomacia, responsables de estrategia digital, académicos, activistas de los derechos humanos, periodistas y políticos de alto nivel. (Manfredi, 2014, pág. 350). Esta iniciativa ha permitido el desarrollo, la búsqueda y la producción de estrategias factibles con el uso de la tecnología como principal herramienta.

El 23 de marzo del año 2015 la página oficial del gobierno del Reino de Suecia resaltó la importancia de analizar la información compartida a través de los medios digitales, considerando que a través de estos medios se difunden videos e imágenes sobre conflictos reales que repercuten en temáticas de la agenda política. Como ejemplo se destacó la violación de derechos humanos, se enfatizó en la obligación de analizar información a la hora de implementar políticas, ya que existe mayor alcance de información en el espacio digital y no es permitido justificar ignorancia de hechos un argumento que exhorta al estudio e inmersión en la diversidad de plataformas digitales.

Las preocupaciones cotidianas de las personas están intrínsecamente ligadas en una fina red de relaciones e interacciones, cuyo crecimiento exponencial suele estar impulsado por el desarrollo tecnológico. (...) Existe una necesidad creciente de una capacidad ágil de colaboración con actores emergentes, y debemos hacer las cosas de manera diferente si queremos tener un impacto. En el pasado, a menudo bastaba con que los ministerios de relaciones exteriores transmitieran mensajes oficiales sobre las políticas

de sus gobiernos, pero hoy en día su papel es mucho más dinámico: como socios y nodos en los procesos de intercambio, escuchando y expresando sus puntos de vista con una curiosidad genuina sobre temas importantes. (Government Offices of Sweden, 2015).

### República Oriental del Uruguay

La República del Uruguay a través de la promulgación del Plan Estratégico de Política Exterior 2020-2025, definió objetivos estratégicos para fortalecer el posicionamiento del país en el campo internacional. El plan propuso la presencia activa en espacios de negociación a nivel multilateral, la coordinación interinstitucional para creación de políticas y para el diseño de estrategias de promoción y desarrollo de turismo, comercio y educación, alineadas al ámbito digital. La inclusión de servicios de tecnología para la atención y asistencia consular y política migratoria, la exposición y difusión de la cultura nacional a través de la red de misiones y consulados en el exterior con la adaptación de las plataformas virtuales de comunicación. (Gobierno de la República Oriental del Uruguay, 2020).

En esa misma línea, se inauguró en San Francisco, Estados Unidos el primer consulado tecnológico por parte de la República Oriental del Uruguay el 14 de febrero del 2020. El consulado anunció la prioridad de generación de capacidades para la inserción en el escenario global a partir de; la vinculación con empresas tecnológicas, universidades y fondos de capital de riesgo, la obtención de financiamiento para emprendimientos nacionales, la atracción de inversión productiva, con énfasis en los servicios globales, las telecomunicaciones y el

desarrollo digital, y la promoción de la cooperación con privados y autoridades locales, para impulsar el desarrollo tecnológico y la innovación en el país.

El consulado tecnológico en San Francisco buscará establecer “relaciones permanentes y duraderas con los actores allí representados”, señala la comunicación oficial. La medida se enmarca en un conjunto de inversiones en tecnologías de la información y la comunicación, que han posicionado a Uruguay como referente en la materia y a la vanguardia en la región. El país es un centro de negocios de primera clase, además de tener la conectividad y penetración de Internet más alta del continente, con un 85% de los hogares con acceso de banda ancha fija y un 75% con fibra óptica al hogar. (Uruguay XXI Promoción de Inversiones, Exportaciones e Imagen País, 2020)

Uruguay es un exponente del desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación en Latinoamérica, es el mayor exportador per cápita de software, que cuenta con el precio más accesible de Internet a nivel nacional y tiene una de las velocidades de descarga más altas de la región. Además, se ha destacado por tener uno de los mejores Data Center de América Latina y varios sistemas de cable submarino, además de zonas francas y regímenes promocionales atractivos. Estas cualidades y la promoción de estrategias para la inclusión de las TIC's en el desarrollo de la política exterior, posicionan a la república como un centro de servicios globales de innovación y desarrollo. (Gobierno de Uruguay, 2020).

En la práctica la utilización de las TIC's en el que hacer diplomático comenzó por un espacio de ocio como Second Life, en el que varios países crearon



embajadas virtuales en la llamada Diplomacy Island. En la actualidad, la utilización de las TIC's en esta área ha permitido reducir estructuras tradicionales burocráticas, así como economizar en el rubro de las comunicaciones, pero sobre todo ha acercado en el campo diplomático a los centros decisores a las fuentes y actores directos. (Díaz, 2014, pág. 96)

De acuerdo con las estrategias resaltadas durante este apartado, se debe rescatar que la pandemia no solo se puede categorizar como una época de crisis, también debe ser vista como el periodo exponencial del desarrollo e inclusión de la tecnología en el ámbito político, social y económico. Muchas naciones anteriores al año 2019, habían presentado modelos de digitalización sobre acciones políticas, sin embargo, sus teorías se consolidaron y replicaron a partir del año 2020 con la adaptación al cambio hacia la nueva era digital.

Se considera importante para evaluar el posicionamiento de Costa Rica, el estudio de las medidas y estrategias en favor de la adaptación de modelos digitales para la consecución de objetivos de la política exterior que se gestionaron entre los años 2019, 2020 y 2021.

### 2.2.3 Implementación de la Diplomacia Digital en la política exterior de Costa Rica a partir del COVID-19.

Han pasado aproximadamente dos décadas desde que por primera vez se buscó posicionar el tema de un gobierno digital como una alternativa para superar estas barreras, pero el desarrollo ha sido sumamente limitado si se

contrasta con el ritmo acelerado con el que surge la tecnología en el mundo. Con estos retos de frente, el Gobierno de la República propuso la Estrategia Nacional de Transformación Digital 2018-2022 (ENTD) compuesta por un total de 108 proyectos a cargo de organizaciones de la Administración Central y Descentralizada, esto implica un trabajo conjunto y coordinado debido al contenido tanto de proyectos institucionales como transversales que buscan un cambio sinérgico en toda la administración pública. (Contraloría General de la República de Costa Rica, 2020, pág. 14).

La Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0 publicada para los años 2018-2022, se enfrentó a grandes retos. En primer lugar, se debe considerar que la propuesta de transformación se expuso en sus inicios durante un contexto poco digitalizado. A raíz de la pandemia del COVID-19 se destinó mayor atención e importancia en el desarrollo de la estrategia. Por ejemplo, en el sector educación, se reforzó la iniciativa de los “Centros educativos conectados a banda ancha” y la “Articulación interinstitucional para la creación de un modelo educativo moderno”. (Contraloría General de la República de Costa Rica, 2020, pág. 8).

De acuerdo con el informe de transformación digital de la administración pública de la Contraloría General de la República, para el año 2020 previo al COVID-19 a 129 organizaciones públicas, Costa Rica mantenía niveles muy incipientes en la transformación y desarrollo de procesos internos, con una planificación institucional baja, en términos de tecnologías de la información y capacitación de personas

encargadas de brindar los servicios públicos. (Contraloría General de la República de Costa Rica, 2020, pág. 8).

Previo al año 2020, el teletrabajo aspecto que se mantenía rezagado con solamente el 43% de las entidades públicas, aproximadamente durante esta emergencia el 94,0% de las instituciones lo han implementado. (Contraloría General de la República de Costa Rica, 2020, pág. 9).

El 18 de Setiembre del 2019 el Presidente de la República firmó la ley para la regularización del Teletrabajo en Costa Rica que había sido aprobada por la Asamblea Legislativa desde el 27 de agosto año. Acto que permitió a las autoridades nacionales en coordinación interinstitucional favorecer las medidas del confinamiento y la aplicación de teletrabajo ante la alerta sanitaria. Con la publicación de la Directriz 073-S-MTSS, se proclama en el artículo cuarto, la implementación temporal y en la medida de lo posible a todas las instancias ministeriales e instituciones de la Administración Pública, durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus, mediante procedimientos expeditos. (Poder Ejecutivo, 2020).

En sintonía con lo anterior, bajo la dirección del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, se formularon dos iniciativas de acción exterior como mecanismos para afrontar la pandemia en áreas de la salud y la economía ante la comunidad Internacional de la mano con la transformación digital. La primera se conoce por el nombre de Repositorio común de tecnología (C-TAP), que se convirtió en una

plataforma de intercambio de información, conocimiento y propiedad intelectual para que las pruebas, tratamientos, vacunas y tecnologías contra el COVID-19 fueran accesibles para todos los habitantes y a partir de ello se desarrolló un Fondo para Aliviar la Economía COVID-19 (FACE, por sus siglas en inglés), que pretendía canalizar el financiamiento, en condiciones concesionales y de largo plazo, desde las economías más poderosas que representan el 80% del PIB global, hacia países en desarrollo, por un equivalente del 3% del PIB de éstos. (Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto , 2020).

Para octubre del 2020, se aprobaron el aumento de financiación de los programas Hogares Conectados y el programa Espacios Públicos Equipados para el apoyo de los estudiantes del Ministerio de Educación en favor de la conectividad y acceso en la modalidad no presencial para la atención de cerca de 215 936 estudiantes. El 9 de setiembre del año 2020, se presentó ante la Asamblea Legislativa el proyecto de ley para la creación del Programa Nacional de Alfabetización Digital, con el objetivo de integración permanente al Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones para consolidar el proceso de enseñanza y aprendizaje para la generación de destrezas y habilidad en el uso de las TIC's. (Ministerio de Comercio Exterior, 2020).

La pandemia en cuestión, no solo deber ser vista como una época de crisis, como mencionado anteriormente, en consecuencia, generó un periodo exponencial del desarrollo e inclusión de la tecnología en diferentes ámbitos. Tal es el caso de la propuesta del Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones 2022-2027, que busca reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así

como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura para redes fijas y/o móviles, y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de telecomunicaciones, así como la alfabetización digital para el uso productivo y significativo de la tecnología.

Esta ambiciosa propuesta de política pública tiene por finalidad maximizar los beneficios de la economía digital para el disfrute y bienestar de todas las personas que habitan nuestro país. Este instrumento cimienta una visión de futuro, trazando hoy la ruta que con paso firme y decidido nos hemos comprometido a ejecutar para llevar oportunidades de crecimiento y bienestar social a todas las personas y a todos los rincones de nuestro país [...]Todas las personas tenemos habilidades y destrezas únicas que pueden incrementarse exponencialmente mediante el uso intensivo y el aprovechamiento de las tecnologías digitales, por ello el Plan plantea no solo la habilitación de las autopistas digitales, sino también acciones para que nuestras niñas y niños, pero también las personas adultas y adultas mayores, desarrollen y potencien sus habilidades digitales para desenvolverse de forma segura y responsable en los entornos digitales aprovechando las oportunidades que les aseguren una exitosa inserción en la economía digital. (Ministerio de Ciencia y Tecnología de la República de Costa Rica, 2021).

La acción exterior del año 2020 publicada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, promovió la comunicación y la transparencia efectiva, desarrolló una ruta

de fortalecimiento para el cumplimiento de los Objetivos de la Política Exterior a partir del intercambio de experiencias mediante la realización de más de 300 videoconferencias y diálogos virtuales en los que expertos, especialistas y técnicos intercambiaron conocimientos. Se intensificó la presencia en redes sociales y la generación de contenidos de utilidad para visibilizar la labor en materia de política exterior y cooperación internacional. En el campo ambiental, se destacó un rol activo en la *High Ambition Coalition for people and nature*, con la búsqueda de la protección como parte de la agenda 2030, del 30% de territorios terrestres y marítimos como una solución basada en la naturaleza contra la crisis climática. (Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto , 2020).

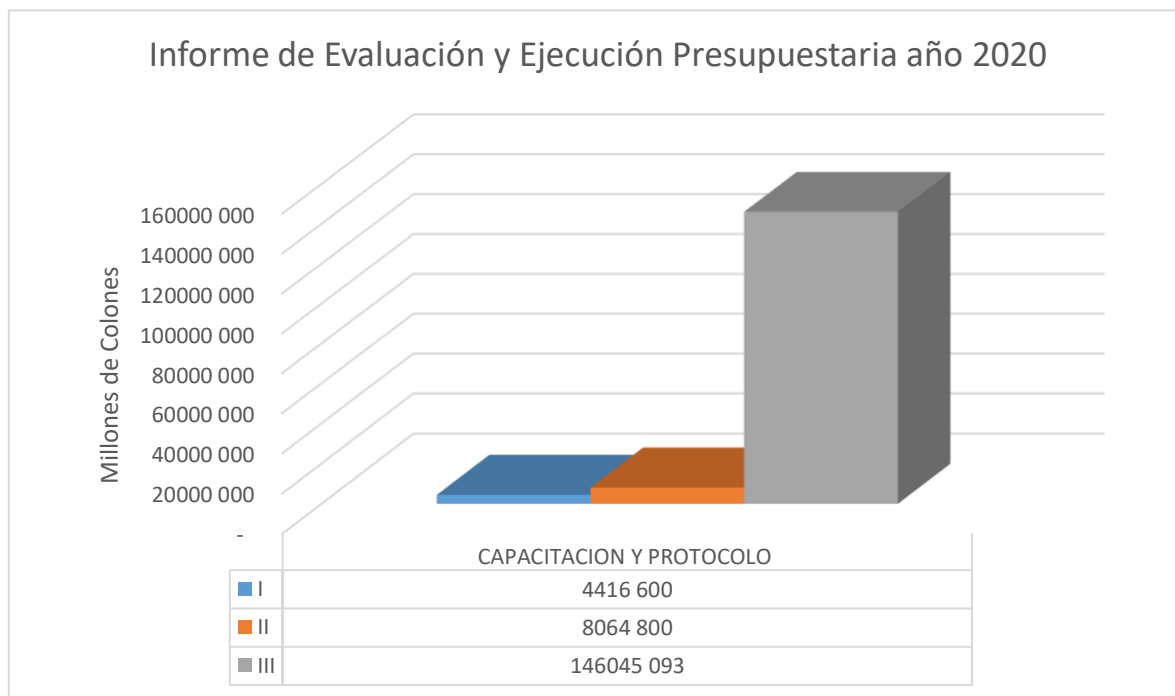
Uno de los aspectos que definió el estudio de este trabajo de investigación, se debe al cambio en la modalidad de la ceremonia de presentación de las cartas credenciales. Esta ceremonia, que repunta a una de las actividades más antiguas aún vigentes en el mundo, concede la acreditación de personas titulares de embajadas extranjeras como representantes del país. En Costa Rica, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto gestiona cada año una de las actividades que mayor logística, capital económico y coordinación interinstitucional requiere como lo es la ceremonia de presentación de cartas credenciales. Se contemplan para ellos; desde las agendas del Sr. presidente o en su defecto los presidentes de los Supremos Poderes o de los vicepresidentes de la República, las invitaciones al cuerpo diplomático y el seguimiento de su participación, reserva de salones diplomáticos en aeropuertos, actos culturales, atención de transporte con escolta de

las autoridades costarricenses, orden de precedencia, servicios de alimentación, condecoraciones y ofrendas florales.

En el año 2019 cancillería publicó en la página oficial, 97 actos de ceremonial del Estado para la acreditación de cartas credenciales y según el informe de evaluación y ejecución presupuestaria del año 2019 en el rubro de capacitación y protocolo, se destinaron ₡248 232 759 colones para llevar a cabo actividades relacionadas a los actos en mención. Según el informe de evaluación y ejecución presupuestaria, se destinó en total para estos rubros en el año 2020, el monto de ₡158 526 493 millones de colones.

## Figura 2

*Informe de Evaluación y Ejecución Presupuestaria año 2020, MREC.*



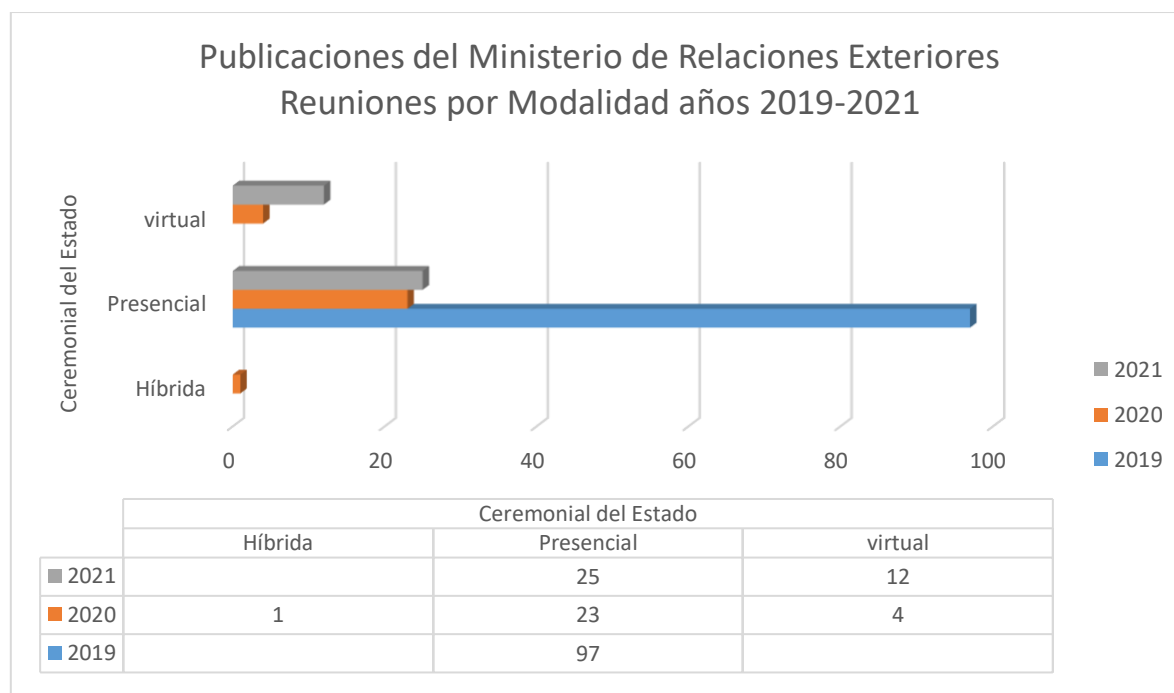
*Nota.* Este gráfico representa el informe de evaluación y ejecución presupuestaria

del MREC, del año 2020 para el rubro de capacitación y protocolo.

En el año 2020 en los meses de enero y febrero, cancillería publicó 10 eventos oficiales de ceremonia de acreditación. Con la llegada de la pandemia, el ministerio detuvo la publicación de los actos oficiales de acreditación por los meses de marzo, abril, mayo y junio. A partir del mes de julio y hasta diciembre, se publicaron un total 18 eventos de esta índole.

### Figura 3

*Publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto según cantidad de reuniones por modalidad, años 2019-2021.*



*Nota.* Este gráfico representa las publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto sobre la cantidad de reuniones por modalidad virtual, híbrida,



presencial o telefónica de los años 2019-2021.

Del gráfico anterior se puede observar que, la modalidad de los eventos oficiales de ceremonial del estado se realizaba en formato presencial, por lo que la coordinación y logística presupuestaria requería especial atención y coordinación interinstitucional. Para mayo del 2020, se emitió una primera versión del nuevo Manual de Ceremonia de presentación virtual de cartas credenciales, lo que se convirtió en un hito histórico para el Ministerio de Exteriores y Culto; a razón de esta investigación, se considera un efecto positivo en término de ahorro de los recursos, considerando el hecho de que la nueva versión del manual incluye el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación TIC's como mecanismo de fortalecimiento de las relaciones diplomáticas de Costa Rica en relación con el acto ceremonial.

El manual establece los rubros de la ceremonia virtual e incluye un nuevo modelo de comunicación, definiendo el uso de las plataformas de videoconferencia como WebEx, Teams, Zoom u otros sistemas informáticos. Define los tiempos de duración, la participación y orden de precedencia, equipo de prensa en caso de requerir fotografía oficial y técnicos del área informática para la asistencia durante la ceremonia.

Durante el año 2021, se realizaron 25 publicaciones en la página oficial sobre actos protocolarios de ceremonial del Estado en formato presencial. Gracias a la virtualidad y a los nuevos modelos de gestión gubernamental para la adaptación

hacia la transformación digital, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto publicó en el año 2021, 12 actos protocolarios de ceremonia de acreditación en formato virtual.

En un contexto de incertidumbre y alta volatilidad, se presenta la transformación digital como una oportunidad para superar las barreras estructurales que limitan la obtención de mayores niveles de eficiencia, eficacia y continuidad de los servicios públicos. Lo anterior amerita cambios importantes en la gestión pública para adaptarse y responder a las necesidades ciudadanas bajo una perspectiva sistémica e integrada. Esto representa para el control político ejercido por la Asamblea Legislativa el desafío de posicionar una visión integral de la transformación digital que trascienda la tecnología e incorpore aspectos esenciales de la gestión pública como la cultura, procesos institucionales y la estrategia, con el propósito de contribuir a la reducción de las brechas de ineficiencia existentes y por ende a la generación de potenciales ahorros. (Contraloría General de la República de Costa Rica, 2020, pág. 22).

#### 2.2.4 Ciberdelincuencia y los efectos del COVID-19 en Costa Rica.

Durante la época de pandemia, el aparato público se puso a prueba, así como la capacidad de las personas para adaptarse al entorno, la agilización de procesos y la alineación con la estrategia nacional e institucional. Costa Rica demostró durante el año 2020 y 2021 una rápida adaptación hacia la transformación digital en

diferentes campos del comercio, la educación y la política. Los efectos de la pandemia incitaron a continuar procesos de mejora, fortalecer las políticas en la relación con gobierno abierto y generar mayor inversión en la innovación tecnológica.

Existen importantes diferencias entre la gobernanza digital y el gobierno digital, de tal forma que la primera abarca la interacción entre las partes en su entorno marcado por reglas y normativa, y el gobierno digital se enfoca específicamente en la implementación y uso de tecnologías digitales como parte de la gestión pública. Por esto, en un entorno en donde la Administración Pública se ve inmersa en cambios constantes, tanto en la forma en que se brindan los servicios públicos como en las necesidades que se atienden en la ciudadanía, es necesario consolidar un modelo de gobernanza claro, que permita el establecimiento de roles y trabajo conjunto con miras a lograr una mejora en términos de eficacia, eficiencia, participación ciudadana y transparencia, todo en un marco que propicie la rendición de cuentas y el cumplimiento de la normativa. (Contraloría General de la República de Costa Rica, 2020, pág. 16).

En un entorno tecnológico y de transformación constante como el actual, la gestión pública debe ser crítica en sus propios procesos, para desarrollar espacios de mejora continua. Esto implica que adicional a ejecutar proyectos definidos en la estrategia nacional y al fortalecimiento del modelo de gobernanza con una definición clara de roles y compromiso, la propuesta de cambios internos en la gestión, la

agilización de procesos y servicios la selección de tecnología, vaya acorde con las particularidades de cada organización y la ciudadanía. (Contraloría General de la República de Costa Rica, 2020, pág. 18).

En tal sentido y de acuerdo con el periodo de transformación digital en Costa Rica que se desarrolló aceleradamente como consecuencia de la pandemia del COVID-19, se deben fortalecer las propuestas y alianzas con la comunidad internacional para robustecer las políticas de protección de datos, para combatir las campañas de desinformación, promover la seguridad y el uso de los medios digitales.

Durante los años 2020 y 2021, una evaluación de INTERPOL sobre las repercusiones de la COVID-19 en la ciberdelincuencia ha documentado un cambio sustancial en los objetivos de los ataques de la ciberdelincuencia.

Los ciberdelincuentes están cambiando de objetivo, para maximizar el alcance del daño y los ingresos económicos, y, en vez de lanzar sus ataques contra particulares y pequeñas empresas, empiezan a centrarse en las grandes empresas, gobiernos, e infraestructuras esenciales, que juegan un papel fundamental en la respuesta al brote. Al mismo tiempo, debido a la repentina –pero necesaria– instauración del teletrabajo a escala mundial, los diversos organismos han tenido que implementar rápidamente aplicaciones, redes y sistemas remotos. Como consecuencia, los delincuentes aprovechan el aumento de las fallas de seguridad derivadas del teletrabajo para robar datos, lucrarse y causar problemas. (INTERPOL, 2020).

La ciberdelincuencia debe ser entendida como la aplicación de delitos de cibercriminalidad transnacionales que se efectúan a través de una red y que atentan contra la seguridad. La naturaleza “sin fronteras” de la ciberdelincuencia implica que los organismos encargados de la aplicación de la ley presenten problemáticas de resolución e investigación a causa de los límites de las investigaciones transfronterizas, por problemas de tipo jurídico. (INTERPOL , 2017)

Los ciberdelincuentes están creando nuevos ataques e intensificando su ejecución a un ritmo alarmante, aprovechándose del miedo y la incertidumbre provocados por la inestabilidad de la situación socioeconómica generada por la COVID-19” Jürgen Stock, Secretario General de INTERPOL. (INTERPOL , 2020).

El Informe creado por la INTERPOL sobre la evolución de las tendencias y amenazas en materia de ciberdelincuencia durante la COVID-19, denota 5 grandes áreas de ciberamenazas relacionadas con el COVID-19; la primera se determina a partir de estafas por internet y phishing, que ocurrieron por medio del envío de correos con cuentas electrónicas que se hacían pasar por autoridades gubernamentales y sanitarias, con el objetivo de recolectar datos personales y descargar contenidos maliciosos. La segunda ciberamenazas se generó a partir de los ataques de malware disruptivos contra las infraestructuras esenciales y sanitarias, provocando interrupciones frecuentes o totales de la actividad comercial o la pérdida temporal de información esencial. La tercera clasificación se determina con los malware de recolección de datos que, a través de ladrones de información, programas espía o troyanos bancarios, se infiltran en sistemas, sustraen datos y

crean botnets que son equipos infectados para controlar a distancia dispositivos electrónicos. En la cuarta categoría se clasifican los dominios malignos, que surgieron como sitios web fraudulentos bajo nombres relacionados al coronavirus y que permitían la recopilación de datos, como última clasificación de ciberamenazas durante el COVID-19, el informe detalla que se amplió la red de desinformación y noticias falsas, que alimentaron la incertidumbre, las amenazas, la ansiedad de los ciudadanos y provocaron mayor facilidad en la ejecución de ciberataques.

Más de 200 millones de intentos de ciberataques se registraron en Costa Rica durante el año pasado, de un total de 41 mil millones en América Latina. Considerando octubre, noviembre y diciembre, se experimentaron 141 millones de amenazas de ataques en el país. Y es que los delitos cibernéticos costaron al mundo más de \$1 mil millones durante 2020; es decir, cerca del 1% del Producto Interno Bruto (PBI) mundial de acuerdo con la firma Atlas VPN. Si bien se perdieron poco más \$945 mil millones debido a ataques y brechas de seguridad, se invirtieron unos \$145 mil millones en ciberseguridad. De hecho, los gastos en ciberseguridad aumentaron en más del 50% en comparación con 2019, cuando se destinaron más de \$600 mil millones. (Periódico La República , 2021).

Debido al auge de las plataformas virtuales de comunicación y la cantidad de suscriptores, pasando a sumar más de treinta millones de usuarios en su base de datos, convirtió a las plataformas de videoconferencia en un blanco ideal para los ciberdelincuentes. La firma de inteligencia de seguridad cibernética Cyble informó que desde el 1 de abril de 2020 encontró foros de hackers en la Deep web o Internet

profunda, donde se vendían más de 500 mil cuentas de la aplicación de videoconferencias, Zoom, por menos de un centavo cada una, la venta contenía la dirección de correo, contraseña y el URL de reuniones de videoconferencias y claves de plataformas. (Romero V. , 2020).

De acuerdo con comunicaciones personales realizadas a usuarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, comentaron que, a lo interno de sus departamentos, fueron víctimas de ataques cibernéticos en varias ocasiones durante el año 2020 y 2021, en casos como la intrusión en videoconferencias y la toma de control de reuniones para publicación de mensajes obscenos y de imágenes pornográficas, toma de control de computadores y servicios de la intranet del Ministerio, así como también ataques de malware a la infraestructura oficial del Ministerio. Los usuarios consultados solicitaron evitar el detalle de los casos y la comunicación personal, no se encontró registro público en la red que permita compartir los casos mencionados y en las comunicaciones personales con la Dirección del CTIC no se brindó referencia de ataques cibernéticos.

De las consultadas realizadas a la Dirección del Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC) es importante destacar que el departamento brinda soporte y atención en el acompañamiento de las reuniones de videoconferencia cuando son notificados por los colaboradores del Ministerio, en ocasiones cuando estas reuniones involucran una cantidad mayor a 20 usuarios. Para la toma de control, generan un enlace de conexión, la aplicación de autorización por medio de un bloqueo del ingreso a la reunión y controles de sonido y de accesos para compartir pantalla. Cuando no son notificados de reuniones

virtuales, la posibilidad de mantener el control de las reuniones es limitada, ya que en caso de posibles ataques, el tiempo de acción no es inmediato. (E.Rojas, comunicación personal, 10 de marzo del 2022).

Cabe destacar que la presente investigación analiza el estado de la situación de los años 2019,2020 y 2021, en cuanto al rol de las nuevas TICS, sin embargo supone de gran importancia realizar una breve mención de acontecimientos de relevancia del año 2022 que fortalecen los argumentos de la investigación.

El 23 de Febrero del 2022 durante una conferencia de Naciones Unidas en conjunto con la Universidad de Costa Rica, donde se contaba con la participación de medios de prensa y autoridades gubernamentales, se presentó un claro ejemplo de un ataque cibernético, en donde Hackers boicotearon la conferencia virtual para la publicación de mensajes de odio en elecciones presidenciales. Durante unos minutos, se perdió el control de la videollamada, anunciando mensajes ofensivos, sonidos ofensivos y la proyección de contenido sexual, a lo que inmediatamente los personeros de la ONU encargados de la transmisión pudieron dar de baja y reestablecer la actividad. Al finalizar la actividad, los organizadores se disculparon tras eliminar los perfiles que se sumaron a la videollamada sin autorización.

Hoy fuimos todos y todas testigos de un ataque, vivimos una experiencia de odio. Aunque el ataque fue virtual, sabíamos que no estábamos en peligro, pero había un sentimiento de *shock*; no es un problema de Costa Rica, sino



de todo el mundo”, lamentó Allegra Baiocchi, coordinadora de la ONU en Costa Rica. (Periódico La nación, 2022).

Conforme a la transformación digital y la situación de la pandemia del COVID-19, las amenazas de la ciberseguridad aumentaron en gran escala en el territorio costarricense, durante el año 2022 los ciberataques se proyectaron en un promedio de 35 ataques cada segundo, siendo el sector financiero uno de los más afectados con un 88% de estas violaciones a sistemas informáticos. Los ataques bajo la modalidad de secuestro de datos aumentaron en un 150% el año anterior, estimándose un costo en la gestión de daños por ciberataques de hasta \$5 mil millones anuales a partir del 2024. (Periódico La República, 2022).

Los maestros no pueden cobrar sus sueldos. Se paralizan la aduana y el pago de impuestos. Los médicos no tienen acceso a los historiales de sus pacientes ni pueden observar la propagación del COVID-19. Los problemas que enfrenta Costa Rica son tantos que su presidente les declara la guerra a hackers extranjeros y dice que quieren derribar su gobierno. Desde hace dos meses que Costa Rica viene siendo blanco de piratas cibernéticos que exigen “rescates” para desbloquear el acceso a sistemas y archivos personales, conocidos como ransomware, y que han trastornado la vida de esta nación centroamericana. (Suderman & Fox, 2022).

El Ministerio de Ciencia y Tecnología de la República de Costa Rica en su deber por coordinar el trabajo en materia de seguridad informática, prevenir y responder

ante los incidentes de seguridad cibernética que afectaron el país durante los años 2021 y 2022, emitió el 21 de abril del 2022 la Directriz N° 133- MP-MICITT.

Obliga a todos los organismos gubernamentales a informar al Centro de Respuesta de Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT-CR) de Costa Rica sobre los incidentes que ocurran en sus instituciones que afecten la confidencialidad, disponibilidad e integridad de servicios disponibles al público. Además, se ordena a todas las agencias cambiar contraseñas, deshabilitar servicios y puertos de red no necesarios y monitorear la infraestructura de red. Se establece el coordinador de la ciberseguridad nacional que se refiere a ciberseguridad y seguridad de la información, sin embargo no queda claro como contener la amenaza, cuales medidas de ciberseguridad proactivas y correctivas serán necesarias, quién es responsable de proteger los sistemas y datos, y especialmente cuando la información se comparte entre instituciones. (Periódico El financiero, 2022).

Como medida de apoyo para enfrentar los retos de la ciberdelincuencia y fortalecer los mecanismos de seguridad y las redes internacionales de apoyo ante las ciberamenazas, el 14 de junio del año 2022 Costa Rica firmó el segundo protocolo al convenio sobre la ciberdelincuencia que actualiza el Convenio de Budapest en el que Costa Rica se adhirió el 3 de julio del año 2017.

El Protocolo proporciona herramientas para mejorar la cooperación y la divulgación de pruebas electrónicas a través de la cooperación directa con proveedores de

servicios y registros de internet, para la obtención de información, datos de tráfico, o cooperación inmediata en casos de emergencia y de investigaciones conjuntas. El uso de estas herramientas estará sujeto a un sistema de garantías de derechos humanos y del Estado de derecho, incluidas las garantías de protección de datos personales. (CAMTIC, 2022)

La ciberdelincuencia crece y evoluciona a un ritmo cada vez mayor. Lo perturba todo, incluyendo a las empresas, los hospitales y las infraestructuras críticas de las que todos dependemos. Hoy estamos haciendo una importante contribución al esfuerzo mundial en la lucha contra la ciberdelincuencia. El Segundo Protocolo actualiza el Convenio de Budapest frente a los retos tecnológicos actuales, de modo que siga siendo el marco internacional más relevante y eficaz para combatir la ciberdelincuencia en los próximos años. Esta es la vía hacia un futuro más seguro, dijo la secretaria general Marija Pejčinović Burić, en la actividad celebrada el pasado 12 de mayo. (CAMTIC, 2022)..

Durante el mes de noviembre del año 2022 bajo la coordinación de la Oficina del Programa de Lucha contra la Ciberdelincuencia del Consejo de Europa y el Ministerio Público de Costa Rica, ocurrieron en el centro de convenciones dos eventos consecuentes a la firma del segundo protocolo adicional. El primero fue el Foro Regional de las Américas sobre Cooperación Internacional contra ciberataques y las Pruebas Electrónicas durante los días 7 y 9 de noviembre, que tenía por objetivo explorar los mecanismos legales y las herramientas

necesarias para que el sistema de justicia penal investigue, procese y juzgue de forma adecuada y eficaz los ciberdelitos y los casos que implican pruebas electrónicas. Entre el 10 y 11 de noviembre ocurrió la Conferencia internacional sobre la promoción del papel de la mujer en la prevención, investigación y persecución de la ciberdelincuencia, con el objetivo de intercambiar experiencias sobre los recursos efectivos para la lucha de la ciberdelincuencia contra la mujer.

Ambos eventos contaron con la participación de autoridades de la INTERPOL, Consejo de Europa, Unión Africana, Unión Europea, Foro Global sobre experiencia cibernética, Asociación Internacional de Fiscales, Directores de empresas de seguridad como Microsoft, Representantes de embajadas y autoridades del gobierno nacional. Durante las conferencias, se analizaron casos de estudio reales en talleres de trabajo sobre ataques cibernéticos tal como los ataques ocurridos durante los meses anteriores al Ministerio de Hacienda y al Ministerio de Salud, con el objetivo de desarrollar conocimiento de las experiencias y acciones generadas para combatir los ataques.

Se presentó el interés de Costa Rica, por generar redes de contactos y de proveedores de servicios de seguridad, establecer acuerdos para aumentar capacitaciones a funcionarios de gobierno, argumentó la necesidad de fortalecer los puntos de contacto de las redes 24/7 que garantizan la asistencia inmediata de investigaciones relativas a delitos vinculados a sistemas y datos informáticos, como la obtención de pruebas, suministro de información de carácter jurídico y localización de sospechosos.

A razón de esta investigación tuve el honor de participar en la coordinación y logística de ambas conferencias a través de la Unión Europea. Esto permitió conocer de primera plana durante las sesiones de trabajo y los talleres, diferentes posiciones de los operadores jurídicos en materia de cibercriminales, casos de acción vinculados al robo de datos y ataques de infraestructuras gubernamentales en países como, Israel, Ucrania, Sudáfrica, Singapur, Azerbaiyán, Estados Unidos, Canadá, México, Colombia, Perú, Argentina República Dominicana entre otros países del total de 300 participantes.

A pesar de los ataques provocados durante los años 2021 y 2022, Costa Rica sigue siendo un aliado importante para la comunidad internacional en relación con el respeto por los Derechos Humanos, la defensa de la democracia y de la Seguridad Internacional, acto que se pudo reflejar con el establecimiento de ambas conferencias en el país. Costa Rica ha mantenido un proceso de mejora de la ciberseguridad nacional como consecuencia de los ataques recurrentes desde época de pandemia, fortaleciendo las redes de contactos y de proveedores de servicios de seguridad a nivel global, ya que la ciberdelincuencia no conoce fronteras y no delimita sus acciones en único espacio físico, también ha generado la promoción de sesiones de capacitación de seguridad cibernética de personal gubernamental con socios extranjeros, la actualización de la estrategia nacional de ciberseguridad por parte del Ministerio de Ciencia y Tecnología como un proceso continuo de evaluación y mejora, así mismo como respuesta a la necesidad de cooperación mayor y eficaz entre los Estados cabe señalar la firma del segundo protocolo adicional del convenio de Budapest que es actualmente el único

instrumento jurídico que permite realizar requerimientos de cooperación internacional vinculados a delitos informáticos.

### 2.2.5 Plataformas de Videoconferencia WebEx, Zoom, Microsoft Teams.

Las plataformas de videoconferencia o plataformas virtuales de comunicación se reconocen por ser estructuras digitales de programas que permiten realizar un enlace de conexión para establecer comunicaciones y participar de reuniones entre dos o más personas en forma remota desde dispositivos electrónicos. Estos modelos de comunicación permiten el ahorro del tiempo y de recursos económicos al reducir los tiempos y costos de desplazamientos, brindan mayor flexibilidad para establecer reuniones con usuarios desde diferentes zonas horarias y facilitan la documentación y grabación de las reuniones para su posterior estudio y eventual seguimiento. Algunas desventajas de las plataformas de videoconferencia pueden generarse a partir de calidad de conexión a internet o el buen estado de los dispositivos electrónicos, ya que sin contar con las condiciones adecuadas, las comunicaciones se verán interrumpidas o no podrán realizarse en su totalidad. A pesar de la facilidad para establecer conexiones, las relaciones interpersonales se han visto debilitadas por el aumento del uso de estas plataformas. La presencialidad, permite conocer el entorno y determinar aspectos como las expresiones y las señales no verbales que pueden ser clave en la posición de los intereses nacionales.

Durante los años 2019,2020 y 2021, las plataformas virtuales de comunicación o de videoconferencia, se convirtieron en una herramienta esencial para el mantenimiento de las comunicaciones y enlaces en formato virtual, que a pesar de las limitaciones físicas generadas por la pandemia del coronavirus, demostraron ser la solución para desarrollar modelos innovadores de trabajo, educación y de vida cotidiana. Antes del año 2019, existían plataformas de videoconferencia con capacidad no mayor a 25 personas en reuniones virtuales en periodos de 30 minutos y no contaban con funcionalidad como transcripción de llamadas, grabación de sesiones, salas adicionales, programación de eventos virtuales, salas de espera, transferencia de documentos y otras cualidades, sin embargo, no eran muchas las empresas que apuntaban a este modelo de comunicación.

Se puede confirmar que, según los datos publicados por las empresas como Microsoft, Cisco y Zoom, el crecimiento y desarrollo de las plataformas de videoconferencia se generó como causa directa de los efectos provocados por el coronavirus. A pesar de que estas empresas contaban con plataformas de mensajería instantánea y de comunicación virtual antes del 2019, su auge se produjo gracias al confinamiento obligatorio. A partir del 2020, estas empresas generaron mayor amplitud en la gama de funciones y características para la comunicación en tiempo real y brindaron oportunidades de conexión a diferentes grupos de usuarios. Algunas enfocaron su desarrollo para la comunicación en sistemas de educación y ámbito laboral, promoviendo el desarrollo de equipos de trabajo y edición de documentos en línea, otras empresas, enfocaron su línea de comunicación para el establecimiento de conexiones sociales y otras empresas

fusionaron las posibilidades de comunicación para abarcar tanto la vida social como laboral y personal.

Las plataformas de videoconferencia demostraron ser una herramienta valiosa no solo en los tiempos del covid-19, sino también para el futuro, fortaleciendo las posibilidades y el manejo de la comunicación a larga distancia. Su gran reto fue durante los años en estudio, no solo el educar a la población en el manejo de sus softwares, si no, en asegurar la información de los usuarios, la confidencialidad de las comunicaciones, la privacidad y la seguridad del uso de sus plataformas, estos grandes desafíos brindaron mayor oportunidad de crecimiento a las empresas que promovieron estructuras más seguras y solidas ante los ciberataques.

De acuerdo con el presente capítulo, se considera la importancia de realizar un breve análisis sobre las plataformas virtuales de comunicación como, Microsoft Teams, Cisco WebEx y Zoom Video Communications, que según el Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC) son estas las plataformas oficiales que utiliza el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto desde el año 2019 para las comunicaciones a través de los medios digitales.

### Cisco Webex

WebEx Fundada en 1995, con sede en Milpitas, California y asumida por Cisco Systems desde el año 2007, es una empresa estadounidense que desarrolla y vende aplicaciones de videoconferencia y conferencias web. Cisco Webex, ha desarrollado softwares de mensajería instantánea como AOL, aplicaciones de videoconferencia, programas de seguridad y artículos de conexión a red. En el año



2010, Cisco lanzó la aplicación Cisco WebEx Meetings como resultado de una nueva versión del centro de reuniones de WebEx de mensajería instantánea, la aplicación permitía la conexión de videoconferencias. Para el año 2012, la plataforma de videoconferencia contaba con 6 millones de usuarios a nivel global y se generaban 7 millones de reuniones mensualmente desde la aplicación según datos de la compañía Cisco WebEx. (CISCO, 2013, pág. 11). En una diferencia de tan solo 3 años, Cisco WebEx ya contaba con un aproximado de 60 millones de usuarios inscritos en la plataforma y generaba 1 millón de reuniones por día según datos de Cisco para el 2015. (Peter, 2015).

El director financiero de Cisco, Kelly Kramer en el año 2020, informó que la aplicación de videoconferencia WebEx Meetings, contaba con 500 millones de asistentes a reuniones. Para el mes de setiembre del mismo año y en consecuencia por los efectos de la pandemia, la empresa Cisco WebEx, lanzó una nueva plataforma de comunicación que permitía los encuentros virtuales de educación bajo el nombre de WebEx Classrooms. El Director de colaboración para CISCO América Latina, Jorge Salgado, reportó que para abril del año 2020 Cisco webEx incorporó 50 nuevas funcionalidades dentro de la aplicación y que la plataforma alcanzó 600 millones de participantes mensuales, reportó un tiempo de uso de 25.000 millones de minutos, provocando un crecimiento del 326% en relación con el año anterior. (Observatorio Tecnológico de Hidalgo, 2021). Algunas funcionalidades que reforzaron el uso de la aplicación se relacionan con la colaboración central para la inclusión de video, mensajes y uso compartido de archivos durante las reuniones, la extensión para la inclusión de hasta 3000

asistentes en el centro de eventos y sitio de registro. Además, para junio del año 2020 Webex brindó la opción de generar transcripción en directo con subtítulos automáticos, transcripciones grabadas y asistencia posterior a la reunión con la búsqueda de palabras claves.

La compañía Cisco Webex para el año 2021 presentó el desarrollo de una nueva imagen corporativa para su plataforma que brindaba mayores funcionalidades y sistemas de seguridad para los usuarios. Uno de los grandes cambios se generó a partir del nombre, pasando de Cisco WebEx a Webex como nueva imagen oficial y se lanzó un nuevo logotipo que se entiende con la letra "W". La Directora de Marketing y Vicepresidenta de Webex, argumentó que, el logotipo forma una doble hélice giratoria que muestra la unión entre dos manos, resaltando como fluyen los equipos en los que cada miembro participa y contribuye por igual para crear algo maravilloso. (Ravichandran, 2021).

### Zoom Video Communications

En el año 2011, el Sr. Eric Yuan de nacionalidad China, funda una nueva compañía de videoconferencias que llevaba por nombre; Zoom Video Communications. En su fase preliminar, la plataforma permitía el enlace con un máximo de 15 personas por reunión. Para el año 2012 con una inversión de capital de más de 6 millones de dólares, se aumentó la participación de invitados a reuniones en un total de 25 personas y así mismo el tiempo de reunión, en el año 2013 la empresa ya contaba con un total de 400.000 usuarios. El 18 de abril del 2019, la empresa Zoom Video

Communications cotizaba por un valor de 16 millones de dólares en la bolsa de Nueva York. (Romero J. , 2020).

A medida que el virus Covid-19 se irradiaba por el planeta, poniendo a ciudades en cuarentena y colmando hospitales, Zoom demostró ser una herramienta apta para mantener andando a las empresas y el aprendizaje de los estudiantes. A diferencia de sus competidores, no se requería más de dos pasos para ver la cara del otro en la pantalla. (Bellucci, 2020).

En febrero del año 2020, la aplicación de comunicaciones Zoom, alcanzó un total de 2.2 millones de clientes y para el mes de marzo, la aplicación ya contaba con un total de 343.000 descargas en un día. Cabe destacar que, durante los primeros meses del año 2020, la plataforma generó un aumento en la cantidad de reuniones diarias, pasando de 10 millones a 200 millones de reuniones. La plataforma se convirtió en la aplicación con mayor descarga durante el año 2020 y 2021 a nivel global y generó la mayor conexión de reuniones entre las plataformas de videoconferencia. Se caracterizó por convertirse en un software capaz de enlazar a más de 100 participantes en periodos mayores a 40 minutos y poder realizar una grabación de la llamada en formato gratuito a diferencia de la versión con suscripción de pago, que permitió a los usuarios establecer conexiones con tiempo ilimitado y reunir más de 500 participantes según las versiones de la licencia y se habilitó la opción para generar la transcripción de reuniones en tiempo real, salas individuales para la facilitación y organización de eventos virtuales.

A nivel local, las video llamadas con Zoom durante la cuarentena tuvieron un ascenso meteórico del 430%, según Telecom. Lo que equivale a un crecimiento del 1.840%. Sus competidores más cercanos, Webex de Cisco y Skype de Microsoft, registraron un alza de un 120% y un 100%. (Bellucci, 2020).

Debido a su éxito, algunas empresas líderes en el mercado de las comunicaciones, como Microsoft, Google y Whatsapp, habilitaron para el año 2020 opciones de enlace con mayor cantidad de usuarios y tiempo de llamada en su versión gratuita. No obstante, los usuarios y empresas fortalecieron relaciones comerciales con la plataforma y consolidaron su uso a nivel profesional y personal durante los años 2020 y 2021.

La aplicación se vio afectada en este periodo de tiempo a razón de la gran cantidad de ataques cibernéticos que atentaron contra la plataforma y la seguridad de los usuarios, no obstante, las vulnerabilidades de la estructura de software se fueron resolviendo de acuerdo con los reportes de los usuarios. En el año 2021 el 1 de mayo, se anunció la inclusión a la plataforma de la opción “notificaciones de privacidad” que permitía a los usuarios habilitar la opción de nuevas notificaciones para controlar quién podía ver, guardar y compartir contenido e información durante las reuniones, así mismo la opción de habilitar el rol de anfitrión o participante durante las reuniones. Para el mes de noviembre, se habilitaron las opciones de control general para el rol de anfitrión, que permitían pausar la reunión, expulsar participantes y tomar control de la llamada. Se presentó una alternativa como la solución para el descubrimiento de los errores del software de Zoom a nivel de

seguridad, en el año 2022, Zoom creó un programa de recompensas de errores de la plataforma, con el objetivo de descubrir los errores de la estructura de la plataforma y fortalecer los sistemas de seguridad en el software, a través del trabajo de usuarios reconocidos como “hackers éticos”. Esta alternativa provocó grandes resultados para la compañía y otorgó el pago de 480 000 \$ en recompensas en el evento, reflejando la importancia de esta práctica recomendada por el sector digital.

Zoom y otra organización patrocinaron el evento de hackeo presencial y en directo, que estaba relacionado con los respectivos programas de recompensa de errores de las empresas. Más de 100 profesionales de la seguridad (unos 70 presenciales y 40 virtuales) de 29 países hackearon el cliente web y de desktop de Zoom, las API, las aplicaciones de Zoom Marketplace y cualquiera de los binarios que distribuye Zoom. (Zoom Blog, 2022).

### Microsoft Teams

En el año 2017, la empresa Microsoft, lanza en internet una plataforma colaborativa que unía diferentes aplicaciones y servicios de Microsoft en un solo lugar. La plataforma permitía la generación y edición de documentos en línea, la organización de proyectos y equipos de trabajo, un chat de mensajería instantánea que habilitaba la opción para crear canales en diferentes salas de chat para el manejo de las etapas de los proyectos y una lista de tareas virtuales conocida como Trello.

A la misma ola se montó Microsoft Teams, un mes después de iniciar la contingencia duplicó sus usuarios activos al día: de 32 millones en marzo 2019 obtuvo 75 millones en abril 2020. En otoño registraron un máximo histórico mundial de 115 millones de usuarios, aseguró Verónica Peña, directora de soluciones de colaboración, comunicaciones, seguridad y Surface en Microsoft México. (Observatorio Tecnológico de Hidalgo, 2021).

Una gran desventaja con la que contaba la plataforma de Microsoft, era la limitación de establecer equipos de trabajo y salas de videoconferencia con más de 300 usuarios en su versión gratuita y de suscripción de paga, además que la mayoría de funcionalidades de la plataforma únicamente se habilitaban bajo la suscripción de pago, razón por la cual, la plataforma se utilizaba con mayor medida en el manejo y seguimiento de proyectos y no como fuente principal de comunicaciones a través de sistemas de videoconferencia.

A diferencia de plataformas de videoconferencia como WebEx y Zoom, Microsoft teams enfocó su estilo de comunicaciones para atender líneas empresariales en lugar de comunicaciones entre familiares y amigos, esta plataforma fortaleció la visión del trabajo remoto creando equipos de trabajo que desarrollaran el equilibrio entre la productividad y la eficiencia en modelos virtuales. La facilidad de la plataforma para incorporar y mantener simultáneamente, servicios de comunicación y edición de documentos en aplicaciones de office 365, generó ecosistemas de trabajos óptimos y ágiles para los usuarios.

Frente al COVID-19, hay incontables historias inspiradoras de clientes que utilizan Teams para conectarse y prosperar. Por ejemplo: un profesor en la Universidad de Bolonia, en Italia, compartió en Twitter cómo la escuela movió el 90% de sus cursos en línea a Teams en cuatro días, lo que es en definitiva algo único en los más de 900 años de historia de la Universidad. Doctores en la University Health Network de St. Luke, en Pennsylvania, utilizarán Teams para programar videoconferencias con pacientes, en especial con aquellos que son más vulnerables al Coronavirus, como una manera de proteger tanto a los pacientes como a los proveedores de atención médica. Y la ciudad de Osaka, en Japón, utiliza Teams para la orientación y entrenamiento de cientos de nuevos empleados que llegarán en abril. Habilitar el trabajo remoto es hoy más importante que nunca. Estamos comprometidos a construir las herramientas que ayuden a organizaciones, equipos e individuos a mantenerse productivos y conectados incluso cuando necesiten trabajar a distancia. (Spataro, 19).

Al igual que las plataformas WebEx y Zoom, la plataforma de Microsoft logró alcanzar más de 20 millones de usuarios activos para el mes de noviembre del 2019. En marzo del 2020, por los efectos de la pandemia, se registraron alrededor de 44 millones de usuarios activos, el doble de usuarios en la diferencia de cuatro meses, en el mes de abril, se reportaron 75 millones de usuarios activos y para finales del año 2020, la plataforma registró los 115 millones de usuarios activos en 500.000 organizaciones a finales del año 2020. (Microsoft Teams, 2021).

## CAPÍTULO III

### El impacto de las TIC's en términos de eficiencia y ahorro de recursos en la gestión de la política exterior.

---

Por ello, “se ha sentado la hipótesis de que la eficiencia no puede ser por sí sola un valor, puesto que ella corresponde sólo a las relaciones y, por lo tanto, debe definirse en términos de propósitos y fines. Se ha propuesto, además, que la eficiencia se considere como un medio descriptivo de los aspectos que están implícitos en la realización de una labor. (Chaves).

Para alcanzar el cumplimiento de objetivos y garantizar el progreso de los principios de la política exterior se requiere de una correcta aplicación de los recursos. Por esta razón, se considera la importancia de analizar las tecnologías de información y comunicación, los cambios provocados por la innovación y el desarrollo tecnológico como resultado de la Implementación de los recursos que permiten establecer la gestión de la política exterior a través de la Diplomacia Digital.

En virtud de esta investigación, se realizaron dos estudios comparativos en respuesta al análisis de la efectividad de la incursión tecnológica en la gestión política para los años 2019, 2020 y 2021. El primer estudio se realizó a partir de los eventos y reuniones publicadas por la Oficina de Comunicación Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica en la



página oficial del Ministerio, se consideraron aspectos cualitativos, como la variación de la modalidad presencial o virtual de las reuniones, el cambio en las temáticas de interés según la coyuntura y la cantidad de reuniones según el tipo de cooperación, con la finalidad de analizar el impacto en términos de eficiencia sobre el manejo de la política exterior. Para ello, se determinó la recolección de la información a través de la búsqueda y revisión de la página oficial del Ministerio, contemplando los aspectos de publicación sobre título, clasificación y resumen de reunión, para realizar una división categórica por temática. Cabe destacar, que la clasificación de las temáticas de reunión responde a la división categórica con la que se publicaron en los medios oficiales y no con los resultados obtenidos del diálogo en cada reunión. Es necesario reconocer el excelente desempeño que realizan los líderes y diplomáticos en relación con el manejo de la política exterior de Costa Rica, ya que son pocas las ocasiones en las que encuentran espacios para exponer la posición país y logran diversificar las temáticas y objetivos que condujeron a la reunión inicial y que permiten conseguir nuevas oportunidades de desarrollo.

El segundo estudio se ejecutó a partir del análisis comparativo de los informes de evaluación y ejecución presupuestaria de los años 2019, 2020 y 2021 publicados en la página oficial del Ministerio en la sección de Transparencia Institucional y otorgados por el departamento de proveeduría. Para el caso en estudio, se eligieron los apartados correspondientes a los servicios básicos, que incluyen los datos de los presupuestos ejecutados para los servicios de agua y alcantarillado, energía eléctrica, correo, telecomunicaciones y otros, además el apartado de gastos de viajes y transporte y, por último, los datos correspondientes de las actividades

protocolarias y sociales. Se realizó también un breve análisis sobre los reportes de compras difundidos en la página oficial del observatorio de compras públicas para esos tres años, con el fin de analizar un posible ahorro de recursos y el impacto de las TIC's en la gestión de la política exterior.

Debido a la importancia en el aumento del manejo de las plataformas virtuales como medios de comunicación oficial, es muy probable que haya existido mayor interés por visibilizar la labor diaria de la institución ante la ciudadanía en relación con la divulgación de actividades en las páginas oficiales del Ministerio durante los años en estudio, así mismo existe la posibilidad de observar una reducción en los gastos operativos de reuniones y eventos debido al cambio en la modalidad. Lo anterior forma parte de una hipótesis generada a partir del aumento de las publicaciones en los medios oficiales a través del internet, así como en el aumento de las reuniones y eventos generados en formato virtual.

Ciertamente no se prejuzga del cambio en los formatos de reuniones, cabe destacar que se reconoce la importancia de realizar reuniones en formato presencial, ya que este tipo de actividades permiten amplificar las redes de trabajo, enriquecer perspectivas, encontrar espacios de oportunidad y mejora en la función y manejo de la política exterior, promover el apoyo y la posición de los ideales del estado sobre temáticas sensibles y rescatar datos de interés en las conversaciones informales para identificar nuevas oportunidades y riesgos. No obstante, la virtualidad mostró nuevos espacios de acción para el fortalecimiento de la diplomacia pública, permitió realizar conversatorios, generar grabaciones de cursos,

conferencias y reuniones que posteriormente pudieron ser vistas por otros usuarios sin afectar diferencia horaria, menores tiempos de respuesta y mayores oportunidades para realizar reuniones preparatorias, de coordinación y darles seguimiento a temáticas de interés minimizando costos operativos.

### 3.1 Estudio Comparativo 1. Eventos y reuniones publicadas por el departamento de comunicación institucional del MREC en página oficial.

De acuerdo con Calduch, el estudio de la política exterior no se puede abordar exclusivamente desde la óptica unilateral de las actividades que lleva a cabo un determinado estado. Su actuación exterior estará siempre condicionada por las reacciones que suscite en los demás países con los que se relaciona. Ello nos obliga a situar las acciones exteriores en el contexto más amplio de las relaciones de las que forman parte. Se impone por tanto una comprensión dinámica y general de la ejecución de la política exterior, en cuyo seno cada acción aislada adquiere significado como parte de una relación más amplia de la que también participan las re-acciones ejecutadas por otros estados. (Calduch, *Dinámica de la Sociedad Internacional*, 1993, pág. 13).

El presente estudio comparativo se diseñó a partir de la revisión de todas las publicaciones realizadas por la Oficina de Comunicación Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de los años 2019, 2020 y 2021 en la página web oficial. Se descartaron las publicaciones de carácter internas con fines

administrativos y se eligieron para análisis las publicaciones relacionadas con el manejo de la política exterior.

El estudio comparativo demostró que la información del análisis en relación con la importancia y el tiempo destinado a diversas temáticas, se debe a partir de las características que conforman la realidad internacional y con ello la definición de las prioridades en la acción política, así como el establecimiento de los pilares del estado y de las líneas de acción a largos plazos determinadas en las agendas políticas.

El proceso inicial consistió en la identificación de las publicaciones en diferentes categorías; para ello se consideró el estudio por tipo de cooperación, que contempla la clasificación en tres ámbitos; bilateral, multilateral o regional. Se realizó un segundo análisis por modalidad; que corresponde al formato en la que se llevó a cabo cada reunión; presencial, virtual, híbrida o telefónica y se realizó un tercer análisis para determinar la última clasificación creando una división en diecisiete áreas temáticas; candidaturas, ceremonial del estado, comercio exterior, cooperación internacional, cooperación técnica, cultura, derechos humanos, digital y aeroespacial, diplomacia, gobernabilidad democrática, materia limítrofe, medio ambiente, migración, objetivos de desarrollo, salud, seguridad y paz y turismo.

El análisis comparativo de las publicaciones realizadas por el departamento de comunicación institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto para los

años 2019, 2020 y 2021 brindó los siguientes resultados; se realizaron 1320 publicaciones relacionadas con el manejo de la política exterior y se llevaron a cabo 1360 reuniones durante el período en estudio.

#### Figura 4

*Análisis comparativo de las reuniones y eventos años 2019,2020, 2021.*

Título	Tipo	Día	Mes	Año	Modalidad	Cantidad	Temática
Embajada de Costa Rica en República Dominicana participó en exposición cultural con Todos somos Costa Rica	Bilateral	9	Abril	2019	Presencial	1	Cultura
Costa Rica participa en audiencia pública referida a la Solicitud de Opinión Consultiva sobre Enfoques diferenciados en materia de	Multilateral	19	Abril	2021	virtual	1	Derechos Humanos
Costa Rica se pone al día en la presentación de informes de derechos humanos de cara a la participación en el Examen Periódico U	Multilateral	30	Abril	2019	Presencial	1	Derechos Humanos
Canciller Ventura Robles se reunió con el Secretario Ejecutivo de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)	Regional	23	Abril	2019	Presencial	1	Derechos Humanos
Embajada de Costa Rica en Italia participa en el Foro Italo-Latinoamericano para la promoción de la equidad de la mujer	Bilateral	16	Abril	2019	Presencial	1	Derechos Humanos
Embajada de Costa Rica en Italia participa en conferencia sobre El Sistema Interamericano de Derechos Humanos en Latinoamérica	Multilateral	12	Abril	2019	Presencial	1	Derechos Humanos
Discurso de la Embajadora Monserrat Solano, Sesión Extraordinaria del Consejo Permanente OEA: La situación en Nicaragua	Multilateral	5	Abril	2019	Presencial	1	Derechos Humanos
Al pueblo nicaraguense se le acaba el tiempo, la paciencia y la esperanza, advierte Costa Rica en la OEA y llama a detener las const	Regional	5	Abril	2019	Presencial	1	Derechos Humanos
Paraguay entrega a Costa Rica software moderno para el seguimiento de recomendaciones de derechos humanos	Bilateral	1	Abril	2019	Presencial	1	Derechos Humanos
Canciller Manuel E. Ventura recibe al Ministro de Relaciones Exteriores de la República de Cuba.	Bilateral	28	Abril	2019	Presencial	1	Diplomacia
Costa Rica y el Reino de Marruecos estrechan lazos de amistad y cooperación	Bilateral	26	Abril	2019	Presencial	1	Diplomacia
Costa Rica y Cuba fortalecen sus lazos diplomáticos y de cooperación.	Bilateral	29	Abril	2019	Presencial	1	Diplomacia
Jamaica y Costa Rica establecen hoja de ruta para el fortalecimiento de sus relaciones bilaterales	Bilateral	16	Abril	2019	Presencial	1	Diplomacia
Costa Rica participa en la Comunidad de las democracias y aboga por la participación plena de las mujeres y la igualdad de género	Multilateral	20	Abril	2021	hibrida	1	Gobernabilidad Democrática
En 177 Aniversario del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, la voz de Costa Rica es respetada y escuchada en múltiples foros	Multilateral	9	Abril	2021	virtual	1	Gobernabilidad Democrática
Canciller Manuel E. Ventura se reúne en Washington con el Secretario de Estado de los Estados Unidos de América,	Bilateral	25	Abril	2019	Presencial	1	Gobernabilidad Democrática
Canciller Manuel Ventura se reúne con el Presidente del Diálogo Interamericano	Regional	23	Abril	2019	Presencial	1	Gobernabilidad Democrática
Costa Rica y Panamá sostienen un fructífero diálogo en zona fronteriza para dilucidar situación por remoción de mojones.	Bilateral	24	Abril	2020	Virtual	1	Materia Limitrofe
Costa Rica y Alemania profundizan cooperación ambiental.	Bilateral	15	Abril	2021	presencial	1	Medio Ambiente
Alvarado: Las soluciones basadas en la naturaleza y los océanos son claves para abordar las crisis actuales.	Multilateral	27	Abril	2021	virtual	1	Medio Ambiente
Premio UNESCO Netexplo Linking Cities 2021 Vinculando ciudades, destaca compromiso ambiental de Costa Rica	Multilateral	17	Abril	2021	virtual	1	Medio Ambiente

*Nota.* Esta imagen representa el formato utilizado para el análisis comparativo de las 1320 reuniones y eventos publicados en la página oficial del MREC para los años del 2019, 2020 y 2021 para los efectos de esta investigación.

A partir del siguiente gráfico de barras, se puede observar la división de las reuniones clasificadas en las diecisiete temáticas determinadas en el análisis de las publicaciones del ministerio en los años 2019, 2020 y 2021. Según el estudio de la información recopilada en el gráfico, se observa que se le brindó mayor énfasis en el manejo de la política exterior a las reuniones y eventos afines a la materia

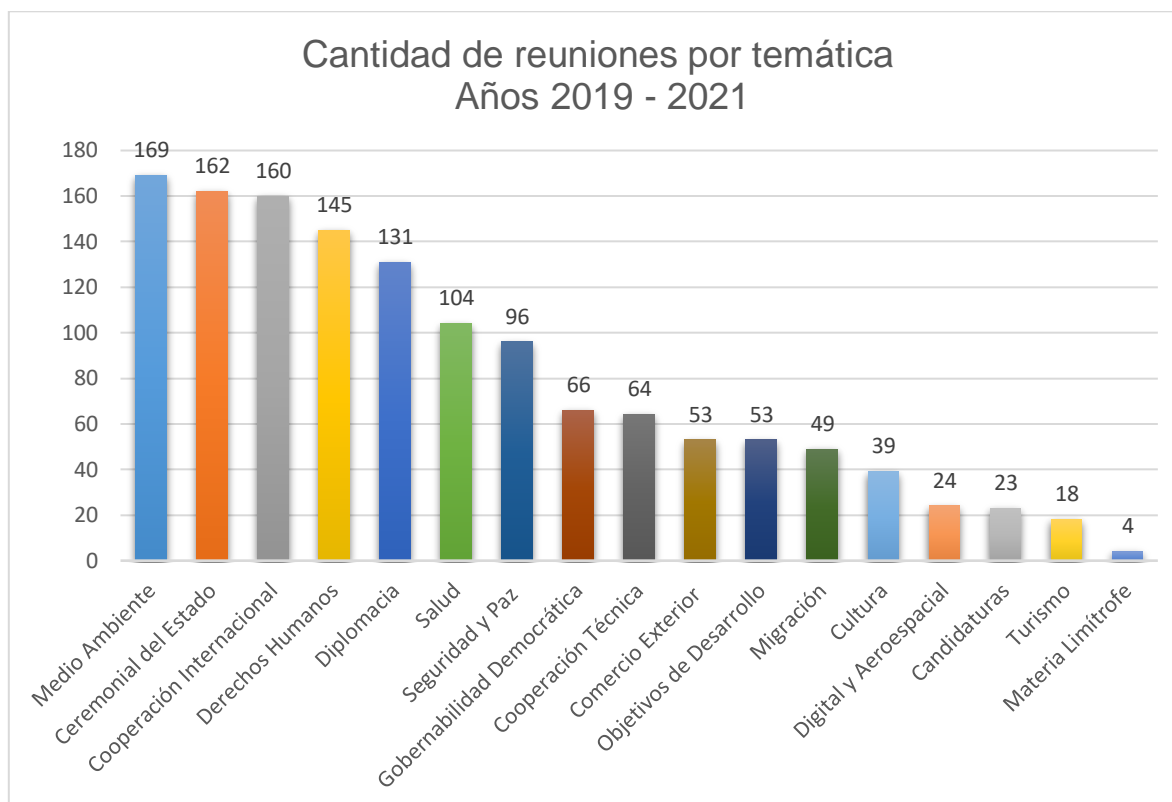
medioambiental, con un total de 169 reuniones, en segundo lugar con un total de 162 reuniones clasificadas en la temática de ceremonial del estado, que corresponden a eventos y ceremonias para la acreditación y entrega de cartas credenciales y en un tercer lugar a la temática de cooperación internacional con un total de 160 reuniones, en la que se encasillan las reuniones y eventos sobre apoyo económico, movilización de recursos, acuerdos de inversión, diálogos y alianzas estratégicas para la reactivación en áreas prioritarias.

De la división de reuniones por temáticas, particularmente se puede resaltar que la ejecución de la política exterior destinó menor atención a las materias relacionadas con candidaturas, turismo y materia limítrofe. En cuanto a la primera temática, se determinan los eventos en favor de la promoción y posicionamiento de Costa Rica para la obtención de cargos de elección internacional, en total se destacan 23 reuniones en esta categoría. El segundo valor con menor cantidad de reuniones se atribuye a la temática denominada turismo, donde se contemplaron 18 publicaciones bajo esta línea. La categoría con menor cantidad de reuniones se determina en relación con materia limítrofe para un total de 4 eventos publicados.

Como se ha mencionado anteriormente, la clasificación de las temáticas de reunión responde a la división categórica con la que se publicaron en los medios oficiales y no con los resultados obtenidos del diálogo en cada reunión, por lo que se comprende que es posible que se analizara más de una temática durante cada reunión a pesar de que los objetivos de las reuniones publicadas tuvieran un tópico como punto de partida para la agenda de la reunión.

**Figura 5**

*Publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto según cantidad de reuniones por temática años 2019-2021.*



*Nota.* Este gráfico representa las publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto sobre la cantidad de reuniones por temática de los años 2019-2021.

El Informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2019 utiliza los últimos datos disponibles para hacer un seguimiento del progreso mundial de los ODS y para hacer un balance del progreso del cumplimiento de nuestros compromisos. El informe muestra que, si bien se han logrado avances en algunas áreas, todavía existen enormes desafíos. Las evidencias y los datos

destacan las áreas que requieren atención urgente y un progreso más rápido para lograr la visión final de la Agenda 2030

El informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del año 2019 que evalúa el seguimiento del progreso mundial para el cumplimiento de los objetivos, argumentaba que se habían alcanzado logros importantes a la fecha, sin embargo, existían enormes desafíos y que se debía brindar mayor atención y progreso más rápido para alcanzar lo pactado hacia la agenda 2030. El cambio climático, el aumento de la desigualdad, la pobreza, el hambre y las enfermedades concentradas en poblaciones más vulnerables resaltan en el documento como los principales retos a nivel mundial.

Los desafíos que se destacan en este informe son problemas mundiales que requieren soluciones a nivel mundial. Ningún país o persona puede resolverlos de manera aislada. En otras palabras, la acción multilateral es más importante que nunca. Todavía estamos a tiempo de lograr los ODS si actuamos ahora y lo hacemos juntos, aprovechando las diversas sinergias que existen en la Agenda 2030. (Organización de las Naciones Unidas, 2019)

En Costa Rica en el año 2019, según las publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto se realizaron 567 eventos en la gestión de la política exterior. Del gráfico siguiente, se delimitan con la mayor cantidad reuniones concretadas en relación con la temática ceremonial del estado con un total de 97 eventos.

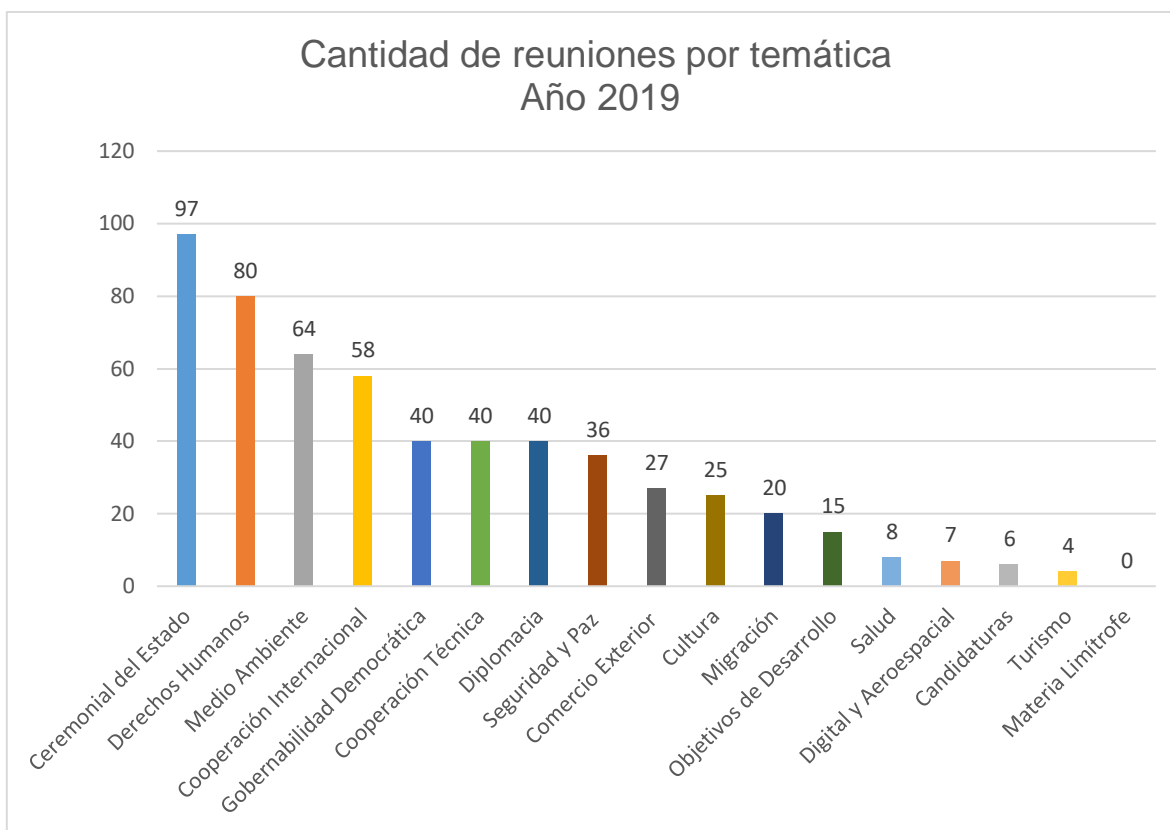


Cabe destacar que, de acuerdo con los principales desafíos del año 2019 publicados por la ONU, la acción política del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto era congruente con la coyuntura actual. Según las publicaciones de la página oficial, en segundo lugar, con la mayor cantidad de reuniones se ubica la temática de derechos humanos con un total de 80 reuniones y en tercer lugar la clasificación en materia medioambiental con un total de 64 reuniones.

Se observa del gráfico que las temáticas con menor cantidad de intervenciones se destacan en los campos relacionados con digital y aeroespacial, candidaturas y turismo. Cabe destacar que para el año 2019 no se publicó ninguna reunión o evento bajo la línea temática de materia limítrofe.

### **Figura 6**

*Publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto según cantidad de reuniones por temática año 2019*



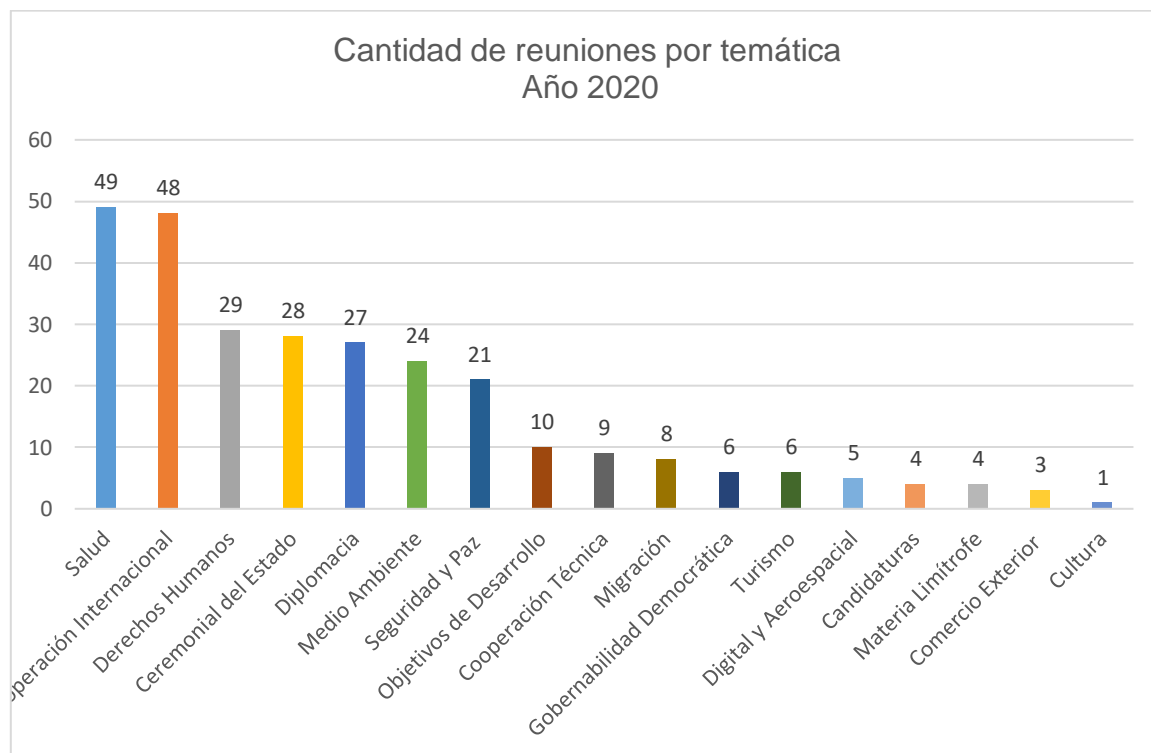
*Nota.* Este gráfico representa las publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto sobre la cantidad de reuniones por temática del año 2019.

El año 2020 se convirtió en un nuevo punto de partida para la gestión de la política exterior. Considerando los efectos provocados por el COVID-19, se puede observar la variación en la prioridad de las temáticas de reunión y eventos correspondientes a la política exterior de Costa Rica durante el año 2020. La coyuntura requirió la prioridad de resolver la crisis global en materia de salud, fortaleciendo y aumentando la participación de Costa Rica en los foros mundiales, en reuniones bilaterales, en coordinación regional para promover estrategias y soluciones ante la situación sanitaria.

En la gráfica siguiente se puede observar que de las 282 reuniones y eventos publicados por el departamento de comunicación institucional en la página oficial, las actividades con mayor número por temática destacan en el campo de la salud con un total de 49 reuniones, en segundo lugar, se posicionan las reuniones derivadas de la cooperación internacional con un valor de 48 reuniones, seguidas por la temática de derechos humanos que generó 29 reuniones. Durante el año 2020 y según las publicaciones realizadas, las reuniones y eventos con menor número corresponden a las categorías de cultura, comercio exterior, candidaturas y materia limítrofe.

### Figura 7

*Publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto según cantidad de reuniones por temática año 2020.*

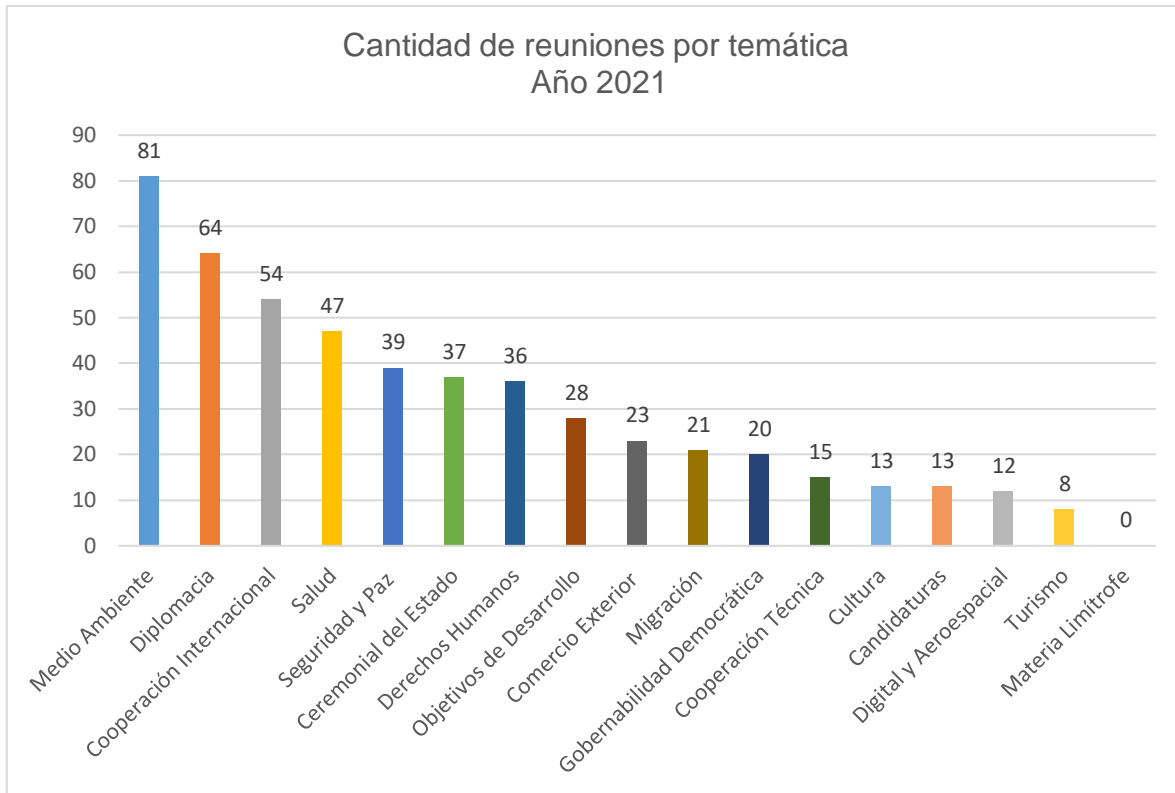


*Nota.* Este gráfico representa las publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto sobre la cantidad de reuniones por temática del año 2020.

El año 2021 marcado por el incierto futuro de la gestión política a causa del coronavirus, provocaba dudas sobre las prioridades políticas y las temáticas a las que se les debía mayor atención en la agenda política. En el caso de Costa Rica, se publicaron 511 reuniones en la página oficial, considerando en términos de interés con mayor cantidad a las relacionadas con las temáticas de medio ambiente, diplomacia y cooperación internacional. Se puede observar del gráfico, que las reuniones y eventos con menor número corresponden a las categorías en relación con candidaturas con un total de 13 reuniones, cultura con 13 reuniones, digital y aeroespacial con 12 reuniones y turismo con 8 reuniones. Cabe destacar que para el año 2021 no se publicó ninguna reunión o evento con énfasis en materia limítrofe.

### **Figura 8**

*Publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto según cantidad de reuniones por temática año 2021.*

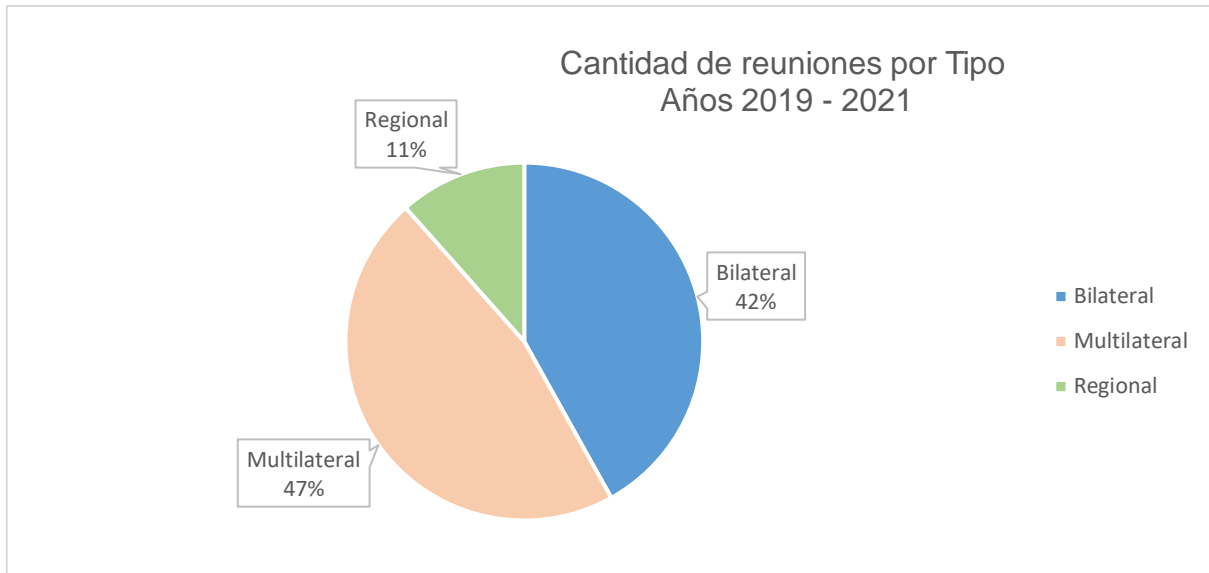


*Nota.* Este gráfico representa las publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto sobre la cantidad de reuniones por temática del año 2021.

Del análisis realizado según las publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto para los años 2019, 2020 y 2021 por parte del departamento de comunicación institucional, se destaca a partir del siguiente gráfico, el porcentaje de las reuniones y eventos según el tipo de cooperación siendo esta; bilateral, regional y multilateral.

### **Figura 9**

*Publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto según cantidad de reuniones por tipo años 2019, 2020 y 2021.*



*Nota.* Este gráfico representa las publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto sobre el tipo de cooperación; Bilaterales, Multilaterales o Regionales, de los años 2019-2021.

Del gráfico anterior se comprende que se realizaron 47% de las reuniones en formatos multilaterales, permitiendo el posicionamiento del país en foros de mayor alcance, donde actores de la comunidad internacional se reúnen y elaboran agendas políticas, proponen soluciones para afrontar los retos que la globalización impone a la economía global, el medio ambiente y al desarrollo.

Es factible analizar cómo un estado pequeño, como Costa Rica, posiciona su imagen y valores dentro de un foro multilateral importante, mediante el análisis de contenido de sus discursos. Al igual que cualquier acercamiento al comportamiento de actores políticos, este tipo de abordaje tiene limitaciones, dado que se concentra en un periodo relativamente corto de tiempo y abarca un único foro internacional, que no necesariamente está

compaginado con la agenda bilateral o regional en que Costa Rica también tiene intereses. No obstante, permite observar un ámbito especialmente relevante para un país que se define como un socio constante y responsable en el multilateralismo. (Cascante, 2020).

Según el análisis realizado, las reuniones con el segundo mayor porcentaje; 42%, corresponden a los encuentros bilaterales, que, de acuerdo a su naturaleza, permiten fortalecer las relaciones con otros países, desarrollar mayores oportunidades en diferentes áreas temáticas y establecer procesos de intercambio de información más sólidos. En tercer lugar, se ubican las reuniones y eventos clasificados en el tipo de cooperación regional, en ella se incluyen la clasificación de las actividades gestadas con países americanos para obtener un total de 11%.

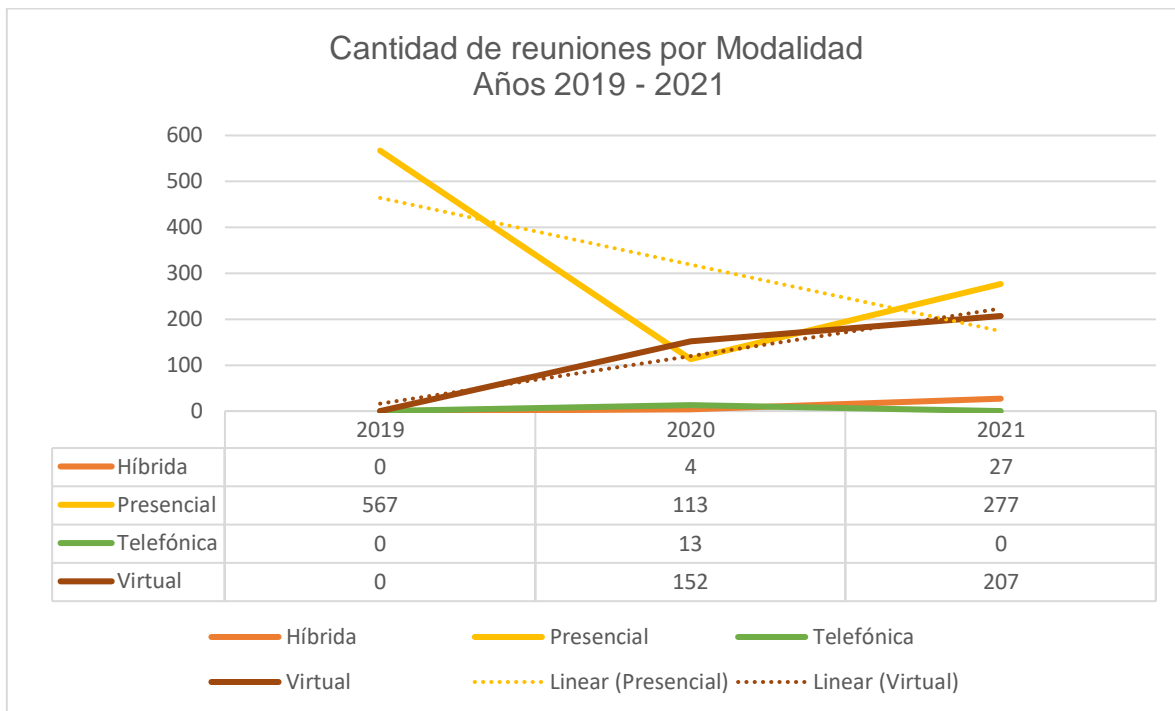
De acuerdo con el objetivo que responde al estudio del capítulo presente, se busca examinar el impacto de las TIC's en términos de eficiencia y ahorro de recursos en la gestión de la política exterior, para ello y en consecuencia al estudio comparativo de las reuniones y eventos publicadas en la página oficial de Ministerio, se analizarán los datos según la modalidad de las reuniones considerando las categorías de presencial, virtual, híbrida y telefónica.

Se puede determinar a través del siguiente gráfico una variación importante en la modalidad de las reuniones para los años 2019, 2020 y 2021. Durante el primer año en estudio se observa un total de 567 reuniones publicadas en formato

presencial y no se observa ningún valor en las otras tres categorías de modalidad telefónica, híbrida y virtual.

### Figura 10

*Publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto según cantidad de reuniones por modalidad años 2019-2021.*



*Nota.* Este gráfico representa las publicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto sobre la cantidad de reuniones por modalidad virtual, híbrida, presencial o telefónica de los años 2019-2021.

La coyuntura del año 2020 generó una variación importante en la forma de establecer las comunicaciones oficiales, el distanciamiento social, el confinamiento y las medidas impuestas para reducir los efectos de la pandemia, se convirtieron en



las principales razones del auge de la incursión de la tecnología en la diplomacia. Se puede identificar del gráfico anterior, la incorporación de las 3 nuevas clasificaciones en los formatos de reunión.

Según el gráfico anterior, se consideraron la modalidad presencial con un total de 113 reuniones, 4 reuniones en modalidad híbrida, 13 reuniones en modalidad telefónica y 152 reuniones en formato virtual. Según los datos mencionados, es posible concluir que la variación en la modalidad de reuniones fue producto directo de los efectos provocados por la pandemia del COVID-19 y las normativas internacionales en relación.

Debido a esta coyuntura global, los líderes e instituciones gubernamentales afrontaron procesos de incertidumbre y adaptación a nuevas alternativas que prometían solventar las dificultades en cuanto al manejo de la comunicación y promoción de intereses colectivos. A inicios del año 2020, surgieron variedad de plataformas de comunicación y con ello, la resistencia de representantes de la comunidad internacional por normalizar su uso, sin embargo, conforme la situación global se agudizaba, las instituciones y empresas tomaban mayor posesión en los espacios digitales y en el uso de plataformas de videoconferencia.

Durante el año 2021, tal como se presenta en el gráfico número diez, las plataformas de videoconferencia se convirtieron en herramientas de comunicación oficiales para el Ministerio. Se observa, además, el aumento exponencial de la cantidad de reuniones virtuales en relación con los años anteriores, con un total de 207

reuniones bajo esta modalidad. Para el mismo año, se contabilizaron un total de 277 reuniones publicadas en formato presencial, estableciendo una diferencia reducida de tan solo 70 reuniones. Tomando en cuenta que para el año 2019 el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto no realizó ninguna publicación en formato virtual, se puede concluir que la variación en la modalidad de reuniones desencadenó un nuevo rumbo en la historia del manejo de la política exterior.

Uno de los aspectos más relevantes de cambio durante los años 2020 y 2021, ocurrió a partir de esa variación en la modalidad de las reuniones, todas las ceremonias y eventos tuvieron que re adaptarse al formato de la virtualidad, a pesar del conocimiento de la importancia de las ventanas de oportunidad que solo la presencialidad permite en los eventos de alto nivel. La Cumbre de la G20, que reúne a grupos de países para discutir la agenda global y determinar rutas de acción no fue la excepción, las típicas fotos de las ceremonias realizadas se transformaron en imágenes en forma de collage con fotos individuales de cada uno de los participantes en su oficina, difundidas por las redes sociales. Se puede observar de las siguientes fotografías la transformación en el formato de reunión entre un año y otro. (Umpierrez, 2020).

**Figura 11.**

*Fotografía Cumbre G20 2019*



*Nota.* La imagen siguiente corresponde a la fotografía oficial de la cumbre del G-20 de Osaka, que se llevó a cabo los días 28 y 29 de junio del 2019. Publicada por la Organización Internacional del Trabajo. [Fotografía], 2019, ([https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_711972/lang--en/index.html](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_711972/lang--en/index.html))

## Figura 12

*Fotografía G20 2020*



*Nota.* La imagen corresponde a la fotografía oficial de la Cumbre del G-20 de Summit, que se llevó a cabo los días 21 y 22 de noviembre del 2020. Publicada por la Organización Internacional del Trabajo. [Fotografía], 2020, (<https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/multilateral-system/g20/leaders-summits/saudi-arabia/lang--en/index.html>).

Según el Convenio de Viena (1961), la diplomacia es el arte de representar, negociar, proteger y promover los intereses de un estado ante terceros. La diplomacia ha debido adaptarse según la coyuntura, enfrentando los cambios provocados por las guerras, conquistas y por enfermedades de alto impacto, como la pandemia del COVID-19. La diplomacia se encuentra en constante evolución, a la par de las transformaciones, las nuevas prioridades e intereses que acompañan a la misión de representar un país.

Durante los años en estudio, la variación en los intereses de representación ha sido el entablar relaciones sólidas en nuevos formatos de comunicación y promover y representar los intereses a través de la política exterior con el uso de plataformas virtuales de comunicación. Un factor que ha cambiado con la llegada de las TIC es el carácter privado que tenían anteriormente las actividades diplomáticas. La interconectividad ha llevado a que se hagan públicos todos los actos, actividades, conferencias y reuniones, y se difundan en los medios de comunicación internacionales, llegando a todas partes del mundo en tiempo real. (Umpierrez, 2020).

### 3.2 Estudio Comparativo 2. Análisis comparativo de los informes de evaluación y ejecución presupuestaria de los años 2019,2020 y 2021 del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

De acuerdo con el análisis realizado a partir de los eventos y reuniones publicadas en la página oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto durante los años 2019,2020 y 2021 y en relación con el objetivo de estudio del presente capítulo que pretende examinar el impacto de los cambios derivados del uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación en términos de eficiencia y ahorro de recursos en la gestión de la política exterior, se consideró la importancia de realizar un segundo análisis comparativo que permitiera identificar la variación en términos de ahorro de recursos en el manejo de la política exterior.

El estudio se ejecutó a partir del análisis comparativo de los informes de evaluación y ejecución presupuestaria de los años 2019, 2020 y 2021 del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. Los informes del año 2021 se obtuvieron a partir de los documentos publicados en la página oficial del Ministerio en la sección de Transparencia Institucional, en el caso de los informes de evaluación y ejecución presupuestaria para los años 2019 y 2020, requirieron la solicitud y espera de más de 8 meses para la entrega electrónica de los documentos por parte del departamento de proveeduría de la institución.

#### **Figura 13**

*Análisis comparativo de los Informes de Evaluación y Ejecución Presupuestaria.*

Meses	Column2	Presupuesto	Cuota	Ejecutado	Ejecutado3	Regla fiscal	Disponible	Disponible4	% ejecucion	Totale	uatrim	Año
	Partida/Subpartida	Anual	trimestral		Sigaf	bloqueo	Anual	trimestral	sigaf	Grafico	Cuatrimstre	
Diciembre	<b>1.02-SERVICIOS BASICOS</b>	<b>119 319 749.00</b>	<b>119 319 749.00</b>	<b>102 371 984.92</b>	<b>102 371 984.92</b>		<b>16 947 764.08</b>		<b>16 947 764.08</b>	A	II	2019
Diciembre	102.01 Serv. De Agua y alcantarillado	28 232 559.00	28 232 559.00	21 290 354.00	21 290 354.00		6 942 205.00		6 942 205.00			2019
Diciembre	102.02 Serv. De Energía eléctrica	40 491 613.00	40 491 613.00	36 430 130.00	36 430 130.00		4 061 483.00		4 061 483.00			2019
Diciembre	102.03 Serv. De Correo	2 610 000.00	2 610 000.00	2 545 207.89	2 545 207.89		64 792.11		64 792.11			2019
Diciembre	102.04 Serv. De telecomunicaciones	42 323 077.00	42 323 077.00	38 357 312.88	38 357 312.88		3 965 764.12		3 965 764.12			2019
Diciembre	102.99 Otros servicios básicos	5 662 500.00	5 662 500.00	3 748 980.15	3 748 980.15		1 913 519.85		1 913 519.85			2019
Diciembre	<b>1.05-GASTOS DE VIAJE Y TRANSPORTI</b>	<b>122 237 530.00</b>	<b>122 237 530.00</b>	<b>100 954 772.18</b>	<b>99 443 012.18</b>		<b>21 282 757.82</b>		<b>21 282 757.82</b>	B	II	2019
Diciembre	105.01 Transporte dentro del país	760 000.00	760 000.00	276 145.00	276 145.00		483 855.00		483 855.00			2019
Diciembre	105.02 Viáticos dentro del país	1 429 730.00	1 429 730.00	698 200.00	698 200.00		731 530.00		731 530.00			2019
Diciembre	105.03 Transporte en el exterior	71 950 000.00	71 950 000.00	54 133 119.18	52 621 359.18		17 816 880.82		17 816 880.82			2019
Diciembre	105.04 Viáticos en el exterior	48 097 800.00	48 097 800.00	45 847 308.00	45 847 308.00		2 250 492.00		2 250 492.00			2019
Diciembre	<b>1.07-CAPACITACION Y PROTOCOLO</b>	<b>11 536 653.00</b>	<b>11 536 653.00</b>	<b>8 001 822.96</b>	<b>8 001 822.96</b>		<b>3 534 830.04</b>		<b>3 534 830.04</b>	C	II	2019
Noviembre	<b>1.02-SERVICIOS BASICOS</b>	<b>119 319 749.00</b>	<b>119 319 749.00</b>	<b>93 710 859.80</b>	<b>92 424 494.80</b>		<b>25 608 890.20</b>		<b>25 608 890.20</b>	A	III	2019
Noviembre	102.01 Serv. De Agua y alcantarillado	28 232 559.00	28 232 559.00	19 752 337.00	19 752 337.00		8 480 222.00		8 480 222.00			2019
Noviembre	102.02 Serv. De Energía eléctrica	40 491 613.00	40 491 613.00	33 069 090.00	33 069 090.00		7 422 523.00		7 422 523.00			2019
Noviembre	102.03 Serv. De Correo	2 610 000.00	2 610 000.00	1 867 350.00	1 867 350.00		742 650.00		742 650.00			2019
Noviembre	102.04 Serv. De telecomunicaciones	42 323 077.00	42 323 077.00	35 273 101.65	33 986 737.65		7 049 975.35		7 049 975.35			2019
Noviembre	102.99 Otros servicios básicos	5 662 500.00	5 662 500.00	3 748 980.15	3 748 980.15		1 913 519.85		1 913 519.85			2019
Noviembre	<b>1.05-GASTOS DE VIAJE Y TRANSPORTI</b>	<b>122 237 530.00</b>	<b>122 237 530.00</b>	<b>94 683 384.04</b>	<b>88 675 004.04</b>		<b>27 554 145.96</b>		<b>27 554 145.96</b>	B	III	2019
Noviembre	105.01 Transporte dentro del país	760 000.00	760 000.00	240 815.00	230 415.00		519 185.00		519 185.00			2019
Noviembre	105.02 Viáticos dentro del país	1 429 730.00	1 429 730.00	673 700.00	673 700.00		756 030.00		756 030.00			2019
Noviembre	105.03 Transporte en el exterior	71 950 000.00	71 950 000.00	53 323 160.04	31 000 294.04		18 626 839.96		18 626 839.96			2019
Noviembre	105.04 Viáticos en el exterior	48 097 800.00	48 097 800.00	40 445 709.00	36 770 595.00		7 652 091.00		7 652 091.00			2019
Noviembre	<b>1.07-CAPACITACION Y PROTOCOLO</b>	<b>171 043 921.00</b>	<b>171 043 921.00</b>	<b>135 087 215.80</b>	<b>133 800 851.80</b>		<b>35 956 705.20</b>		<b>35 956 705.20</b>	C	III	2019

*Nota.* Esta imagen representa el formato utilizado para el análisis comparativo de los Informes de Evaluación y Ejecución Presupuestaria para los años 2019,2020 y 2021 publicados en la sección de transparencias institucionales y compartidas electrónicamente por el departamento de proveeduría.

De acuerdo con los informes de evaluación, para el caso en estudio, se eligieron los apartados que corresponden a los rubros de; Servicios Básicos que incluyen los datos de los presupuestos ejecutados para los servicios de Agua y Alcantarillado, Energía Eléctrica, Correo, Telecomunicaciones y otros, además el apartado de Gastos de Viajes y Transporte y por último los datos correspondientes de las Actividades de Capacitación y Protocolo. Se realizó también un breve análisis sobre los reportes de compras difundidos en la página oficial del observatorio de compras públicas para esos tres años, con el fin de analizar un posible ahorro de recursos y el impacto de las TIC´s generado durante la pandemia del COVID-19.

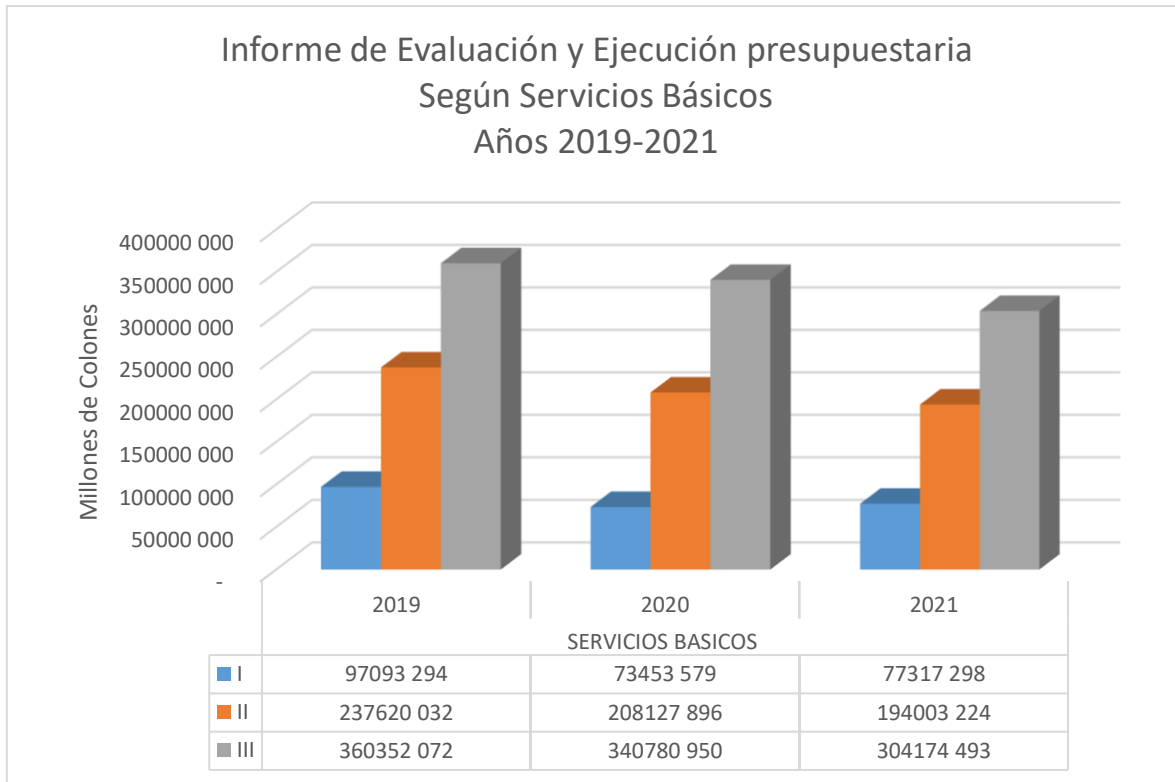
Los informes de evaluación y ejecución presupuestaria del Ministerio de Relaciones

Exteriores y Culto que reflejan el avance en la ejecución y liquidación de presupuesto, surgen de la valoración de los planes institucionales, del análisis de los niveles de producción de bienes y servicios y de los resultados físicos y financieros alcanzados en cada año administrativo. Estos documentos son de vital importancia para la rendición de cuentas, de allí la necesidad que la formulación del presupuesto sea establecida con claridad en cuanto a la vinculación de los objetivos y metas anuales. El análisis comparativo de las categorías mencionadas, tiene como objetivo, identificar el impacto provocado por la pandemia del COVID-19 en el ahorro de los recursos destinados para la gestión de la política exterior.

Según los datos del informe de ejecución y evaluación presupuestaria para los años 2019, 2020 y 2021 presentados en el siguiente gráfico, se observa que en la categoría de servicios básicos; el monto ejecutado presenta una reducción considerable del año 2021 en relación con los años 2020 y 2019. Para el año 2019 el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, reportó un presupuesto ejecutado por ₡ 695 065 398,00 millones de colones para este rubro, para el año siguiente, se reportó un total de ₡ 622 362 425,00 millones, lo que indica un ahorro de ₡ 72 702 973,00 millones en el año 2020. En el año 2021 el informe presentó un monto total de presupuesto ejecutado por ₡ 575 495 015,00 millones.

#### **Figura 14**

*Informe de evaluación y ejecución presupuestaria según servicios básicos.*



*Nota.* Este gráfico representa el Informe de evaluación y ejecución presupuestaria del MREC, de los años 2019, 2020 y 2021 para los rubros de servicios básicos. La división categórica por color, representa los montos de los cuatrimestres para cada año de gestión respectivamente.

En relación del año 2019 con el reporte financiero presentado para el año 2021, se puede concluir que en época de pandemia, el Ministerio alcanzó una reducción del presupuesto en las tarifas generadas por los servicios básicos, que incluyen los servicios de Agua y Alcantarillado, Energía Eléctrica, Correo, Telecomunicaciones y otros, por un monto total de ₡ 119 570 383,00 millones de colones. Como se observa en la cita siguiente, se presentó una variación en el presupuesto de



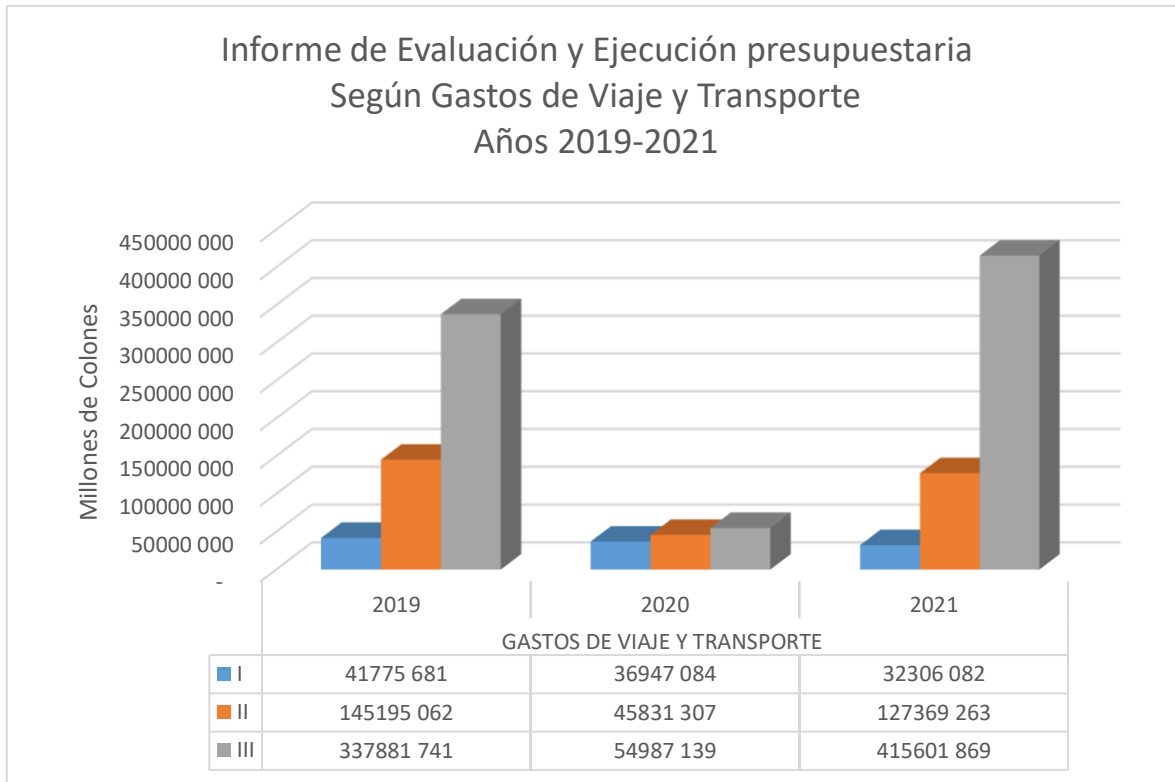
servicios básicos ya que la implementación del modelo de teletrabajo redujo los gastos operativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

Se pudieron realizar las compras de los insumos necesarios para proteger al personal interno, así como para garantizar las medidas de higiene y aplicación de los protocolos sanitarios en el servicio al ciudadano y además se destinaron recursos para cambiar al formato virtual y continuar con la operatividad de la institución, mediante la implementación del teletrabajo y el acondicionamiento de los salones necesarios para facilitar las reuniones y conferencias virtuales a nivel interno e internacional, que debían atender los jerarcas y directores de la institución. (Ministerio de Hacienda, 2020, pág. 4).

En relación con la segunda categoría seleccionada para el estudio, gastos de viaje y transporte, para el año 2019 el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, reportó un presupuesto ejecutado por ₡ 524 852 484,00 millones, para el año 2020, se reportó un total de ₡ 137 765 530,00 millones ejecutados, lo que indica un ahorro de ₡ 387 086 954,00 millones de colones. En el año 2021 el informe presentó un monto total de presupuesto ejecutado para la categoría de viajes y transporte por ₡ 575 277 214,00 millones.

### **Figura 15**

*Informe de Evaluación y ejecución presupuestaria año 2020*



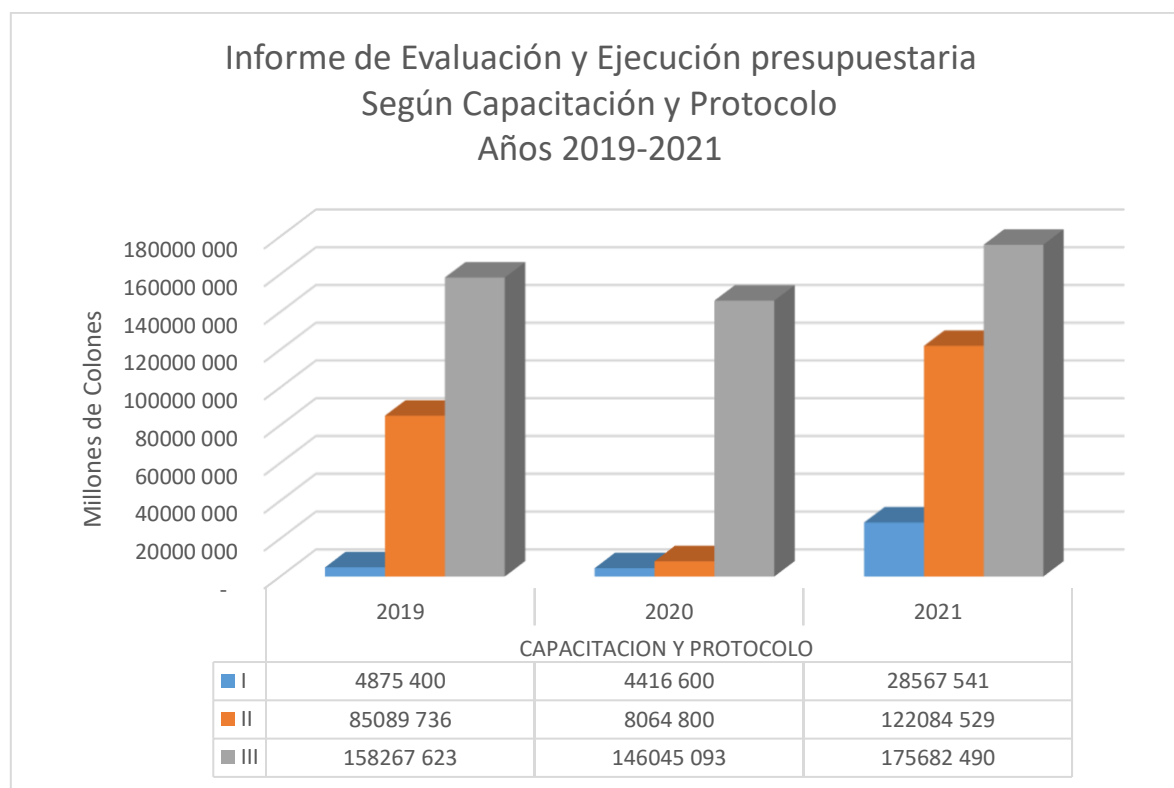
*Nota.* Este gráfico representa el Informe de Evaluación y ejecución presupuestaria del MREC, de los años 2019, 2020 y 2021 para gastos de viaje y transporte.

En el primer cuatrimestre del año 2021 se reportó un presupuesto ejecutado por ₡ 32 306 082,00 millones de colones para la categoría de gastos Viaje y transporte, para el segundo cuatrimestre se destinaron ₡ 127 369 263,00 millones y para el tercero ₡ 415 601 869,00 millones de colones. Según el análisis realizado durante esta investigación, el aumento en el presupuesto ejecutado es consecuente a las políticas de apertura de fronteras que se generaron paulatinamente en varios estados y que permitieron la rotación de funcionarios diplomáticos, la movilidad de los funcionarios hacia otros países y con ello la renovación de eventos y foros que requerían formatos presenciales de participación.

La última categoría seleccionada para el análisis comparativo, se determina a partir de los presupuestos ejecutados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, para el rubro capacitación y protocolo. En el año 2019, se publicó un presupuesto ejecutado por ₡ 248 232 759,00 millones, para el año 2020, se reportó un total de ₡ 158 526 493,00 millones ejecutados, lo que permitió generar un ahorro de ₡ 89 706 266,00 millones en el presupuesto. En el año 2021 el informe presentó un monto total de presupuesto ejecutado por ₡ 326 334 561,00 millones de colones.

**Figura 16**

*Informe de evaluación y ejecución presupuestaria año 2021*



*Nota.* Este gráfico representa el Informe de evaluación y ejecución presupuestaria del MREC, de los años 2019, 2020 y 2021 para los rubros de capacitación y

protocolo. La división categórica por color, representa los montos de los cuatrimestres para cada año de gestión respectivamente.

Como se observa del gráfico anterior, el año 2020 se convirtió en un gran reto para el manejo de la política exterior en relación con los eventos protocolarios que demandan la gestión exterior. Según los informes del año 2019 y 2020, el primer cuatrimestre presenta cifras menores de ejecución, la variación ocurre a partir del segundo cuatrimestre, en donde en el año 2019 se observa un aumento en los montos reportados por un total de ₡ 85 089 736,00 millones de colones, caso contrario al gasto reportado en el informe del 2020 para el segundo cuatrimestre por un total de ₡ 8 064 800,00 millones de colones, generando una reducción de ₡ 77 024 936,00 millones de colones.

La Dirección General de Política Exterior ejecutó de una manera considerable el presupuesto asignado, en el que se hizo un uso racional de los recursos, apegados a las restricciones tanto por la política de reducción del gasto como por la emergencia COVID-19, dándole la oportunidad de recurrir a alternativas tecnológicas mediante las cuales, se pudo alcanzar el cumplimiento de las metas propuestas para ese año. (Ministerio de Hacienda, 2020, pág. 20).

Del análisis comparativo se puede concluir que según los informes de evaluación y ejecución presupuestaria, el tercer cuatrimestre representa los índices más altos de gasto para cada año, sin embargo, se observa una reducción de los presupuestos

ejecutados de la gestión exterior según el comparativo anual de los años 2019, 2020 y 2021. Este argumento confirma lo planteado en el objetivo tercero del caso en estudio, el impacto generado por la pandemia del COVID-19, presentó un ahorro de recursos en la gestión política exterior.

En un escenario de pandemia mundial por COVID-19, los programas presupuestarios del MREC han contribuido con la misión institucional y con los objetivos del PNDIP (2019-2022), adaptando con urgencia, la estructura administrativa y el mecanismo de toma de decisiones gerenciales, con el propósito de mantener y simplificar los servicios que presta la institución tanto a nivel nacional como en el exterior del país. Con el paso del período presupuestario visualizaron la oportunidad de desarrollar mecanismos que contribuyeron a maximizar el uso de la tecnología y la digitalización de procesos y documentos. (Ministerio de Hacienda, 2020).

### 3.2.1 Estudio Comparativo observatorio de compras públicas.

El año 2020 como época de cambio en cuanto a los modelos de transformación digital, permitió en foros multilaterales y bilaterales el debate sobre la incursión de la tecnología en todos los sectores comerciales, educativos y políticos. El desarrollo y diseño de estrategias en favor de la adaptación de nuevas metodologías tecnológicas formuló como punto de la agenda política para el manejo de la política exterior. Un ejemplo clave para esta investigación, es el resultado de un acuerdo bilateral entre los gobiernos de Costa Rica y Estados Unidos del año 2020, que

surge como iniciativa de programa de cooperación para la vinculación de la gestión, la tecnología y el control ciudadano.

El Ministerio de Hacienda y la Embajada de Estados Unidos, bajo el programa “Small Grants: Continued Civil Society Engagement- Government Strengthening” (Pequeños subsidios: compromiso continuo con la sociedad civil – fortalecimiento del gobierno) de la Iniciativa Centroamericana de Seguridad Regional (CARSI) del gobierno estadounidense, por un monto máximo USD \$250.000. (Casa Presidencial, 2021).

El 21 de setiembre del 2021 en la página oficial de Casa Presidencial se anuncia el resultado de esa cooperación a partir de la publicación del Observatorio de Compras Públicas. El Observatorio funciona como una plataforma tecnológica que facilita el acceso a la información sobre los procedimientos de la contratación administrativa, de forma sistematizada y ágil. La elaboración de esta plataforma se realizó con la apertura de canales de comunicación abierta con entidades públicas, profesionales de la administración, economía, tecnología, bases de datos, periodistas y representantes ciudadanos. Se concretó la inclusión de los datos del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) a partir del año 2010.

Los resultados de la transformación tecnológica, permiten cada vez más la cercanía de la ciudadanía en los aspectos de la política y la administración pública, el Observatorio de Compra Pública es una plataforma de libre acceso, que no requiere

ningún tipo de autenticación para el estudio de la data y facilita el monitoreo y el apoyo a la toma de decisiones para la generación de política pública.

Según el análisis realizado en el Observatorio de Compras Públicas, para el año 2019 el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto realizó una compra por ₡ 70 939 137,00 millones de colones con la categoría de compras de boletos aéreos. Para el año 2020 no se encuentran publicaciones sobre esta categoría y para el año 2021 se ubican un total de ₡ 52 694 274,32 millones de colones en compras de boletos aéreos.

En cuanto a la categoría de compras públicas para los Servicios de Soporte y Tecnología, en el año 2019 el Observatorio publica ₡ 35 739 649 millones de colones, en el año 2020 se publica un monto total por ₡ 25 788 479,34 millones de colones y para el 2021 se observa una reducción en el monto de compra pública para los servicios de soporte y tecnología por un total de ₡ 4 316 978,39 millones de colones.

Según una entrevista realizada al departamento de Centro de Tecnologías de Información y Comunicación, se concluyó que, para el año 2019, el Ministerio había firmado la renovación de las licencias de software por lo que para el año siguiente y como consecuencia de los efectos de la pandemia y de las políticas impuestas a favor del teletrabajo, se requirió invertir en la mejora de los equipos de cómputo del Ministerio, y en la adquisición de plataformas para los nuevos modelos de comunicación. Para el año 2021, las necesidades de compras públicas para esta

categoría se delimitaron a la adquisición de pantallas y monitores, discos duros y soporte de la licencia contratada en el año anterior. Lo anterior responde a la reducción de los costos en gastos operativos de servicios de tecnología, que se observan de los reportes del observatorio de compras públicas. Cabe destacar que las compras en función del soporte y la tecnología, se reducen considerablemente a nivel presupuestario, ya que una vez realizadas las compras de equipo, los años posteriores reflejarán presupuestos relacionados al mantenimiento y soporte de los mismos. (Director Rojas Esteban, comunicación personal, 6 de abril 2022).

La Cancillería costarricense ha apuntado a altos estándares de desempeño y eficacia para la promoción de los intereses estratégicos de la nación en estos últimos años. Para ello, a pesar de las amenazas de una pandemia global, que puso a prueba las capacidades de respuesta de los gobiernos ante la crisis sanitaria, el confinamiento, el posicionamiento individual de cada estado ante una ruptura colectiva, los acelerados procesos de transformación digital, consolidó las estrategias propuestas de años anteriores para la incursión de la tecnología en los sistemas gubernamentales y se encuentra anuente al desarrollo de iniciativas en favor de los cambios de la digitalización.

En una articulación interinstitucional sin precedentes, el país logró el regreso de más de 9.000 costarricenses, procedentes de 103 países y territorios distintos, en prácticamente todos los continentes, algunos provenientes de destinos tan lejanos como Guinea-Bissau, Namibia, Sudán del Sur o Tanzania. La Cancillería emprendió una vigorosa acción ante la comunidad



internacional que permitió concretar donaciones y ofrecimientos de cooperación por más de 30 millones de dólares en ayuda en insumos médicos, material sanitario y recursos financieros. (Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, 2020).

En términos de efectividad, se debe mencionar que Costa Rica y desde el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, se ha realizado una gran labor para generar mayor proyección y visibilidad ante la comunidad internacional, la participación de Costa Rica en reuniones internacionales, según las publicaciones en la página oficial han aumentado. Durante estos años turbulentos, Costa Rica se ha posicionado en foros multilaterales, en conferencias regionales y en reuniones bilaterales con altos niveles de desempeño y ha alcanzado el cumplimiento de los objetivos de la gestión exterior. Costa Rica es el ejemplo de una democracia fuerte y consolidada, líder en la protección del medio ambiente, defensora de los derechos humanos y de la paz, que a pesar de enfrentar amenazas económicas, no baja su bandera por la promoción de los intereses nacionales.

Bajo estos parámetros y de conformidad con los estudios comparativos presentes en este capítulo, se ha demostrado que el impacto de las Tecnologías de Información de Comunicación, en específico a partir del uso de las plataformas de videoconferencia, ha sido positivo para la gestión de la política exterior. Se observan reducciones importantes en los presupuestos de gastos operativos, se ha destinado mayor capital y recurso económico, para la mejora en la comunicación de las

plataformas y redes sociales para la promoción y visibilidad del país y ha aumentado la participación en reuniones, foros y eventos simultáneos.

Las plataformas de comunicación han provocado una reducción de gastos en las tarifas de telefonía fija, gracias al uso del internet. Así mismo, han disminuido los presupuestos que conllevan la coordinación de misiones oficiales en gastos operativos para la atención de reuniones y eventos que actualmente se llevan a cabo en formatos virtuales. Hoy día, las plataformas de videoconferencia han permitido la presencia en espacios donde antes el alcance era limitado, por la poca representación diplomática para la cobertura de eventos simultáneos, por temas financieros y por las restricciones de participación en foros exclusivos. Gracias a los sistemas de videoconferencia, se ha presentado mayor oportunidad de apertura y participación en reuniones de academia, gobiernos, equipos técnicos, foros multilaterales, en donde se simula cercanía con las contrapartes y se permiten generar propuestas e inmediatas ante las demandas globales.

#### CAPÍTULO IV.

##### Propuesta de modelo de protocolo de seguridad para el uso de las plataformas de videoconferencia.

---

“Hillary Clinton lo había subrayado: “Nos hallamos ante un hecho demográfico fundamental, la mitad de la humanidad tiene menos de 30 años.

Tenemos que hablar como ellos hablan y de lo que ellos hablan, tienen que ver que nuestro gobierno está compuesto por seres humanos, personas que opinan como ellos, para este fin la única alternativa son las redes sociales”. (Díaz, 2014, pág. 103).

Durante el año 2020 y a medida que la pandemia se expandía en los rincones del planeta, las restricciones de traslados y la obligación de cumplimiento de medidas como el distanciamiento social y el aislamiento, provocaron la incursión acelerada de las Tecnologías de Información y Comunicación en el manejo y gestión de la política exterior, estas acciones provocaron el posicionamiento de líderes y representantes en el ciberespacio, emitiendo criterios oficiales, compartiendo diversos intereses y principios de la política exterior de sus estados, así como promoviendo la interacción con el público.

Hoy en día países como Costa Rica, se exponen ante la comunidad internacional como promotores del mantenimiento de la paz y de la protección de los recursos naturales, considerando que estas temáticas forman parte de los principios de la identidad nacional y la política exterior de la nación. Costa Rica no posee ejército, por tanto, a través de los representantes diplomáticos se fomenta el apego por los Instrumentos del Derecho Internacional como herramientas de poder, para hacer valer los principales objetivos de la diplomacia; representar, negociar, proteger y promover los intereses del estado ante terceros. (PNUD, 2013).

La coordinación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y las 47 representaciones diplomáticas debe establecerse en conjunto con entidades públicas y sociedad civil para brindarle coherencia a la actuación en el extranjero y traducir los objetivos internos en la proyección de imagen país, como parte de una diplomacia pública. (Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto , s.f.).

El acceso rápido a la información, la comunicación inmediata y la amplitud de plataformas, han facultado el incremento en las redes de contactos y el alcance de espacios que antes del año 2019, no eran tan accesibles por las dificultades que la presencialidad conlleva en temas de agenda, temas logísticos y presupuestarios. Esta inmediatez exige hoy día, menores tiempos de respuesta y de preparación, por lo que los líderes y representantes gubernamentales deben contar con bases sólidas de educación y experiencia para enfrentar los retos del tiempo.

La inmediatez con que se propagan las noticias y la posibilidad de emitir una opinión sobre acontecimientos de la esfera internacional, por ejemplo, por la red social Twitter, donde los embajadores tienen cuentas oficiales, debe tener expresiones éticas y de acuerdo a los objetivos de las políticas de sus respectivos Estados. Por este último aspecto es necesario que cada estado se apodere de su política exterior en este nuevo entorno. Se debe posicionar internacionalmente en el mundo virtual en el que coexistimos, buscando cumplir sus objetivos y principalmente mostrarse al mundo, ya que de lo contrario serán invisibilizados. (Umpierrez, 2020).

Los diplomáticos han debido adaptar nuevas maneras de expresión y de comunicación con el objetivo de establecer canales de comunicación adecuados. Por esta razón, algunos gobiernos han priorizado la capacitación del personal sobre el uso de las plataformas digitales, por ejemplo; el Departamento de Estado de Estados Unidos, como el Departamento de Exteriores británico, Foreign Office, brindan al personal respectivo una guía de buenas maneras acerca de cómo actuar en la red (Díaz, 2014, pág. 102).

El uso eficiente de las mismas ha devenido imperativo en la formación y capacitación de los funcionarios del servicio exterior, que deben tener una elevada capacidad de participar en el debate público y acceder a los medios informativos, sin menoscabo de los elementos consustanciales de confidencialidad que le son intrínsecos a la labor. (Díaz, 2014, pág. 96).

Según Díaz, los diplomáticos deben estar más capacitados con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, deben contar con mayor conocimiento en diversas temáticas de la agenda política, así como conocer las normas internacionales que garantizan la comunicación mundial de las redes de la próxima generación. (Díaz, 2014, pág. 99).

La diplomacia digital cuenta con grandes retos, por ejemplo con las campañas de desinformación, las noticias falsas que se convierten en historias fabricadas y presentadas sin ningún tipo de credibilidad y con el aparente propósito de desinformar y/o persuadir a través de la desinformación (Leon & Huss 2017) (Becerra & Madrid, 2018). El acelerado avance de las tecnologías y los constantes

cambios y herramientas digitales, convierten a las aplicaciones más antiguas en campos obsoletos e inseguros. Ninguna plataforma de videoconferencia será cien por ciento segura y evitará la intrusión de usuarios, por lo que hoy en día la clave se encuentra en la adaptación a los nuevos sistemas digitales, y en la capacitación constante de las plataformas de uso, para comprender los sistemas de seguridad y de resguardo de la información.

En respuesta a la investigación realizada durante este Trabajo Final de Investigación aplicada, se determinó que existe una necesidad por brindar mayor capacitación e información sobre el uso de las plataformas de comunicación a los diplomáticos costarricenses, permitiendo así promover los intercambios seguros de la comunicación, la obtención de información de primera mano y la difusión de contenidos. Del análisis realizado se determinó que los países con mayor avance digital en las plataformas digitales sientan sus bases en la capacitación y enseñanza de los modelos de comunicación. Algunas naciones han desarrollado protocolos de etiqueta para la comunicación a través de plataformas de videoconferencia, fortaleciendo la imagen y la seguridad de los funcionarios.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto posee un reglamento de políticas y normas en seguridad informática que fue publicado en el año 2018, con el objetivo de proteger los activos tecnológicos y la información del Ministerio. Busca la comprensión de formas de confiables de uso, la evaluación de riesgos de la seguridad y la mejora de la confidencialidad de la información. Cada usuario del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto debe conocer y aceptar el reglamento

vigente de uso. No obstante, cabe la necesidad de actualizar el reglamento de políticas e incluir la nueva realidad de los medios digitales de comunicación como lo son las plataformas virtuales, que desde el año 2020 han demostrado ser una herramienta importante de la gestión de la política exterior.

Para ello, se presenta una propuesta de modelo de protocolo de seguridad para el uso de las plataformas digitales, en la que se establecen los lineamientos de uso, las recomendaciones básicas de seguridad que se encuentran en las plataformas oficiales que utiliza el Ministerio de Relaciones Exteriores de Culto. A demás, con el documento se busca dotar de herramientas que permitan un manejo ideal del uso de las plataformas y generen una presentación óptima de los funcionarios del Ministerio, que desarrollen seguridad en los funcionarios y un manejo ideal en caso de experiencias relacionadas a los ciberataques.

**REPÚBLICA DE COSTA RICA**  
**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO**  
**“PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA EL USO DE HERRAMIENTAS**  
**TECNOLÓGICAS EN PARTICULAR PARA LA REALIZACIÓN DE**  
**VIDEOCONFERENCIAS”**

**Objetivo**

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto se prepara para ajustar su funcionamiento en la incorporación de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. Ha desarrollado herramientas robustas y seguras para el resguardo de la información y la comunicación en formato digital, con acceso remoto para las partes, incorporando sistemas de videoconferencias para interconectar a personas sin la necesidad de su presencia física en los establecimientos del MREC, y a buscar proporcionar a su personal de equipos de cómputo modernos, con software que permita hacer uso de las herramientas de tecnología de la información para establecer comunicaciones remotas, cumplir con las labores en la modalidad de teletrabajo, incluso accediendo a los sistemas propios del MREC a distancia.

En virtud de la coyuntura actual provocada por la pandemia del Covid-19 y en consecuencia al aumento del uso de las plataformas digitales de comunicación, se establece el presente documento que tiene como objetivo brindar un protocolo donde se fijan los criterios y las reglas básicas a seguir por parte de los operadores del



MREC para el uso de las herramientas tecnológicas, en particular para la realización de videoconferencias.

Con el documento se busca dotar de herramientas que permitan un manejo ideal del uso de las plataformas y generen una presentación óptima de los funcionarios del Ministerio, que desarrollen seguridad en los funcionarios y un manejo ideal en caso de experiencias relacionadas a los ciberataques.

## **Capítulo I Disposiciones generales.**

### **Artículo 1. Autenticación y tecnología segura:**

Para efectos de este protocolo se entiende por plataformas de videoconferencia a las herramientas digitales que para su realización requieren el uso de las herramientas de tecnología que permiten crear canales de comunicación idóneos en tiempo real, entre las partes que se encuentren en lugares geográficamente distintos.

Para la realización de audiencias orales y otros actos únicamente se utilizarán aquellas aplicaciones y plataformas tecnológicas que, conforme a los criterios de la Dirección de Tecnología de la Información, garanticen la seguridad y autenticidad en la obtención de la información, sin exponer los equipos y bases de datos de la institución. Para tal efecto el MREC cuenta con las licencias para el uso de las plataformas de videoconferencia Microsoft Teams y WebEx y las determina como

plataformas institucionales autorizadas que brindan la protección de la información extremo a extremo entre las personas participantes.

### **Artículo 2. Responsabilidad de los usuarios del MREC**

Es responsabilidad de cada persona y usuario del MREC aplicar el siguiente protocolo para el uso de las plataformas de videoconferencia.

### **Artículo 3. Responsabilidad del CTIC**

Es responsabilidad del Centro de Tecnologías de Información y Comunicación (CTIC), brindar asesoría y asistencia técnica para su implementación, mantenimiento y generación de capacitaciones necesarias y facilitar una línea de consulta para personas usuarias.

La Dirección de Tecnología de la Información pone a disposición mediante el intranet un sistema de ingreso de solicitudes para brindar asistencia remota en aspectos técnicos de la realización de la audiencia virtual.

En caso de requerir acompañamiento en reuniones oficiales y actos ceremoniales, se recomienda la solicitud con antelación de 7 días al CTIC para asegurar la atención del departamento en las videoconferencias, se deberá compartir el enlace de conexión y los detalles de la reunión.

Será deber de la Dirección de Tecnología verificar si los productos o servicios son sometidos regularmente a controles de seguridad, privacidad y cumplimiento, es

decir que cuenten con certificaciones de cumplimiento en estándares de seguridad o informes de auditoría de acuerdo con estándares globales

El proveedor del servicio deberá asegurar que se cumplan con todos los requisitos legales y de seguridad para que las conferencias sean seguras, así mismo asegurar que se mantendrán actualizadas las licencias de softwares de los sistemas de videoconferencia y que únicamente se trabajará con la última versión disponible de la aplicación, software o plataforma, ya que el uso de versiones desactualizadas es foco potencial de vulnerabilidades.

#### **Artículo 4. Manuales de uso multimedia**

Todos los instructivos, manuales, guías, por escrito y a través de otros recursos multimedia, para el uso de las distintas herramientas tecnológicas que se puedan utilizar para llevar a cabo audiencias virtuales, conforme las posibilidades institucionales deben estar disponibles en el sitio web.

#### **Artículo 5. Espacio idóneo.**

Los usuarios del MREC deben proporcionar espacios libres de ruido y distracciones que afecten la videoconferencia. En todos los casos, los participantes deberán acondicionar el lugar de trabajo donde se encuentren para el efecto, con buena luminosidad, aislado de ruidos y distracciones externas, considerándose así, como lugar idóneo. El fondo que se observe en pantalla deberá ser preferiblemente una pared de color claro o el uso de fondos institucionales previamente predeterminados.

Las audiencias a realizarse por medios tecnológicos podrán efectuarse desde las oficinas respectivas o en el lugar donde se realice teletrabajo.

#### **Artículo 6. Equipo e insumos**

Cada participante de la videollamada deberá contar con equipo de cómputo u otros dispositivos móviles como computadora de escritorio con cámara y micrófono, laptop, tablet o teléfono inteligente según se entiende como medios de su propiedad que permitan la adecuada conexión de audio y video, de acuerdo con el reglamento para la aplicación del Teletrabajo en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto N° 43353-RE.

Se deberá contar con acceso a Internet con capacidad de ancho de banda mínima de 3 Mb para garantizar una conexión fluida durante la realización de videoconferencias.

#### **Artículo 7. Reglas éticas de comportamiento en la audiencia virtual laboral**

Según el protocolo y ceremonial el concepto de etiqueta es usado para referirse a aquellas normas que debemos respetar en ciertos lugares, el ceremonial de usos, costumbres y estilos. Con el objetivo de brindar mayor seguridad a los funcionarios y generar presentaciones institucionales óptimas, el documento tiene a bien recomendar las siguientes reglas de etiquetas para un óptimo comportamiento cuando participen de esta modalidad de teletrabajo.

Los usuarios del MREC tendrán la obligación de mantener en todo momento un comportamiento respetuoso, colaborador, de buena fe.

### **Artículo 8. Normas ortográficas y de expresión**

En caso que la plataforma de videoconferencia permita enviar mensajes de texto, se deberán utilizar las normas ortográficas de redacción.

Debemos mantener una postura correcta, evitando tomar 'posiciones' demasiado cómodas o poco adecuadas para una reunión. No debemos olvidarnos que nos están viendo, e incluso, grabando.

### **Artículo 9. Reglas de vestimenta**

Los usuarios del MREC que participen en audiencias orales por medios tecnológicos, deberán respetar las mismas reglas de vestimenta establecidas institucionalmente para la realización de las labores presenciales observando las reglas de vestimenta y presentación personal acordes a la solemnidad de ese acto.

## **Capítulo II.- Relativo al Desarrollo de la audiencia**

### **Artículo 10. Envío de convocatoria de reunión**

Se recomienda redactar una invitación y compartirla por lo menos con tres días de anticipación a través de correo electrónico, mensaje de texto o el medio que sea más expedito para el conocimiento de los participantes.

El envío de convocatoria a reunión deberá gestionarse con 15 min antes de antelación para realizar pruebas de conexión con el fin de evitar fallas en el momento de la audiencia virtual. Al momento de convocar a una videoconferencia se recomienda su programación en horarios de oficina o consensuar previamente la hora de la conexión con los participantes.

Todas las convocatorias deberán contener el tema por abordar, la hora y día de la conexión, una agenda formal sobre lo que quiere cubrir y lograr, el tiempo de inicio y la hora de finalización estimada de la reunión y la plataforma por la que se va a realizar la videoconferencia.

Se recomienda establecer comunicaciones y envío de invitaciones a las listas de contactos del MREC. Por temas de seguridad, se deberá verificar la identidad de los nuevos contactos por otros medios, sobre todo cuando se iniciará una videoconferencia por primera vez con usuarios.

#### **Artículo 11. Acceso a plataformas con invitación**

En caso de recibir invitación de conexión en plataformas ajenas a las licencias internas, se recomienda acceder a la plataforma o servicio desde Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari y el nuevo Microsoft Edge idealmente sin la necesidad de instalar ningún complemento ni software en los equipos del Ministerio. De este modo se limitan las posibilidades de ataque y se reduce el número de parches de seguridad que sería necesario aplicar en los equipos del usuario final.

Para ingresar desde un dispositivo móvil, se recomienda la instalación de las aplicaciones de las plataformas desde las tiendas oficiales de aplicaciones.

### **Artículo 12. Control del Tiempo**

Las reuniones agendadas en formato virtual, deberán contar con un tiempo máximo recomendado de dos horas para evitar la pérdida de atención de los participantes.

Para el manejo de control de tiempo y palabra, se recomienda definir un moderador en la reunión que cumpla con la agenda establecida y controle los tiempos de participación de la audiencia.

En caso de que las reuniones deban sobrepasar las dos horas, se recomienda establecer pausas regulares durante la reunión para mantener el enfoque y evitar la fatiga visual.

### **Artículo 13. Guías de uso de las plataformas**

Antes de organizar una reunión virtual es elemental tener conocimientos básicos en el manejo de los programas de videoconferencias donde destacan: Skype o Microsoft Teams, FaceTime, Zoom, WebEx, la aplicación de WhatsApp, entre otras.

Se recomienda revisar las guías de uso publicadas en los sitios oficiales de estas plataformas para conocer las herramientas y el manejo de las plataformas.

### **Artículo 14. Sala de Espera**

Se recomienda la habilitación en las plataformas de solicitud de ingreso de llamada con la consignación en el sistema con nombre completo y cargo para facilitar la identificación de los usuarios.

Se deberá habilitar la opción de permisos de ingreso por parte del anfitrión a la sala, así mismo se deberá habilitar la opción de “Sala de Espera” para mantener conectados a los participantes y llevar un control de los invitados a la reunión.

Se deberá deshabilitar la opción de ingreso a participantes nuevos en las conferencias, a menos que el administrador les permita entrar, de este modo se reduce el riesgo de intrusión.

#### **Artículo 15. Manejo de la reunión**

Para desarrollar un mejor manejo y control de la reunión, es importante definir el programa o agenda a tratar y que la misma sea anunciada durante la apertura de la reunión. Se recomienda que la misma contenga, los espacios para la Introducción o saludo por el moderador, el saludo y presentación de los participantes de la conferencia, el desarrollo de la temática, las conclusiones, acuerdos y el cierre de la videoconferencia.

Se recomienda la apertura de las reuniones con una ronda de presentación que promueva el uso de los saludos, las reglas de cortesía y los tratamientos que requiere cualquier comunicación verbal o escrita.

Seguidamente el establecimiento de las pautas para promover la fluidez de la videoconferencia y el éxito de la reunión. Por ejemplo; se debe proponer la



utilización de un idioma común, que permita la comprensión de los usuarios y que evite la confusión en las transcripciones.

#### **Artículo 16. Compartir pantalla**

Se deberá deshabilitar la opción de compartir pantalla que se encuentra habilitada por defecto en las plataformas de videoconferencia. En caso de requerir por parte de los participantes esta función, se deberá asignar el rol de presentador al usuario solicitante de forma manual.

#### **Artículo 17. Compartir Video**

Se deberá deshabilitar la opción de compartir video que se encuentra seleccionada por defecto en las plataformas de videoconferencia. Se recomienda al iniciar una videoconferencia, proyectar una imagen neutra que no muestre información comprometedor. En caso de establecer una conexión errónea, se recomienda así mismo inhabilitar la cámara cuando el sistema no está en uso.

Se deberá percibir durante la apertura de la reunión que está prohibido grabar o permitir que terceros graben las videoconferencias, sin autorización previa de los participantes y funcionarios del MREC. En caso de grabación, se deberá notificar al inicio de la reunión que la sesión será grabada.

#### **Artículo 17. Sonido**

Se recomienda habilitar la opción de ingreso con los micrófonos apagados para evitar el ruido. Si se requiere dar la palabra durante el desarrollo de la videoconferencia se recomienda utilizar las funciones que brinda el programa de

videoconferencia para la solicitud de palabra y notificar al moderador sin emitir interrupciones.

En un mismo aposento no podrá haber dos conexiones con audio encendido durante la videoconferencia, pues ello ocasionará ruido y distorsión o interferencia en el audio (conocido como *feedback*).

Se deberán evitar ruidos extraños como movimientos de papeles, música de fondo, sonidos de teléfonos, etcétera, así como interrupciones de personas que pueden ingresar en el ángulo de la pantalla.

#### **Artículo 18. Envío de documentos**

Será necesario asegurar que las licencias de las plataformas no contengan funciones ni software que realice la recolección de datos no autorizados de los usuarios.

Durante el tiempo de la reunión es necesario evitar el envío de documentos innecesarios que recarguen las líneas de comunicación y desvíen la atención de los participantes. Se recomienda el envío de documentos durante la videoconferencia a través de correo electrónico en formato cifrado.

#### **Artículo 19. Finalizar videoconferencia**

En caso de ser anfitrión de la reunión se solicita una vez finalizada la reunión, seleccionar la opción de finalizar llamada para todos, esta acción permitirá prevenir

se utilice la plataforma y robo de datos de contactos luego de su salida. Asegúrese de salir o cerrar la aplicación para evitar situaciones ajenas a su control.

#### **Artículo 20. Seguimiento de la reunión**

Se recomienda al finalizar la videoconferencia, el envío de una minuta de la reunión, que permita a los funcionarios recapitular los puntos importantes de cada reunión y mantener una actualización constante de la temática abordada. Esta minuta, permitirá que en las reuniones siguientes se cubran los puntos pendientes durante la sesión.

## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Luego del estudio de las fuentes consultadas por análisis documental y las entrevistas, se identifica que son las nuevas tecnologías de la información y comunicación (tics); plataformas de videoconferencia, instrumentos que fortalecen las relaciones diplomáticas de Costa Rica y que, durante la época en estudio en tiempos de pandemia, 2019-2021, fueron herramientas clave para la ejecución de los objetivos de la política exterior. Se ha podido determinar a través de esta investigación, que los usos de las plataformas virtuales de comunicación son esenciales para la comunicación efectiva en la diplomacia digital. Los hallazgos indican que son una herramienta valiosa para la construcción de relaciones y la promoción de la imagen de un país en el escenario internacional

De los estudios comparativos, se pudo resaltar que, la acción exterior del año 2020 promovió la comunicación y la transparencia efectiva, a partir del intercambio de experiencias mediante la realización de más de 300 videoconferencias y diálogos virtuales en los que expertos y técnicos intercambiaron conocimientos. Los primeros meses del año 2020 se vieron caracterizados por la incertidumbre y el paro completo de labores, las medidas de restricción sanitaria y distanciamiento total, obligaron a los gobiernos a implementar el uso de herramientas virtuales para mantener la comunicación y permitir la gestión de labores.

En general, las plataformas de videoconferencia como Zoom, WebEx o Microsoft Teams que son las plataformas oficiales que utiliza el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, han demostrado ser una herramienta valiosa que desde la

pandemia permitieron la continuidad de la función pública y su importancia probablemente seguirá siendo relevante para el futuro. Tal como se demuestra del estudio comparativo de la cantidad de eventos y reuniones publicados por el departamento de comunicación institucional, desde el año 2020 se consideraron en la modalidad presencial con un total de 113 reuniones, 4 reuniones en modalidad híbrida, 13 reuniones en modalidad telefónica y 152 reuniones en formato virtual.

Tomando en cuenta que para el año 2019 el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto no realizó ninguna publicación en formato virtual y únicamente se publicaron un total de 567 reuniones en formato presencial, se puede concluir que la variación en la modalidad de reuniones desencadenó un nuevo rumbo en la historia del manejo de la política exterior. Tal como se demuestra en el estudio, las plataformas de videoconferencia se convirtieron para el año 2021 en herramientas de comunicación oficiales, se observa, además, el aumento exponencial de la cantidad de reuniones virtuales en relación con los años anteriores, con un total de 207 reuniones bajo esta modalidad. Para el mismo año, se contabilizaron 277 reuniones publicadas en formato presencial, estableciendo una diferencia reducida de tan solo 70 reuniones entre la modalidad virtual y presencial y fueron publicadas 27 reuniones en formato híbrido, para un total de 511 reuniones en el año 2021, estableciendo una diferencia de 56 reuniones entre el año 2019 y 2021.

La virtualidad permitió establecer mecanismos de comunicación más económicos, reduciendo costos operativos y logísticos para llevar a cabo reuniones, no obstante, la efectividad de estas reuniones puede variar dependiendo de varios factores, en

una primera instancia se considera que la preparación y planificación de las reuniones es esencial para cumplir con los objetivos de la misma, el tiempo y la comunicación entre los participantes debe delimitarse para no exceder el lapso destinado de cada reunión, de otra manera, los funcionarios verán retrasos constantes y el cumplimiento exitoso de las tareas se verá comprometido por el tiempo.

Otro de los aspectos que se debe contemplar para que una reunión sea efectiva, es claramente la tecnología utilizada y el conocimiento de las herramientas que esta provee. Contar con los equipos tecnológicos y las aplicaciones más actuales del mercado así como las licencias de seguridad, permiten fortalecer la protección de la información, la identidad de nacional y la imagen de los funcionarios, por esta razón, muchas naciones líderes en el campo de la diplomacia digital, reconocen que se debe invertir en la compra de equipos tecnológicos, licencias de seguridad, plataformas virtuales de comunicación y en consecuencia, en la generación de programas de capacitación que permitan conocer las actualizaciones de los sistemas y herramientas virtuales, para el desarrollo y fortalecimiento de la imagen profesional que vaya acorde a la identidad nacional en los espacios digitales.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, se determina del estudio que, las reuniones virtuales pueden ser una herramienta efectiva para la comunicación y colaboración en equipo, especialmente en entornos donde la distancia física o el distanciamiento social lo requieren.

Durante la presentación de propuesta de la investigación, se sugirió por parte de la comisión la necesidad de evaluar en términos de ahorro de recursos, el papel de las plataformas virtuales de comunicación en la gestión de la política exterior, tomando en consideración rubros contables como montos de servicios básicos, montos destinados para aspectos protocolarios y gastos de viajes y transporte. Para ello, se realizó el estudio comparativo de los informes de evaluación y ejecución presupuestaria de los años 2019, 2020 y 2021, este estudio presentó un gran reto para la investigación debido a que, los informes de evaluación no se encuentran publicados en las plataformas oficiales de comunicación en su totalidad y los tiempos de respuesta y de entrega de estos documentos por parte del departamento de proveeduría tardaron 8 meses aproximadamente. No obstante, el análisis se llevó a cabo y se concluyó que;

Según los datos del informe de ejecución y evaluación presupuestaria para los años 2019, 2020 y 2021 presentados en el siguiente gráfico, se observa que en la categoría de servicios básicos; el monto ejecutado presenta una reducción considerable del año 2021 en relación con los años 2020 y 2019. Para el año 2019 el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, reportó un presupuesto ejecutado por ₡ 695 065 398,00 millones de colones para este rubro, para el año siguiente, se reportó un total de ₡ 622 362 425,00 millones, lo que indica un ahorro de ₡ 72 702 973,00 millones en el año 2020. En el año 2021 el informe presentó un monto total de presupuesto ejecutado por ₡ 575 495 015,00 millones.

En relación con la segunda categoría seleccionada para el estudio, gastos de viaje y transporte, para el año 2019 el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, reportó un presupuesto ejecutado por ₡ 524 852 484,00 millones, para el año 2020, se reportó un total de ₡ 137 765 530,00 millones ejecutados, lo que indica un ahorro de ₡ 387 086 954,00 millones de colones. En el año 2021 el informe presentó un monto total de presupuesto ejecutado para la categoría de viajes y transporte por ₡ 575 277 214,00 millones. Según el análisis realizado durante esta investigación, el aumento en el presupuesto ejecutado es consecuente a las políticas de apertura de fronteras que se generaron paulatinamente en varios estados y que permitieron la rotación de funcionarios diplomáticos, la movilidad de los funcionarios hacia otros países y con ello la renovación de eventos y foros que requerían formatos presenciales de participación.

La última categoría seleccionada para el análisis comparativo, se determinó a partir de los presupuestos ejecutados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, para el rubro capacitación y protocolo. En el año 2019, se publicó un presupuesto ejecutado por ₡ 248 232 759,00 millones, para el año 2020, se reportó un total de ₡ 158 526 493,00 millones ejecutados, lo que permitió generar un ahorro de ₡ 89 706 266,00 millones en el presupuesto. En el año 2021 el informe presentó un monto total de presupuesto ejecutado por ₡ 326 334 561,00 millones de colones.

El año 2020 se convirtió en un gran reto para el manejo de la política exterior en relación con los eventos protocolarios que demandan la gestión exterior. Según los informes del año 2019 y 2020, el primer cuatrimestre presenta cifras menores de



ejecución, la variación ocurre a partir del segundo cuatrimestre, en donde en el año 2019 se observa un aumento en los montos reportados por un total de ₡ 85 089 736,00 millones de colones, caso contrario al gasto reportado en el informe del 2020 para el segundo cuatrimestre por un total de ₡ 8 064 800,00 millones de colones, generando una reducción de ₡ 77 024 936,00 millones de colones.

Para fortalecer el estudio comparativo, se generó un análisis adicional de los reportes del Observatorio de Compras públicas para los años en cuestión. De los resultados se puede mencionar que para el año 2019 el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto realizó una compra por ₡ 70 939 137,00 millones de colones con la categoría de compras de boletos aéreos. Para el año 2020 no se encuentran publicaciones sobre esta categoría y para el año 2021 se ubican un total de ₡ 52 694 274,32 millones de colones en compras de boletos aéreos. Se recomienda al lector, la elaboración de una posible investigación sobre la incongruencia de los datos publicados por el observatorio de compras públicas y los datos publicados en los informes de evaluación y ejecución presupuestaria para el rubro de gastos de viaje y transporte para el año 2020, que como mencionado anteriormente, reportaron un total de ₡ 137 765 530,00 millones ejecutados y que en las publicaciones del observatorio de compras públicas, no se reportó ninguna de compra para esta categoría.

Del análisis comparativo se puede concluir que, según los informes de evaluación y ejecución presupuestaria, el tercer cuatrimestre representa los índices más altos de gasto para cada año, sin embargo, se observa una reducción de los presupuestos

ejecutados de la gestión exterior según el comparativo anual de los años 2019, 2020 y 2021. Este argumento confirma lo planteado en el objetivo tercero del caso en estudio, el impacto generado por la pandemia del COVID-19, presentó un ahorro de recursos en la gestión política exterior.

Las plataformas de comunicación han provocado una reducción de gastos en las tarifas de telefonía fija, gracias al uso del internet. Así mismo, han disminuido los presupuestos que conllevan la coordinación de misiones oficiales en gastos operativos para la atención de reuniones y eventos que actualmente se llevan a cabo en formatos virtuales. Hoy día, las plataformas de videoconferencia han permitido la presencia en espacios donde antes el alcance era limitado, por la poca representación diplomática para la cobertura de eventos simultáneos, por temas financieros y por las restricciones de participación en foros exclusivos. Gracias a los sistemas de videoconferencia, se ha presentado mayor oportunidad de apertura y participación en reuniones de academia, gobiernos, equipos técnicos, foros multilaterales, en donde se simula cercanía con las contrapartes y se permiten generar propuestas e inmediatas ante las demandas globales.

Además, se ha podido observar que el uso de las plataformas de videoconferencia también tiene desafíos, como la necesidad de establecer estrategias claras que permitan proyectar la transparencia y la identidad nacional, que fortalezcan las relaciones a distancia y logren combatir las campañas de desinformación y los males que conforman la ciberdelincuencia. Se recomiendan futuras investigaciones para analizar la efectividad de las estrategias de la diplomacia digital del Ministerio

de Relaciones Exteriores y Culto y evaluar el impacto de las plataformas virtuales de comunicación en la toma de decisiones políticas.

El análisis de esta investigación, despliega una serie de oportunidades de mejora para la implementación de estrategias más eficientes para el fortalecimiento de la Diplomacia Digital, así como el posicionamiento de Costa Rica en el ciberespacio. Se recomienda realizar sesiones de trabajo conjuntas con el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Ministerio de Relaciones Exteriores, para promover la planificación y la capacitación del personal en cuanto a las herramientas virtuales de comunicación y ciberseguridad.

La ciberseguridad es un aspecto crítico de la diplomacia digital ya que la información que se comparte a través de las comunicaciones virtuales puede comprometer la posición del país ante terceros. Sin contar con los aspectos claves de la seguridad, la integridad tanto de los funcionarios como de la nación se ven comprometidas, provocando consecuencias graves para la toma de decisiones políticas.

Para la elaboración de esta investigación se realizaron entrevistas a tres colaboradores expertos de departamentos de seguridad de las empresas Microsoft, Cisco y AT&T. Durante las entrevistas se explicaron procesos comunes de ataques cibernéticos y cómo intervienen estas compañías en la solución de las amenazas. Ninguna de las entrevistas se puede detallar en este documento, debido a que estos colaboradores, comparten cláusulas de confidencialidad en cuanto a los procesos y aspectos relativos a la solución de amenazas, por lo que se consideran como comunicaciones personales anónimas para la conclusión de esta investigación.

El auge de las plataformas de comunicación virtuales durante los tiempos de pandemia, provocaron el aumento acelerado de estas herramientas como instrumentos oficiales de comunicación, no obstante, se recomienda al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, el diseño de una planificación exhaustiva y posibles programas de capacitación a los funcionarios gubernamentales en cuanto al uso de las plataformas de videoconferencia y la protección de la información.

Las empresas mencionadas anteriormente como Cisco, AT&T y Microsoft, coinciden en que las relaciones público privadas en el campo de la ciberseguridad, se fortalecieron a partir de la mitad del año 2020, cuando se presentaron más de 200 millones de ciberataques, anterior al año 2020, los servicios contratados de las empresas de tecnología alineadas al campo de la ciberseguridad por parte de los ministerios de gobierno, correspondían en mayor escala en la venta de servicios de mantenimiento de equipos y licencias de sistemas operativos, los contratos relacionadas a los programas de capacitación y de seguridad de las plataformas eran mínimos.

Las reuniones realizadas en conjunto con los departamentos de seguridad de la infraestructura gubernamental, situaron las bases en la clasificación de los tipos de ciberataque que se generaban en los sitios web de Costa Rica, desde el robo de información confidencial, interrupción del servicio y control de las infraestructuras gubernamentales, los ataques de phishing, suplantación de identidad y los espionajes cibernéticos en las cuentas oficiales de usuarios de gobierno, generando lo que hoy en día se conoce como ciberactivismo, a la utilización de los medios

cibernéticos con fines políticos. Tomando en consideración las variantes de las amenazas de la ciberdelincuencia y el uso de los medios digitales como instrumentos oficiales de comunicación, se reconoce la importancia de establecer un plan de contingencia a lo interno del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, que permita manejar incidentes de seguridad cibernética, incluyendo tiempos de respuesta rápidos y efectivos para minimizar el impacto, proteger la información y la integridad de los funcionarios.

La pandemia del COVID-19 deja un precedente en la sociedad, la necesidad de contar con planificación estratégica con miras al futuro. Es importante reconocer que la crisis sanitaria del coronavirus no será la única en su especie, por esta razón es imprescindible evaluar los aspectos positivos y negativos del panorama global a medida que estos permitan implementar programas de seguridad adecuados y establecer políticas y procedimientos para garantizar la integridad de los ciudadanos y de la nación, la seguridad de la información y las comunicaciones y la continuidad del desarrollo y el cumplimiento de los objetivos de la política exterior.

Existen desafíos asociados con la implementación de las plataformas virtuales como instrumentos de la política exterior. Desde el punto de vista de los expertos en ciberseguridad, uno de los principales desafíos es garantizar la seguridad y la integridad de la información y de los funcionarios, al no tener los sistemas adecuados de protección y de conocimiento de las herramientas, se convierten en armas de doble filo. Actualmente y como se analizó durante esta investigación, existe únicamente un acuerdo internacional sobre delitos informáticos como lo es el

Convenio de Europa sobre Ciberdelincuencia que para el año 2022 en el mes de junio, solo 66 países formaban parte y 13 países observadores habían sido invitados adherirse.

La ausencia de capacitación y reglas internacionales para el uso de las plataformas virtuales en cuanto a la función diplomática, atentan contra la imagen que se pretende proyectar y la seguridad del país, en ocasiones la forma de interpretar los mensajes puede alterar las relaciones y el contenido del mensaje como tal.

En conclusión, las plataformas de videoconferencia hoy día, son herramientas oficiales de comunicación. Estos instrumentos han generado mayor eficacia en la comunicación entre la comunidad internacional, sin que la ubicación física determine una limitación. Además, cabe destacar que estas plataformas han permitido una comunicación más transparente y accesible, con mayor interacción de la sociedad civil, generando una democratización de los procesos de toma de decisiones al permitir una mayor participación ciudadana en la política exterior.

Las plataformas virtuales de comunicación han funcionado como herramienta esencial en entornos donde el distanciamiento físico es necesario y en donde la coyuntura obliga a los ciudadanos a depender de este tipo de herramientas, como durante el periodo de pandemia. No obstante, las relaciones interpersonales se han visto debilitadas por el aumento del uso de estas plataformas. Como argumentado en las comunicaciones personales a funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, la calidez humana y la esencia del ser costarricense, no se puede

expresar a través de las pantallas, la presencialidad permite espacios para la creación de redes de contactos informales y relaciones humanas más allá de las barreras profesionales. Las pláticas de pasillo hacia los eventos oficiales, permiten conocer intereses específicos y ventanas de oportunidad para el desarrollo de alianzas entre naciones. Las reuniones virtuales, por mucho sean eficientes y generen mayor ahorro de recursos, en tiempos extensos provocan fatigas visuales y la dificultad de conectar y establecer relaciones interpersonales. La falta de interacción puede afectar negativamente sobre las decisiones políticas y debilitar relaciones. La presencialidad, permite conocer el entorno y determinar aspectos como las expresiones y las señales no verbales que pueden ser clave en la posición de los intereses nacionales.

Por esta razón, se concluye en el hecho de que, la gestión de la política exterior, debe ser orquestada desde lo presencial hasta el medio virtual, permitiendo enriquecer las relaciones interpersonales y el posicionamiento de la identidad nacional a través de la presencialidad y utilizar como herramientas claves de la comunicación, a las plataformas virtuales para el seguimiento de las reuniones preparatorias para la conclusión de los objetivos. Es esencial, el establecimiento de límites adecuados y equilibrados en el uso de las plataformas de videoconferencia y de las reuniones presenciales. Se reconoce la necesidad de generar planificación y estrategias para fomentar comunicaciones más efectivas y seguras a través del ciberespacio.

## BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de <https://revistas.ucm.es>
- AFESE, A. d. (s.f.). *Asociación de Funcionarios y Empleados del Servicio Exterior Ecuatoriano AFESE*. Obtenido de <https://afese.com/img/EmbStaceydiplo.pdf>
- Aguirre, D., Lopez, M., & Erlandsen, M. (Enero de 2018). *Diplomacia pública digital: el contexto iberoamericano*. Obtenido de Escuela de Relaciones Internacionales Universidad Nacional : <https://repositorio.una.ac.cr>
- Álvarez, M., & Cabeza, M. (2020). *La Unión Europea y el COVID-19, pandemia global respuestas nacionales, ¿Soluciones Europeas?* Obtenido de <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/19075/Dossier%20UE%20COVID19.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Anabelle Ulate, L. H. (Diciembre de 2020). *Pandemia del COVID-19: Un empujón al Teletrabajo en Costa Rica*. Obtenido de Universidad de Costa Rica: <https://economia.ucr.ac.cr/es/publicacion/pandemia-del-covid-19-un-empujon-al-teletrabajo-en-costa-rica>
- BBC News Mundo. (26 de Agosto de 2019). *Cambio climático: ¿Cuál es el medio de transporte que más contamina?* Obtenido de News: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49461967>
- Becerra, J., & Madrid, M. (2018 de junio de 2018). *Trumplomacy, la relación México - Donald Trump en la era digital: un estado del arte*. Obtenido de Tecnológico de Monterrey: <https://www.redalyc.org/journal/687/68758478008/html/>
- Bellucci, M. (22 de Mayo de 2020). *Periódico Clarín*. Obtenido de La historia de Zoom: vida y obra del magnate que logró con una aplicación que el mundo siguiera en marcha : [https://www.clarin.com/sociedad/historia-zoom-vida-obra-magnate-logro-aplicacion-mundo-siguiera-marcha\\_0\\_PhGodH\\_4s.html](https://www.clarin.com/sociedad/historia-zoom-vida-obra-magnate-logro-aplicacion-mundo-siguiera-marcha_0_PhGodH_4s.html)
- Bonfanti, C. (Abril de 2020). *Diplomacia Digital; Cómo los medios digitales han transformado los modelos de diplomacia existentes*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/38464/TFG%20Bonfanti%20Gris,%20Cristina%20.pdf?sequence=-1>
- CADENA, L. (2016). *El papel de la diplomacia digital en la política exterior del Gobierno de Barack Obama hacia Irán*. Obtenido de Facultad de Ciencias Políticas y Gobierno y Relaciones Internacionales: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18626/LAURA-CAMILA-CADENA-VALBUENA-2016-2%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calduch, R. (1993). *Dinámica de la Sociedad Internacional*. (M. Ceura, Editor) Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55160/lib2cap7.pdf>
- Calduch, R. (1993). *Dinámica de la Sociedad Internacional*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55160/lib2cap7.pdf>
- Camacho, D. (Abril de 2021). *Revista Costarricense de Política Exterior Número 35*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto: <https://www.rree.go.cr>



- Campos, M. (23 de Febrero de 2022). *Periódico La nación*. Obtenido de 'Hackers' boicotean conferencia de ONU en Costa Rica sobre mensajes de odio en elecciones: <https://www.nacion.com/el-pais/politica/hackers-boicotean-conferencia-de-onu-en-costa-rica/QT3VNDQGBRCM5JKZ2Q3KQPM7OI/story/>
- CAMTIC. (14 de Julio de 2022). *Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación*. Obtenido de Costa Rica firma segundo protocolo al Convenio sobre Ciberdelincuencia: <https://www.camtic.org/actualidad-tic/costa-rica-firma-segundo-protocolo-al-convenio-sobre-ciberdelincuencia/>
- Casa Presidencial. (21 de Setiembre de 2021). *Hacienda pone a la disposición de la ciudadanía Observatorio de Compra Pública*. Obtenido de República de Costa Rica: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2021/09/hacienda-pone-a-disposicion-de-la-ciudadania-observatorio-de-compra-publica/>
- CasaPresidencial. (2020). *Decreto Ejecutivo 42227-MP-S*. Obtenido de Casa Presidencial: <https://www.presidencia.go.cr/bicentenario/wp-content/uploads/2020/03/Decreto-Ejecutivo-42227-Emergencia-Nacional.pdf>
- Cascante, C. (30 de Noviembre de 2020). *Constancia y fluctuaciones: una mirada al discurso de la política exterior costarricense ante la Asamblea General de las Naciones Unidas (2002-2015)*. Obtenido de Universidad Autonoma de Madrid: <file:///C:/Users/dbarb/Downloads/42901.pdf>
- Cela, J., Parras, A., & Romero, L. (22 de Noviembre de 2018). *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. Obtenido de Uso de las redes sociales en diplomacia, política y relaciones internacionales. Análisis de la información publicada en las versiones online de dos periódicos españoles: El País y La Vanguardia: <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/64798>
- CEPAL. (mayo de 2020). *Las restricciones a la exportación de productos médicos dificultan los esfuerzos por contener la enfermedad por coronavirus (COVID-19) en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina : <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45510-restricciones-la-exportacion-productos-medicos-dificultan-esfuerzos-contener-la>
- Chaves, F. F. (s.f.). *Revista Trabajo Social*. Obtenido de Políticas Públicas: Criterios para medir su efectividad: <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/view/189/213>
- CISCO. (30 de may de 2013). *Cisco Connect*. Obtenido de Deploying WebEx between cloud and on premise for canadian customers: [https://www.cisco.com/c/dam/global/en\\_ca/assets/ciscoconnect/2013/assets/docs/deploying-webex-between-cloud-and-onpremise-jbassaly.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/global/en_ca/assets/ciscoconnect/2013/assets/docs/deploying-webex-between-cloud-and-onpremise-jbassaly.pdf)
- Collera, V. (08 de abril de 2018). *Estonia, el primer país digital del mundo*. Obtenido de Periódico El País: [https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807\\_984041.html](https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807_984041.html)
- Contraloría General de la República de Costa Rica. (Setiembre de 2020). *Transformación digital de la Administración Pública. Desafíos de la gobernanza para un modelo eficiente e integrado*. Obtenido de [https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs\\_cgr/2020/SIGYD\\_D/SIGYD\\_D\\_2020016855.pdf](https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2020/SIGYD_D/SIGYD_D_2020016855.pdf)

- Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas. (1961). *Organización de los Estados Americanos*. Obtenido de <https://www.oas.org/legal/spanish/documentos/convencionvienna.htm>
- CONVENCIÓN DE VIENA SOBRE RELACIONES DIPLOMÁTICAS. (2010). *United Nations Audiovisual Library of International Law*. Obtenido de United Nations Audiovisual Library of International Law: [https://legal.un.org/avl/pdf/ha/vcdr/vcdr\\_s.pdf](https://legal.un.org/avl/pdf/ha/vcdr/vcdr_s.pdf)
- Coto, M. M. (2020). *Revista Relaciones Internacionales*. Obtenido de Universidad Nacional de Costa Rica : <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ri/article/view/13948>
- Delegación de la Unión Europea en Cuba. (09 de Octubre de 2020). *Por una recuperación verde después de la Covid-19*. Obtenido de Unión Europea: [https://www.eeas.europa.eu/delegations/cuba/por-una-recuperaci%C3%B3n-verde-despu%C3%A9s-de-la-covid-19\\_es?s=136](https://www.eeas.europa.eu/delegations/cuba/por-una-recuperaci%C3%B3n-verde-despu%C3%A9s-de-la-covid-19_es?s=136)
- Díaz, T. (2014). *Las TICs y las relaciones internacionales: apuntes para la reflexión*. Obtenido de Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO): <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cipi/20180327105132/REE2.pdf>
- Díaz., R. C. (2020). *Recomendaciones de Seguridad en herramientas de reuniones virtuales*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia, Dirección Nacional de Estrategia Digital: <https://dntic.unal.edu.co/images/seguridad/Recgensegreuniones.pdf>
- Diplomacia digital, ¿. a. (2015). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045568050.pdf>
- ESPECIFICA, D. P. (2016). *Revista de Relaciones Internacionales*. Obtenido de Escuela de Relaciones Internacionales Universidad Nacional de Costa Rica: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ri/article/view/9065/10579>
- especifica, D. P. (2016). *Revista de Relaciones Internacionales*. Obtenido de Escuela de Relaciones Internacionales Universidad Nacional: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ri/article/view/9065/10579>
- FCDO. (2020). *Foreign, Commonwealth and Development Office*. Obtenido de About us: <https://blogs.fcdo.gov.uk/about/>
- Gobierno de la República Oriental del Uruguay. (2020). *Plan Estratégico 2020-2025*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores: <https://www.gub.uy/ministerio-relaciones-exteriores/sites/ministerio-relaciones-exteriores/files/2021-09/Plan%20Estrategico%202020-2025.pdf>
- Gobierno de Uruguay. (05 de Marzo de 2020). *Uruguay Inaugura en San Francisco su primer consulado tecnológico*. Obtenido de Promoción de Inversiones, exportaciones e imagen país: <https://www.uruguayxxi.gub.uy/es/noticias/articulo/uruguay-inaugura-en-san-francisco-su-primer-consulado-tecnologico/>
- Gómez, A. R. (01 de 09 de 2015). *Diplomacia digital, ¿adaptación al mundo digital o nuevo modelo de diplomacia?* Obtenido de Biblioteca Digital Universidad del Zulia: <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045568050.pdf>
- Government of UK. (16 de Junio de 2020). *Prime Minister announces merger of Department for International Development and Foreign Office*. Obtenido de Government News: <https://www.gov.uk/government/news/prime-minister->

- announces-merger-of-department-for-international-development-and-foreign-office
- Government Offices of Sweden. (17 de Mayo de 2015). *Pluggin Government into Peace*. Obtenido de Building Peace: <https://www.government.se/opinion-pieces/2015/03/plugging-government-into-peace/>
- Instituto Nacional de Ciberseguridad. (01 de 06 de 2016). *Precauciones al realizar una videoconferencia*. Obtenido de Instituto Nacional de Ciberseguridad: <https://www.incibe.es/protege-tu-empresa/blog/Precauciones-al-realizar-videoconferencia>
- INTERPOL . (Febrero de 2017). *Estrategia Mundial contra la ciberdelincuencia* . Obtenido de [https://www.interpol.int/content/download/5586/file/Summary\\_CYBER\\_Strategy\\_2017\\_01\\_SP\\_LR.pdf?inLanguage=esl-ES](https://www.interpol.int/content/download/5586/file/Summary_CYBER_Strategy_2017_01_SP_LR.pdf?inLanguage=esl-ES)
- INTERPOL . (4 de Agosto de 2020). *Ciberataques durante la epidemia de COVID-19* . Obtenido de <https://www.interpol.int/es/Noticias-y-acontecimientos/Noticias/2020/Un-informe-de-INTERPOL-muestra-un-aumento-alarmante-de-los-ciberataques-durante-la-epidemia-de-COVID-19>
- INTERPOL. (2020). *Ciberdelincuencia Efectos de la COVID 19*. Obtenido de [https://www.interpol.int/es/content/download/15526/file/COVID-19%20Cybercrime%20Analysis%20Report-Design\\_02\\_SP.pdf](https://www.interpol.int/es/content/download/15526/file/COVID-19%20Cybercrime%20Analysis%20Report-Design_02_SP.pdf)
- Johny, C. (17 de Marzo de 2021). *Periódico La República* . Obtenido de Más de 200 millones de intentos de ciberataques afectaron a Costa Rica en 2020: <https://www.larepublica.net/noticia/mas-de-200-millones-de-intentos-de-ciberataques-afectaron-a-costa-rica-en-2020>
- La Vanguardia. (17 de 03 de 2020). *Jitsi, Teams, Skype, Zoom o Webex: reuniones políticas en tiempos de pandemia*. Obtenido de La vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/politica/20200317/474233051320/jitsi-teams-skype-zoom-o-webex-reuniones-politicas-en-tiempos-de-pandemia.html>
- Los retos de la diplomacia digital*. (s.f.). Obtenido de Instituto Mediterráneo estudios de protocolo : <https://www.protocoloimep.com/diplomacia-publica/los-retos-de-la-diplomacia-digital/>
- Mancera, P., & Garcia, D. (2021). *Dipomacia Digital, un nuevo modelo de acción exterior: Estudio de Caso, Colombia*. Obtenido de Universidad Santo Tomás, Facultad de Negocios Internacionales: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/33859/2021paulamancera.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Manfredi, J. L. (2014). Obtenido de El desafío de la diplomacia digital: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7636337>
- Manfredi, J. L. (13 de Marzo de 2014). *El desafío de la diplomacia digital*. Obtenido de Real Instituto El Cano : <https://www.realinstitutoelcano.org/analisis/el-desafio-de-la-diplomacia-digital/>
- Manfredi, J. L. (13 de marzo de 2014). *Real Instituto el Cano*. Obtenido de El desafío de la diplomacia digital: <https://www.realinstitutoelcano.org/analisis/el-desafio-de-la-diplomacia-digital/>
- Manfredi, J. L. (2014). *Taxonomía de la Diplomacia Digital en la agenda de la nuevas relaciones Internacionales*. Obtenido de Taxonomía de la

- Diplomacia Digital en la agenda de la nuevas relaciones Internacionales:  
<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/47299/44349>
- Manfredi, J. L. (s.f.). *Los MOOC como herramientas de diplomacia pública*. Obtenido de <https://telos.fundaciontelefonica.com/archivo/numero101/los-mooc-como-herramientas-de-diplomacia-publica/>
- Manfredi, J. L., & Fermeña, C. (Febrero de 2016). *Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Gobierno de España*. Obtenido de La diplomacia española ante el reto digital:  
[http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/SalaDePrensa/Multimedia/Documentos/2016\\_FEBRERO\\_LIBRO%20DIPLOMACIA%20DIGITAL%20version%20web.pdf](http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/SalaDePrensa/Multimedia/Documentos/2016_FEBRERO_LIBRO%20DIPLOMACIA%20DIGITAL%20version%20web.pdf)
- Microsoft Teams. (25 de Abril de 2021). *Beproductive*. Obtenido de Un poco de historia: <https://www.beproductive365.com/microsoft-teams/>
- Migiro, A.-R. (s.f.). *La importancia de los objetivos de desarrollo del Milenio: El liderazgo de las Naciones Unidas en el desarrollo*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/chronicle/article/la-importancia-de-los-objetivos-de-desarrollo-del-milenio-el-liderazgo-de-las-naciones-unidas-en-el>
- Ministerio de Ciencia y Tecnología de la República de Costa Rica. (16 de Noviembre de 2021). *Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027*. Obtenido de <https://www.micitt.go.cr/wp-content/uploads/2022/12/PNDT-2022-2027-V12-12-22-1.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior. (Octubre de 2020). *OCDE destaca avances de Costa Rica en transformación digital que serán clave para acelerar la recuperación post pandemia*. Obtenido de <https://www.comex.go.cr/sala-de-prensa/comunicados/2020/octubre/cp-2534-ocde-destaca-avances-de-costa-rica-en-transformaci%C3%B3n-digital/>
- Ministerio de Hacienda. (2020). *Informe Final de la Evaluación Física y Financiera de la Ejecución del presupuesto 2020*. Obtenido de Dirección General del Presupuesto Nacional:  
[file:///C:/Users/dbarb/Downloads/Informe%20de%20Evaluaci%20%20n%20y%20Ejecuci%20%20n%20Presupuestaria%202020%20\\_204-MREC%20Hacienda%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/dbarb/Downloads/Informe%20de%20Evaluaci%20%20n%20y%20Ejecuci%20%20n%20Presupuestaria%202020%20_204-MREC%20Hacienda%20(1).pdf)
- Ministerio de Hacienda. (s.f.). *Ministerio de Hacienda de Costa Rica*. Obtenido de Ministerio de Hacienda de Costa Rica:  
<https://www.hacienda.go.cr/contenido/12542-sobre-costa-rica>
- Ministerio de la Presidencia. (14 de Marzo de 2020). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. :  
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-3692>
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto . (29 de Diciembre de 2020). *Año 2020: Un año de servicio y acción exterior*. (Asuntos Administrativos) Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto República de Costa Rica :  
<https://www.rree.go.cr/?sec=servicios&cat=prensa&cont=593&id=5817>

- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto . (s.f.). *Ejes de Acción* . Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto :  
<https://www.rree.go.cr/?sec=exterior&cat=ejes%20accion>
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (29 de Diciembre de 2020). *Año 2020: Un año de Servicio y Acción exterior*. Obtenido de Asuntos Administrativos:  
<https://www.rree.go.cr/?sec=servicios&cat=prensa&cont=593&id=5817>
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (2021). *EVALUACIÓN DEL TELETRABAJO EN TIEMPOS DE PANDEMIA*. Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.
- Montoya, S. (2012). *La redefinición de la diplomacia cultural en el mundo contemporáneo*. Obtenido de Observatorio de Análisis de los Sistemas Internacionales: <https://www.redalyc.org/pdf/531/53130269009.pdf>
- 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 periodo de 2010 a 2016*. Obtenido de Universidad Nacional de Costa Rica Facultad de Ciencias Sociales:  
<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/15302/Art%C3%ADculo%20Cientifico%20Diplomacia%20Digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nehme, V. (28 de Julio de 2020). *De la Diplomacia Pública a la Diplomacia digital*. Obtenido de Centro de Investigación de Asuntos Estratégicos Globales :  
<https://ceinaseg.com/de-la-diplomacia-publica-a-la-diplomacia-digital/>
- Nehme, V. (28 de julio de 2020). *De la Diplomacia Pública a la Diplomacia digital*. Obtenido de Centro de Investigación de Asuntos estratégicos Globales :  
<https://ceinaseg.com/de-la-diplomacia-publica-a-la-diplomacia-digital/>
- Nehme, V. (2020). *La diplomacia y la transformación digital*. Obtenido de Centro Iberoamericano de Estudios Internacionales: <https://fundacioncibei.org/la-diplomacia-y-la-transformacion-digital/>
- Observatorio Tecnológico de Hidalgo. (22 de abril de 2021). Obtenido de Plataformas de videoconferencias durante el confinamiento: hasta 300% de crecimiento en 2020:  
<https://otech.uaeh.edu.mx/noti/index.php/sociedad/plataformas-de-videoconferencias-durante-el-confinamiento-hasta-300-de-crecimiento-en-2020/>
- Observatorio Tecnológico de Hidalgo. (22 de Abril de 2021). Obtenido de Plataformas de videoconferencias durante el confinamiento: hasta 300% de crecimiento en 2020:  
<https://otech.uaeh.edu.mx/noti/index.php/sociedad/plataformas-de-videoconferencias-durante-el-confinamiento-hasta-300-de-crecimiento-en-2020/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2019*. Obtenido de [https://unstats.un.org/sdgs/report/2019/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2019\\_Spanish.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/report/2019/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2019_Spanish.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas. (31 de Marzo de 2020). No es una crisis financiera, es una crisis humana.
- Oriol, A. (23 de Octubre de 2018). *Eficiencia en la política*. Obtenido de La Vanguardia:

- <https://www.lavanguardia.com/economia/management/20181023/452516189111/eficiencia-politica.html>
- Parlamento Europeo, Unión Europea. (24 de Febrero de 2022). *Pacto Verde Europeo: clave para una UE climáticamente neutra y sostenible*. Obtenido de Noticias Parlamento Europeo:  
<https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/priorities/cambio-climatico/20200618STO81513/pacto-verde-europeo-clave-para-una-ue-climaticamente-neutral-y-sostenible>
- Periódico El financiero. (29 de Abril de 2022). *Ciberseguridad y la respuesta de Costa Rica a los ciberataques*. Obtenido de  
<https://www.elfinancierocr.com/opinion/ciberseguridad-y-la-respuesta-de-costa-rica-a-los/JUAOYAI2V5A2VED4C3WJ3TR2DE/story/>
- Peter, S. (14 de Enero de 2015). *CISCO*. Obtenido de Ringing in 2015, the WebEx Way: <https://blogs.cisco.com/collaboration/ringing-in-2015-the-webex-way>
- PNUD. (2013). *Programa de Naciones Unidas para el desarrollo*. Obtenido de Naciones Unidas :  
<https://www.cr.undp.org/content/costarica/es/home/countryinfo.html>
- Poder Ejecutivo. (10 de Marzo de 2020). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de <https://www.mtss.go.cr/elministerio/biblioteca/documentos/Directriz%20073-S-MTSS.pdf>
- Ravichandran, A. (8 de Junio de 2021). *Webex Blog*. Obtenido de Una nueva marca para una nueva era del trabajo híbrido inclusivo:  
<https://blog.webex.com/es/videoconferencias/webex-poised-to-capture-market-leadership/>
- Romero, J. (29 de Abril de 2020). *TreceBits Redes Sociales y Tecnología*. Obtenido de La historia de Eric Yuan, el creador de Zoom:  
<https://www.trecebits.com/quien-es-el-creador-de-zoom-y-como-se-le-ocurrio-desarrollarla/>
- Romero, V. (15 de Abril de 2020). *Más de 500 mil contraseñas y cuentas de Zoom son vendidas por menos de un centavo en la Deep Web*. Obtenido de <https://dplnews.com/mas-de-500-mil-contrasenas-y-cuentas-de-zoom-son-vendidas-por-menos-de-un-centavo-en-la-deep-web/>
- Salles, E. (2015). "Soft power" en las Relaciones Internacionales Contemporáneas: "Marca País" como una herramienta de ese Poder. (U. T. Internacionales, Ed.) Obtenido de [https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/1923/LEI\\_2015\\_Salles.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/1923/LEI_2015_Salles.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Segura, C. C. (21 de 12 de 2017). *Identidad nacional y política exterior. Algunos componentes teóricos*. Obtenido de Observatorio de la Política Internacional : <https://opi.ucr.ac.cr/node/1034>
- Siles, A. (26 de Agosto de 2022). *Periódico La República*. Obtenido de 35 ataques cibernéticos por segundo se darían al cierre del 2022, según expertos:  
<https://www.larepublica.net/noticia/35-ataques-ciberneticos-por-segundo-se-darian-al-cierre-del-2022-segun-expertos>

- Silva, C. S. (25 de Setiembre de 2021). *Periódico El País*. Obtenido de Crisis Económica del Coronavirus: <https://elpais.com/economia/negocios/2021-09-26/la-metamorfosis-de-la-economia-que-deja-la-covid.html>
- Spataro, J. (2020 de Marzo de 19). Obtenido de A tres años de Microsoft Teams: Todo lo que necesitan para conectarse con sus compañeros de equipo y ser más productivos: <https://news.microsoft.com/es-xl/a-tres-anos-de-microsoft-teams-todo-lo-que-necesitan-para-conectarse-con-sus-companeros-de-equipo-y-ser-mas-productivos/>
- Stoiciu, A. (s.f.). *El Papel de la gobernanza electrónica en la reducción de la brecha digital*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-papel-de-la-gobernanza-electronica-en-la-reduccion-de-la-brecha-digital>
- Suderman, A., & Fox, B. (17 de Junio de 2022). *Los Angeles Times*. Obtenido de Costa Rica, un país entero blanco de ataques de ransomware: <https://www.latimes.com/espanol/internacional/articulo/2022-06-17/costa-rica-un-pais-entero-blanco-de-ataques-de-ransomware>
- Umpierrez, L. (12 de 10 de 2020). *Diplomacia digital en épocas de pandemia*. Obtenido de Coronavirus Diplomacia digital Política Exterior Tecnología: <https://visiongbl.com/diplomacia-digital-pandemia/>
- UNICEF. (22 de Abril de 2021). Obtenido de Alfabetización Digital para garantizar el presente y el futuro de la generación del bicentenario: <https://www.unicef.org/costarica/comunicados-prensa/alfabetizacion-digital-para-garantizar-el-presente-y-el-futuro-de-la-generacion>
- UNICEF. (2021 de diciembre). *Reimaginar la educación en América Latina y el Caribe caso de inversión*. Obtenido de <https://www.unicef.org/lac/media/30051/file/Reimaginar-la-educaci%C3%B3n-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Caso-de-inversi%C3%B3n%20.pdf>
- Universidad Nacional Autónoma de Honduras UNAH. (2021). *Manual de Etiqueta y Protocolo de las Videoconferencias*. Obtenido de UNAH : <https://www.unah.edu.hn/dmsdocument/9935-manual-de-netiqueta-protocolo-unah>
- Universidad Nacional de Colombia . (2020). *Recomendaciones de Seguridad en herramientas de reuniones virtuales*. Obtenido de Dirección Nacional de Estrategia Digital : <https://dntic.unal.edu.co/images/seguridad/Recgensegreuniones.pdf>
- Uruguay XXI Promoción de Inversiones, Exportaciones e Imagen País. (05 de 03 de 2020). *Uruguay XXI Promoción de Inversiones, Exportaciones e Imagen País*. Obtenido de Uruguay Inaugura en San Francisco su primer consulado tecnológico: <https://www.uruguayxxi.gub.uy/es/noticias/articulo/uruguay-inaugura-en-san-francisco-su-primer-consulado-tecnologico/>
- Vidal, M. (1 de Febrero de 2020). *El coronavirus aísla a China cada vez más del mundo*. Obtenido de El País: [https://elpais.com/sociedad/2020/02/01/actualidad/1580569994\\_549942.html](https://elpais.com/sociedad/2020/02/01/actualidad/1580569994_549942.html)
- Vidal, M. (01 de Febrero de 2020). *El coronavirus aísla a China cada vez más del mundo*. Obtenido de Periódico El País:

[https://elpais.com/sociedad/2020/02/01/actualidad/1580569994\\_549942.html](https://elpais.com/sociedad/2020/02/01/actualidad/1580569994_549942.html)

- Weckmann, L. (1960). *Origen de las Misiones Diplomáticas Permanentes*. Obtenido de Origen de las Misiones Diplomáticas Permanentes: <http://forointernacional.colmex.mx>
- WhiteHouse. (20 de abril de 2020). *Agencia Federal para el Manejo de Emergencias*. Obtenido de FEMA: <https://www.fema.gov/es/press-release/20210318/applying-defense-production-act>
- Yturriaga, J. A. (s.f.). *Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación Gobierno de España*. Obtenido de Los órganos del Estado para las relaciones exteriores: <http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/Ministerio/EscuelaDiplomatica/Documents/160303%20Coleccion%20ED%2021.pdf>
- Zoom Blog. (7 de Setiembre de 2022). *Hackeo útil: Zoom patrocina el evento H1-702 de HackerOne*. Obtenido de <https://blog.zoom.us/es/zoom-sponsors-hackerone-h1-702-event/>