

Diplomacia digital: consideraciones sobre el impacto de la web 2.0 en los consulados de América Latina en el periodo 2015-2020*

*Manuel Orlando Troncoso Heredia***
Ministerio de Relaciones Exteriores y
Movilidad Humana del Ecuador

Resumen

Una vez transcurridas las dos primeras décadas del siglo xxi, los especialistas en relaciones internacionales como disciplina científica vienen desarrollando una nueva línea de investigación cuyo propósito central es analizar el impacto de redes sociales digitales y la diplomacia. Por ende, el presente aporte pretende abordar el tema de la diplomacia digital y su impacto en América Latina durante el último lustro, por lo cual resulta significativo realizar algunas investigaciones con el objetivo de conocer los aciertos y objeciones del quehacer diplomático a través de las redes sociales, así como la vinculación entre el desarrollo de la web 2.0 y el surgimiento de la diplomacia pública digital en esta región. Tales valoraciones son realizadas con el propósito de generar una serie de consideraciones para optimizar la praxis virtual de la política exterior latinoamericana, de cara a la nueva realidad internacional pospandemia.

Palabras clave

Diplomacia digital, ciberdiplomacia, web 2.0, Latinoamérica, Relaciones Internacionales.

Abstract

After the first two decades of the 21st century have passed, specialists in international relations as a scientific discipline have been developing a new

* Fecha de culminación: 03-10-2020. Fecha de envío a la revista: 03-10-2020. Fecha de aprobación por el arbitraje interno: 01-11-2020. Fecha de aprobación por el arbitraje externo: 15-01-21..

** Tercer Secretario del Servicio Exterior. Encargado de las relaciones políticas y de cooperación en El Salvador. Email: orlando_troncoso1@yahoo.es.

line of research whose main purpose is to analyze the impact of digital social networks and diplomacy. Therefore, this contribution aims to address the issue of digital diplomacy and its impact on Latin America during the last five years, therefore, it is significant to carry out some research with the aim of knowing the successes and objections of diplomatic work through the social networks, as well as the link between the development of web 2.0 and the emergence of digital public diplomacy in this region. Such assessments are made with the purpose of generating a series of considerations to optimize the virtual practice of Latin American foreign policy, in the face of the new international reality post-pandemic.

Key words

Digital diplomacy, cyberdiplomacy, web 2.0, Latin America, International Relations.

1. Introducción

La evolución epistemológica de las Relaciones Internacionales como disciplina científica, permitió durante el siglo pasado ampliar el abanico de objetos de estudio abordables desde los parámetros de esta ciencia social. Por tanto, una vez transcurridas las dos primeras décadas del siglo XXI, ya no sólo se trata de analizar exclusivamente las acciones de cooperación internacional para el establecimiento de la paz, tal y como lo propone la teoría idealista, ni de estudiar la realidad internacional desde la perspectiva de la lucha por el poder y las relaciones de dominación, como apuntaban los realistas. Hoy, los profesionales encargados de la política exterior pretenden indagar sobre otras temáticas, las cuales tienden a ubicar al ser humano como actor fundamental de las dinámicas político-económicas y socioculturales a nivel global.

En este sentido, la vinculación entre redes sociales y diplomacia se ha constituido como uno de los temas que más ha llamado la atención de estos especialistas durante los últimos años. Sin duda, la revolución tecnológica y comunicacional, desarrollada a partir de la masificación

de la internet, ha provocado cambios sustanciales tanto en la vida cotidiana de las personas como en el terreno de lo público, incluyendo las instituciones estatales. Así, las actividades políticas llevadas a cabo por las cancillerías, por ejemplo, han encontrado en las redes sociales una herramienta cada vez más utilizada para optimizar sus actividades; sin embargo, es necesario realizar valoraciones críticas acerca de este fenómeno reconocido como *diplomacia digital*, *ciberdiplomacia* o *twiplomacia*.

A lo largo de las siguientes páginas, serán abordados algunos aspectos acerca del impacto de los recursos digitales en la diplomacia de América Latina durante los últimos años. En este sentido, resulta significativo ahondar acerca de los aciertos y objeciones del quehacer diplomático a través de las redes sociales y la vinculación entre el desarrollo de la web 2.0 y el surgimiento de la diplomacia pública en América Latina. Tales aspectos serán valorados con el propósito final de aportar una serie de consideraciones para optimizar la praxis virtual de la política exterior latinoamericana, de cara a la nueva realidad internacional pospandemia.

2. Metodología

Este trabajo se enmarca dentro de las relaciones internacionales como disciplina científica, incorporando, a su vez, un enfoque metodológico interdisciplinario, con el fin de analizar un tema que reúne aspectos inherentes tanto a la diplomacia como a la informática. Además, será aplicado un tipo de investigación cualitativa, cuyas directrices parten de un proceso de recolección de datos que permita conocer el estado actual del tema a investigar, el cual encuentra su fundamento en una revisión general de la literatura y otras fuentes de información como las publicaciones periódicas científicas y, en esta oportunidad, los espacios web y redes sociales. Es importante destacar que esta perspectiva metodológica permite conocer “procesos complejos de subjetividad y su significación”, por tanto, es posible aplicar una serie

de técnicas para determinar aspectos como “las actitudes, los valores, las opiniones de las personas, las creencias, percepciones y preferencias de las personas” (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista 2014, p. 586).

3. Ciberdiplomacia: aciertos y objeciones del quehacer diplomático a través de las redes sociales

La diplomacia, en tanto arista del derecho internacional público, ha evolucionado durante siglos hasta convertirse en una ciencia que se encarga de resguardar las relaciones que se establecen entre los distintos actores que conforman la comunidad internacional. Sin embargo, históricamente la diplomacia también ha tenido una fuerte carga artística, por cuanto su ejercicio no solo exige el conocimiento certero de la ciencia jurídica para aplicar los principios del derecho internacional, sino que, además, demanda el tacto y otras aptitudes humanas necesarias para representar al Estado en un contexto de negociaciones entre pares. Por tanto, el carácter dual de ciencia y arte ha hecho de la diplomacia un oficio complejo en el que se imbrican elementos contradictorios como la moral y la astucia, la fe y el oportunismo, la rectitud y la estrategia.¹

En la actualidad, no cabe duda de que el fenómeno de la globalización y el desarrollo de las nuevas tecnologías de transporte y comunicación, han cambiado por completo la cartografía de las relaciones internacionales. Con la evolución y masificación de la internet, la humanidad nunca antes había estado tan interconectada, informada y empoderada como actor político, económico y sociocultural, ya que el uso de las redes ha permitido visibilizar y dar voz al ciudadano común, convirtiéndolo en un agente de cambio que puede reforzar las opiniones de los líderes políticos, pero que también puede denunciar abiertamente las fallas del gobierno. De esta manera, las redes sociales han conectado segmentos de la sociedad que, políticamente, se habían mantenido desvinculados a lo largo del tiempo; así, en el ámbito diplomático resulta fundamental evaluar las ventajas y desventajas de las herramientas virtuales.

A partir de la *Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas* firmada en el año 1961, y aún vigente en la actualidad, puede afirmarse que representar, proteger, negociar, informar y desarrollar relaciones de distinta índole con otros actores internacionales, son funciones que comúnmente debe llevar a cabo el profesional de la diplomacia (ONU, 1961). Sin embargo, tanto el incremento de las movilidades humanas a nivel global, como la masificación de la interactividad *online* de la sociedad civil a través de las redes sociales, han conllevado al establecimiento de nuevos modelos de gobernanza enfocados en acciones “dentro y fuera de las redes” como dimensiones paralelas. Por ende, en el quehacer diplomático actual, el uso de las redes sociales se ha convertido en un instrumento que, además de novedoso, resulta imprescindible para el cumplimiento de las metas planteadas por las cancillerías.

Ahora bien, teniendo en cuenta que en las relaciones internacionales el paradigma estatocéntrico viene siendo superado a través de la incorporación de nuevos enfoques epistemológicos, el accionar diplomático ha comenzado a reorientar sus esfuerzos hacia la protección y el desarrollo del ser humano en el marco de la sociedad global. De esta forma, los funcionarios a cargo del Servicio Exterior vienen apoyándose en las redes sociales para contactar con sus connacionales dentro y fuera del territorio, con la intención de mejorar la calidad de vida y la seguridad social en un contexto mundial marcado por las migraciones, los desplazamientos forzados, el comercio internacional, las crisis ambientales y la salud pública; hoy, no se puede dudar de la trascendencia que han tenido los recursos digitales para establecer acuerdos multilaterales orientados a confrontar las duras consecuencias de la COVID-19 y las medidas de confinamiento social.

No obstante, aunque el uso de las redes sociales viene reorientando la funcionalidad de las relaciones político-económicas internacionales hacia nuevas parcelas de comunicación, resulta fundamental tener en cuenta que la internet se ha constituido como una herramienta de

poder tanto al alcance de los individuos como de los gobiernos. En este sentido, la población de un país que en el pasado era considerada por los políticos como una masa pasiva de personas, actualmente puede participar directamente en la arena política a través de las redes sociales, razón por la cual, ya es algo común la organización de protestas masivas y otras acciones cuya convocatoria virtual alcanza lugares inhóspitos, contrarrestando así la imagen positiva de los gobiernos.

Un ejemplo de lo anterior, puede verse en la organización y desarrollo de las “caravanas migrantes” iniciadas en Honduras durante el último trimestre del año 2018, fenómeno masivo de movilidad humana conformado por miles de personas del Triángulo Norte Centroamericano, con el propósito común de escapar de los altos índices de violencia y mejorar su calidad de vida en los Estados Unidos de Norteamérica (EE. UU.). Cabe acotar que, además de incrementar el poder de la convocatoria, las redes sociales permitieron que millones de ciudadanos a nivel mundial siguieran a tiempo real las vicisitudes de este éxodo, visibilizando una problemática regional desconocida por muchos, mientras que los *smartphones* de miles de caminantes y periodistas se convirtieron en el mecanismo ideal para evitar violaciones de derechos humanos (Colegio de la Frontera Norte, 2018).

Como contraparte, las redes sociales también se convirtieron en el principal instrumento utilizado por el gobierno de EE. UU. para controlar este proceso migratorio. Por un lado, el presidente norteamericano Donald Trump utilizó su cuenta de Twitter para denunciar que miles de “migrantes peligrosos” se dirigían a las fronteras de su país, exigiendo públicamente a los funcionarios mexicanos la implementación de acciones rápidas para evitar dicha problemática, de lo contrario, tomaría acciones en contra de México como la derogación del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, y en contra de Honduras, Guatemala y El Salvador, suspendiendo las ayudas económicas. Asimismo, el presidente norteamericano expresó a través de Twitter que estas caravanas representaban una “amenaza nacional”

y, por ende, informó al mundo su decisión de enviar fuerzas militares a la frontera con la autorización de disparar ante cualquier tipo amenaza (Colegio de la Frontera Norte, 2018).

A partir de lo anterior, es posible afirmar que el uso de las redes ha cambiado por completo los modelos migratorios tradicionales y las maneras de establecer relaciones políticas a nivel internacional. Ahora, aspectos como la creación de cadenas migratorias, el envío de remesas e informes de rutas, así como la organización de caravanas, resultan acciones mucho más fáciles gracias a los recursos que ofrece la web 2.0. De manera similar, los cuerpos diplomáticos y los funcionarios encargados de la política exterior de los países, también han ajustado sus labores al terreno de la virtualidad, por lo cual ofrecen sus servicios e informan constantemente sobre sus políticas migratorias a través de cuentas institucionales en redes como Twitter, Facebook, YouTube, Instagram y WhatsApp. No obstante, los profesionales de la diplomacia se enfrentan ante el incremento de poder de los actores no estatales, derribando así la idea del “poder blando” en el ámbito de la política exterior, lo cual, hoy más que nunca, exige nuevos atributos en el perfil del diplomático.

En definitiva, al hablar de los aciertos de la diplomacia digital es posible resaltar que se ha logrado aumentar los índices de transparencia y minimizar la corrupción, gracias a la comunicación directa con miles de ciudadanos interconectados a través de la web. Además, la práctica diplomática ya no es un asunto privado que se maneja entre políticos y cancilleres, por el contrario, las redes sociales han optimizado la democracia participativa, por lo que ahora los pueblos tienen un gran impacto como actores dentro del nuevo sistema internacional. Asimismo, los servicios consulares dirigidos a los ciudadanos han mejorado, gracias a los distintos canales de información y contacto que se ofrecen de manera virtual. Como contraparte, también existen objeciones acerca del impacto de las redes en el quehacer diplomático, entre las que se puede destacar la facilidad que existe para la publicación

de *fake news* y de opiniones generadas a priori, las cuales pueden atentar contra la integridad de personas o de las instituciones de gobierno. De igual manera, el uso incorrecto de palabras o el empleo de lenguaje soez en la diplomacia digital puede generar el cese de las relaciones entre actores internacionales; al respecto, resulta imperante recordar que, a pesar del avance científico y tecnológico, la diplomacia continúa siendo una práctica artística que se alimenta de muestras de cortesía, respeto, tacto e inteligencia.

4. Web 2.0 y diplomacia pública en América Latina

El término web 2.0 fue implementado a partir del año 2004 para definir los cambios suscitados en la World Wide Web, al centrar su funcionalidad en las personas y la interacción entre estas. También conocida como “web social”, la web 2.0 surgió a partir de la evolución de diversas aplicaciones de internet destinadas a la interconexión *online* de personas, quienes, a su vez, comenzaron a contribuir activamente en la creación y publicación de nuevos contenidos. Se trata, entonces, de una web participativa que permitió superar la pasividad del usuario consumidor de información, para dar lugar a usuarios que interactúan entre sí a nivel mundial a través de dispositivos móviles con acceso remoto; así, las redes sociales que permiten intercambiar mensajes de texto, fotografías, audios y videos de manera instantánea y gratuita, representan uno de los principales aportes de la web 2.0. (Rubio, 2011).

En la actualidad, la web social ha impactado enormemente en todos los ámbitos de la vida pública y privada, indistintamente de las diversidades culturales, nacionales o geográficas, convirtiéndose en una herramienta fundamental para los individuos, las empresas y las instituciones gubernamentales. En lo que respecta al ámbito diplomático, la web 2.0 ha mejorado sustancialmente la conexión entre los consulados y sus representados en tierras extranjeras, a través de la implementación de páginas web institucionales y otros recursos digitales. En el caso latinoamericano, México ha desarrollado una mayor

experiencia en lo que respecta al ejercicio ciberdiplomático, por lo que hoy cuenta con una red que “suma la presencia digital de 67 consulados, 80 embajadas, 8 misiones y 3 oficinas de enlace en el exterior” (Aguirre y Erlandsen 2018, p. 134). De manera similar, las experiencias de Chile, Ecuador, Venezuela, Argentina y Perú han sido significativas.

Según el informe de Burson Cohn & Wolfe, *Twiplomacy Study 2020*, los gobiernos y líderes de 189 países cuentan con presencia oficial en la red social de Twitter, lo cual representa el 98 % de los 193 estados miembros de la ONU.² De esta forma, los jefes de estado de 163 países, así como 132 cancilleres, mantuvieron activas sus cuentas personales en Twitter a lo largo del año 2020. Asimismo, las 1.089 páginas de Facebook personales e institucionales de los líderes mundiales habían registrado para mediados del año pasado más de 620 millones de seguidores y habían publicado 8,7 millones de *tweets* desde su creación (Burson Cohn & Wolfe, 2020). En lo que respecta a los representantes de los gobiernos latinoamericanos, destaca sobremanera que la Presidencia de El Salvador se erigió como la organización estatal con mayor actividad en Twitter, enviando más de 100 *tweets* por día, siendo continuados por el gobierno de Guatemala, la Cancillería de Venezuela, la Presidencia de Colombia y la Cancillería de Ecuador (ver infografía núm. 1, página siguiente).

Si bien, Donald Trump fue el líder mundial más seguido a nivel mundial en 2020, con más de 81 millones de seguidores, resulta de gran importancia para la diplomacia digital latinoamericana que los índices de asiduidad más altos en la red social Twitter fueron registrados por líderes e instituciones latinoamericanas.

Por otro lado, teniendo en cuenta que en el último lustro la realidad migratoria en Latinoamérica y el Caribe cambió drásticamente, dejando de ser una región caracterizada por la emigración para consolidarse como receptora de flujos migratorios intrarregionales y de otros provenientes de Asia y África. De esta manera, el aumento de la migración, así como de los desplazamientos forzados, como ha sido el caso del éxodo venezolano, han establecido un reto importante para

Infografía núm. 1
Líderes mundiales más activos en Twitter



Fuente: Burson Cohn & Wolfe (2020).

los países receptores, los cuales, buena parte de ellos, no tenían sistemas de asilo preparados para absorber tales cantidades de personas y a tal velocidad (Pedroza y López, 2020). Asumiendo esta nueva realidad, la diplomacia digital y el empleo de las redes sociales se convirtieron en mecanismos fundamentales para los funcionarios encargados de la política exterior latinoamericana.

Cabe destacar que, a través de estos recursos digitales, los consulados, embajadas y otros organismos del Servicio Exterior, lograron conocer las opiniones e imaginarios colectivos registrados en la web, misma que se ha convertido en un repositorio público para indagar acerca de las necesidades y objeciones de distintas comunidades. Por ende, contando con este tipo de información, los profesionales del quehacer diplomático lograron diseñar estrategias ajustadas a los requerimientos de comunidades que, estando dentro o fuera de sus territorios, ameritan de información actualizada acerca de trámites como visados, certificaciones, legalizaciones, permisos y otros documentos ineludibles para optimizar la legalidad en los procesos de movilidad humana, refugio y otros regímenes de protección especial.

Sin embargo, en lo que respecta a la labor fundamental de los consulados, entiéndase, entablar alianzas internacionales con miras a mejorar las condiciones generales del país en el contexto global, el uso de las redes sociales, especialmente de Twitter, ha posibilitado la comunicación inmediata entre diplomáticos e incluso jefes de Estado, actividad que en el pasado requería de todo un aparataje burocrático que implicaba tiempo y gastos financieros. Empero, Cela, Parras y Romero (2019) han apuntado, recientemente, que la comunicación entre gobiernos orientada a establecer acuerdos, negociaciones u otros asuntos de seguridad internacional, aún no son tratados a través de las redes sociales, ya que el tratamiento de algunos asuntos de la “alta política” entre países no son abordados bajo la luz pública, “primero por seguridad global y segundo porque parece ser imposible llegar a acuerdos que, por un lado, benefician a todo el conjunto de la población

mundial, y por el otro, que todos los ciudadanos estén de acuerdo con ellos” (p. 722).

A pesar de lo anterior, no cabe duda de que la *ciberdiplomacia* ha avanzado a pasos agigantados en Latinoamérica en los últimos cinco años. Así, entre los líderes de esta región con mayor número de seguidores en Twitter se encuentran el presidente de México, Andrés Manuel López Obrador, quien cuenta con más de siete millones de seguidores. En este renglón es seguido del presidente de Brasil, Jair Bolsonaro, con 6.625.551, el presidente de Venezuela, Nicolás Maduro, con 3.814.896, Nayib Bukele, presidente de El Salvador, e Iván Duque, presidente de Colombia. Asimismo, es destacable que entre los primeros diez cancilleres con más seguidores a nivel internacional (ver infografía núm. 2, en la página siguiente), se encuentran Marcelo Ebrard, Secretario de Relaciones Exteriores de México; Jorge Arreaza, Ministro del Poder Popular para Relaciones Exteriores de Venezuela; y Ernesto Araújo, Ministro de Relaciones Exteriores de Brasil, cuyas cuentas además tuvieron un significativo incremento en el porcentaje de seguidores (Burson Cohn & Wolfe, 2020).

En los últimos años, el término “diplomacia pública” ha sido implementado para definir las maneras como se vienen entablando las dinámicas de cooperación política y económica en gran parte de los países del mundo. Entre los elementos característicos de este nuevo modelo de ejercer la diplomacia resalta la intencionalidad de comunicar y tejer alianzas con el objetivo de conseguir una mayor influencia en la escena global (Claver, 2014). En este sentido, uno de los principales referentes de este nuevo modelo de diplomacia es que los países deben proyectar una imagen óptima y cargada de valores, potencialidades e identidades, con miras de posicionarse competitivamente en el ámbito de las relaciones internacionales de cara al mundo globalizado. Por tanto, una de las estrategias de proyección internacional más aplicadas por los Estados ha sido la creación de la “marca país”, práctica que ha cobrado mayor preponderancia en los entornos digitales.

Infografía núm. 2

Ministros de Relaciones Exteriores con mayor número de seguidores



Fuente: Burson Cohn & Wolfe (2020).

Cabe destacar que la “marca país” se emplea para capitalizar la reputación de un territorio en el terreno de los mercados internacionales, a través del uso de técnicas persuasivas implícitas en campañas de *marketing* dirigido a públicos internacionales, en las cuales se sintetizan los valores y atributos de una nación con miras a incidir positivamente en la opinión pública internacional (Vela, 2013). En el caso de los países latinoamericanos, el fenómeno de la “marca país” se ha convertido en una tendencia *in crescendo*. La competitividad en el escenario económico global ha conllevado a que las naciones creen su propia marca tal y como sucede con cualquier otro producto comercial. Así, el más reciente informe intitulado *Country Brand Report 2017-2018. América Latina*, reporte enfocado en analizar las fortalezas de las marcas país en el mundo, registra que Brasil, Argentina, Costa Rica, Chile y Perú conforman el *top* cinco de las marcas país más influyentes; sin embargo, las marcas de México, Uruguay, Panamá, Colombia y Puerto Rico continúan en este *ranking* demostrando grandes avances en la materia (Future Brand, 2017).

Por último, en el ámbito de la diplomacia latinoamericana, las redes sociales se han convertido en una herramienta multipropósito. Estas han sido implementadas tanto para atender a los ciudadanos de los países en el extranjero como para mejorar la imagen y el valor de estos territorios de cara a dinamizar las relaciones exteriores; no obstante, también han servido a la población civil para demostrar su nuevo lugar como actores influyentes en la política internacional, lo que ha quedado demostrado a través de acciones como la organización de las “caravanas migrantes” del Triángulo Norte Centroamericano o las movilizaciones estudiantiles de México, visibilizadas mundialmente a través del #YoSoy132, o bien, con el uso de #StayHome, #StayAlert, #SaveLives y #PrevenirEsVivir, para difundir la importancia del confinamiento social a causa del COVID-19. En este sentido, aunque en el pasado reciente las redes sociales no eran bien vistas en el terreno de la política latinoamericana, en el mundo pospandemia ningún político parece cuestionar el impacto que pueden tener estas

herramientas para la gobernanza global. Sin embargo, resulta necesario continuar trabajando en función de generar estudios cuyo objetivo sea establecer normativas y recomendaciones para el uso adecuado de las herramientas digitales.

5. Diplomacia digital: algunas consideraciones para una buena praxis de la política exterior latinoamericana en redes sociales

En los últimos cinco años, la diplomacia tal y como se conocía, luego de la Segunda Guerra Mundial y la Guerra Fría, ha cambiado radicalmente. El avance tecnológico y digital gestado en el siglo XXI en el ámbito político global, ha incorporado nuevos actores a la dinámica internacional, disminuyendo así la hegemonía estatal y dando lugar a la diplomacia pública y digital. En consecuencia, presentamos a continuación una serie de consideraciones para potenciar la praxis diplomática digital en América Latina:

- **Inversión.** Implementar la diplomacia digital resulta fundamental en la actualidad, por ende, los gobiernos y demás actores que pretendan tener impacto político a nivel global, deben asignar los recursos adecuados para fomentar el avance de las plataformas de telecomunicación y plantas generadoras de energía eléctrica, asumiendo que Latinoamérica ha mantenido una distancia histórica en términos científicos y tecnológicos con respecto a las regiones más desarrolladas del planeta.
- **Amplitud.** La política exterior digital debe iniciar en la sede principal de la cancillería, no obstante, esto no significa que los servicios virtuales estarán centralizados, por el contrario, las embajadas y consulados en el exterior del país también deben adaptar sus funciones al ciberespacio.

- **Coordinación.** Aunque el servicio exterior de un país puede estar diseminado por todo el planeta, es imperante que todo el equipo consular a cargo de las comunicaciones digitales, sea coherente e imparcial en el manejo de la información diplomática.
- **Cercanía.** El enfoque de la diplomacia digital debe estar centrado en los ciudadanos, por tanto, resulta determinante la comunicación constante y cercana con la población sobre las decisiones y servicios vinculados al ámbito internacional.
- **Educación.** Más allá de la obvia necesidad de incorporar asignaturas sobre diplomacia digital en las mallas curriculares de las academias especializadas en este campo, también es importante la participación de los ministerios del exterior en la organización de foros virtuales, congresos regionales y *hackathones*.³
- **Formalidad.** La práctica diplomática siempre ha sido un arte que amerita de tacto, inteligencia, cortesía y respeto por lo extranjero, por ende, estos valores también deben desplazarse al plano digital, especialmente, a partir del correcto uso del lenguaje; el empleo incorrecto de 140 caracteres puede generar conflictos internacionales.
- **Actualidad.** Mantener actualizados los portales web, así como todos los contenidos que se publiquen en las redes sociales, resulta una tarea ineludible para los actores internacionales.
- **Marca-País.** Tanto los gobiernos como otras instituciones vinculadas a la política exterior deben consolidar sus marcas-país. Del éxito de esta estrategia puede depender el futuro económico de una nación.
- **Exactitud.** Toda persona que haga vida en el ámbito diplomático y que tenga la inmensa responsabilidad de opinar

a través de las redes sociales, debe comprender que su opinión encarna la voz de todo un país; así, es imprescindible el cuidado y exactitud de sus palabras, pues todo lo que se diga a través de la web debe asumirse como algo que se expresa a todo el planeta.

- **Veracidad.** La verdad resulta un bien de gran riqueza teniendo en cuenta que en el ciberespacio todos los ciudadanos podemos opinar acerca de cualquier tema. Una opinión falsa puede generar consecuencias políticas, económicas y sociales significativas; recuperar la credibilidad en la diplomacia digital puede ser una tarea más que compleja.

- **Inmediatez.** La opiniones y respuestas ante una problemática que atente contra el orden internacional, la diplomacia debe expresarse de manera rápida y ágil; esto no debe afectar la formalidad, la exactitud ni la veracidad de las expresiones.

Finalmente, luego de las indagaciones realizadas para el desarrollo del presente estudio, podemos afirmar que la diplomacia pública y digital continuará aumentando su impacto en el contexto de las relaciones internacionales. Para el caso latinoamericano, si existían escépticos con respecto al uso de las redes sociales en la alta política, las consecuencias de la COVID-19 en el plano de las movilidades humanas, confinamiento social, cierre de fronteras y paralización de los mercados internacionales, terminó de derrumbar cualquier muestra de desconfianza acerca del impacto de la web 2.0 en todos los ámbitos de la actividad pública. En consecuencia, ante la ausencia de lineamientos y normativas, las recomendaciones que se han expuesto anteriormente pueden resultar útiles para mejorar la praxis diplomática digital latinoamericana.

6. Conclusiones

El quehacer diplomático ha cambiado de manera drástica con el desarrollo de la web 2.0. Durante el último quinquenio, la masificación de las redes sociales y el desarrollo de nuevos dispositivos como los

smartphones se han combinado para dar origen a nuevos actores político-económicos y socioculturales en la arena global. Redes como Twitter, Facebook, YouTube, Instagram y WhatsApp, han permitido visibilizar y dar voz al ciudadano común y a organizaciones no gubernamentales que, en la actualidad, han contrarrestado el poder hegemónico de los estados-nación en las relaciones internacionales. Sin embargo, es imperante tener en cuenta que la ciberdiplomacia puede tener ventajas y contradicciones que exigen ser evaluadas con miras de mejorar esta práctica.

Las consecuencias de la COVID-19 a nivel mundial permitieron demostrar de manera nítida el impacto de la web 2.0 en el contexto diplomático. Hoy, medidas como el confinamiento social, el cierre de fronteras y la paralización de los mercados internacionales, permitieron exaltar las aplicaciones de las redes sociales tanto para interconectar personas y familias, como para reunir organizaciones y gobiernos en pro de superar la pandemia. Por tanto, buena parte de las funciones del Servicio Exterior se han venido gerenciando desde el hogar de los funcionarios consulares. Asimismo, la lucha contra el coronavirus ha determinado que los líderes del mundo se encuentren más conectados, por lo cual resulta normal el contacto a través de llamadas de Google Meet, Skype y Zoom, así como la interacción con sus seguidores por medio de Twitter, Periscope o Facebook.

Para el caso de la diplomacia digital en Latinoamérica, puede decirse que los esfuerzos realizados en los últimos años han permitido posicionar los territorios de la región en la “nueva” dinámica internacional. Aunque algunos países de esta región asumían la ciberdiplomacia con reservas, las consecuencias de la COVID-19 determinaron que toda la actividad diplomática se ajustara a las exigencias del momento histórico. De esta manera, acciones como las reuniones bilaterales, multilaterales o el intercambio con los usuarios del Servicio Exterior, se han llevado a cabo a través de videoconferencias y *chats* abiertos en los sitios web oficiales de cada cancillería. Sin embargo, el recorrido apenas comienza

para algunos países que vienen intentando posicionar su “marca-país” como estrategia para mejorar su competitividad y valor en el terreno político, económico, cultural, social y turístico en el ámbito global. En este sentido, apuntamos la importancia de aplicar principios como la inversión, amplitud, coordinación, cercanía, educación, formalidad, actualidad, exactitud, veracidad e inmediatez, con miras a optimizar la diplomacia digital latinoamericana en general, de cara al nuevo escenario mundial pospandemia.

Notas

- ¹ Sobre la evolución histórica de la diplomacia véase el texto clásico de Julio Santa (1949), “Consideraciones sobre la diplomacia”. *Revista de Economía y Estadística. Segunda Época*, vol. 2, núm. 2-3, pp. 437-490. Recuperado de <<http://revistas.unc.edu.ar/index.php/REyE/article/view/4842>>, consultado el 20-12-2020.
- ² Los gobiernos de solo cuatro países no tienen presencia en Twitter, a saber: Laos, Corea del Norte, Santo Tomé y Príncipe y Turkmenistán.
- ³ El término *hackathon* refiere a eventos orientados a desarrolladores de *software* y *hardware*, en los cuales se puede trabajar en áreas específicas a través de charlas y duelos de conocimiento entre equipos. Si bien la palabra “hacking” se ha relacionado a los delitos informáticos, en este contexto se refiere a la resolución de problemas técnicos de formas poco convencionales. En el año 2017, el Ministerio de Asuntos Exteriores de Francia organizó un *hackathon* sobre diplomacia digital, en el cual participaron 92 personas y 26 equipos conformados por estudiantes, desarrolladores, investigadores, informáticos del sector privado y de la administración pública, quienes compitieron en la presentación de propuestas de aplicaciones útiles para la cancillería de este país europeo. Al respecto véase: “Diplomacia digital-Hackathon”. París, 25-26 de enero de 2017. Recuperado de <<https://www.diplomatie.gouv.fr/es/politica-exterior/diplomacia-digital/ eventos/article/diplomacia-digital-hackathon-paris-25-26-01-17>>, consultado el 12-12-2020.

Bibliohemerografía

- AGUIRRE, Daniel y ERLANDSEN, Matthias (2018). “La diplomacia pública digital en América Latina: desafíos y oportunidades”. *Revista Mexicana de Política Exterior*, núm. 113, pp. 119-139. Recuperado de <https://revistadigital.sre.gob.mx/images/stories/numeros/n113/aguirreerlandsen.pdf>

- ARCE, Maximiliano (2020). *Desafíos y recomendaciones de la ciberdiplomacia para la Academia Diplomática Andrés Bello y el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/treecpro/2020/233036/TFM_marcecastro.pdf
- BURSON COHN & WOLFE (2020). *Twiplomacy Study 2020*. New York: Burson Cohn & Wolfe. Recuperado de <https://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2020/>, consultado el 09-11-2020.
- CASTRO, Andrea (2019). "Ciberdiplomacia y comunicación institucional: La presencia de la diplomacia digital española en redes sociales". *Estudios Institucionales*, vol. VI, núm. 10, pp. 45-72. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/EEII/article/view/23243/0>
- CELA, Julia; PARRAS-PARRAS, Alicia y ROMERO-VARA, Laura (2019). "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*". *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, vol. 25, núm. 2, pp. 711-726. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/64798>
- CLAVER, María (2014). "Introducción". En Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España. *La diplomacia pública como reto de la política exterior*. España: Gobierno de España, Escuela Diplomática España. Recuperado de http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/SalaDePrensa/Multimedia/Publicaciones/Documents/2015_ABRIL_FOLLETO%20SEMINARIO%20DIPLOMACIA%20PUBLICA.pdf
- COLEGIO DE LA FRONTERA NORTE (2018). *La caravana de migrantes centroamericanos en Tijuana 2018. Diagnóstico y propuestas de acción*. México: El Colegio de la Frontera Norte.
- FUTURE BRAND (2017). *Country Brand Report 2017-2018*. América Latina. Londres: Future Brand. Recuperado de https://www.futurebrand.com/uploads/CBR-17_18.pdf, consultado el 29-11-2020.
- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill, Interamericana Editores, S.A.
- MANFREDI, Juan; HERRANZ, José y CALVO, Luis (2017). "Transparencia y diplomacia: nuevas demandas sociales y rutinas profesionales". *Revista Latina de Comunicación Social*, núm. 72, pp. 832-848. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6092147>, consultado el 09-11-2020.
- ONU (1961). *Convención de Viena sobre relaciones diplomáticas*. Viena: Naciones Unidas. Recuperado de https://www.unido.org/sites/default/files/2010-10/Vienna_Diplomates-S_0.pdf
- PEDROZA, Luicy y LÓPEZ, José Luis (2020). *Las políticas migratorias en América Latina ante los recientes flujos intra y extrarregionales*. Alemania: Fundación Friedrich Ebert.

- Recuperado de <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/la-seguridad/16155.pdf>, consultado el 07-12-2020.
- RUBIO, Rafael (2011). "Diplomacia digital. Una introducción". *Cuadernos de la Escuela Diplomática*, España, núm. 44, pp. 29-56.
- SANTA, Julio (1949). "Consideraciones sobre la diplomacia". *Revista de Economía y Estadística. Segunda Época*, vol. 2, núms. 2-3, pp. 437-490. Recuperado de <http://revistas.unc.edu.ar/index.php/REyE/article/view/4842>, consultado el 20-12-2020.
- TERRÉS, Gabriel (2011). "Diplomacia pública 2.0: una propuesta virtual para un mundo real". *Revista Mexicana de Política Exterior*, núm. 92, pp. 97-126. Recuperado de <https://revistadigital.sre.gob.mx/images/stories/numeros/n92/03terres.pdf>, consultado el 25-11-2020.
- VELA, Jordi (2013). "Del Estado-Nación al Estado-Marca. El rol de la diplomacia pública y la marca de país en el nuevo escenario de las relaciones internacionales". *Revista de Estudios Sociales*, núm. 46, pp. 145-157. Recuperado de <<https://journals.openedition.org/revestudsoc/7896#quotation>>, consultado el 22-11-2020.