

LA NUEVA ERA DE LA DIPLOMACIA

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
RELACIONES INTERNACIONALES**

Tesis realizada por: Karla Martínez Linares.

Asesorada por: Mtro. Alex Munguía Salazar.

EDO. DE MÉXICO, 2004



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

DIOS:

Te agradezco mi vida, mi mente, mi cuerpo y mi corazón.
La vivida y certera presencia y apoyo total de unos padres
divinos, únicos y extraordinarios.

Un hermano fabuloso a quien admiro con plenitud su
sagacidad y su motivación.

Un divino hijo a quien adoro y adoraré *per ominem temps*.
Y la certera compañía de la gente que siempre me apoya y
me pones el camino para tenderme la mano en momentos
de alegría y dificultad. Bendícelos siempre!

MAMÁ:

Celestial te describe muy bien!
Extraordinaria, ejemplar, te
admiro mujer bonita!
Mi fuego violeta por siempre
unido a tu corazón.

PAPÁ:

Solidario, caritativo, eres un
hombre indescrípible,
cruzando el umbral de este
éxito compartido.
Por siempre querido!

HERMANO ALDO:

Por tus incansables
comentarios, certero, y
siempre cariñoso. TQM.

CARLO:

Parte de mi corazón
de aquí al fin del
universo, TE AMO!

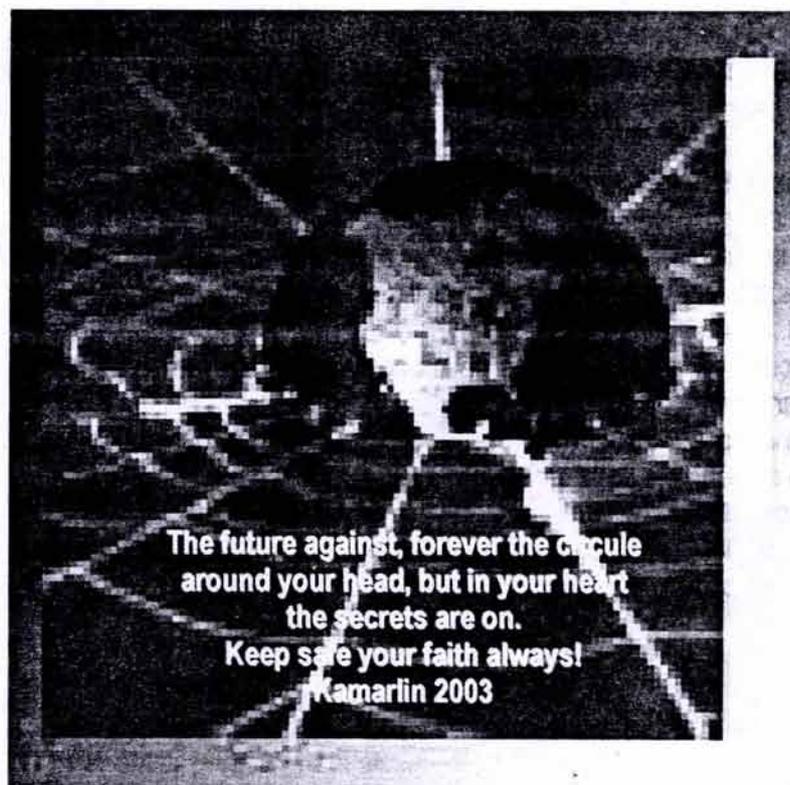
**LOS AMOI, SOMOS PARTE DE UN
TODO!**

ÍNDICE

LA NUEVA ERA DE LA DIPLOMACIA		No. PÁG.
PORTADA		1
DEDICATORIA No. 1		2
ÍNDICE		3
INTRODUCCIÓN		6
CAPÍTULO 1. RELACIONES INTERNACIONALES Y DIPLOMACIA.		10
1.1. Relaciones Internacionales y su dinámica actual.		10
1.1.1. Panorama general de las Relaciones Internacionales.		10
1.1.2. Sistema internacional.		11
1.1.2.1. Sistema internacional clásico (1648-1789)		12
1.1.2.2. Sistema internacional de transición (1789-1945)		12
1.1.2.3. Sistema posterior a la segunda guerra mundial (1945-1989)		12
1.1.2.4. Sistema contemporáneo o posterior a la guerra fría.		13
1.1.2.5. Sistema internacional tras la revolución científico tecnológica (principio del siglo XXI)		13
1.1.3. Sociedad internacional ó mundial.		14
1.2. Actores internacionales, una visión más amplia de las RRII.		15
1.2.1. Estados.		16
1.2.2. Organizaciones intergubernamentales (OIG's)		17
1.2.3. Fuerzas transnacionales.		18
1.2.3.1. Organizaciones no gubernamentales (ONG's)		18
1.2.3.2. Empresas multinacionales.		21
1.2.3.3. Empresas transnacionales.		21
1.2. Diplomacia, herramienta fundamental del internacionalista.		22
1.3.1. Concepción etimológica.		22
1.3.2. Concepción tradicional.		23
1.3.3. Nueva diplomacia.		26
CAPÍTULO 2. ELEMENTOS NECESARIOS PARA DEFINIR UN NUEVO PARADIGMA EN LAS RRII.		29
2.1. Paradigma universal.		29
2.2. Implementos para negociar efectivamente.		30
2.2.1. Benchmarking.		31
2.2.2. Métodos alternos para la solución de controversias (MASC)		32
2.2.2.1. Conciliación.		33
2.2.2.2. Arbitraje.		34
2.2.3. Programación neurolingüística (PNL)		35
2.3. Modelo de negociación holística.		36
2.3.1. Personas.		37
2.3.1.1. Misión personal.		38
2.3.1.2. Energía creativa.		38
2.3.1.3. Optimismo dinámico.		38
2.3.1.4. Familias efectivas.		39
2.3.1.5. Liderazgo personal.		39
2.3.2. Implementos y técnicas.		41

2.3.2.1. Lluvia de ideas.	42
2.3.2.2. Mapas mentales.	42
2.3.2.3. Redacción efectiva.	42
2.3.2.4. Creación y agenda de proyectos.	42
2.3.2.5. Relajación.	43
2.3.2.6. Delegación de responsabilidades.	43
2.3.3. Proceso.	43
CAPÍTULO 3. DIPLOMACIA DIGITAL.	44
3.1. Paradigma en la nueva era de la diplomacia (NED)	45
3.1.1. Tres esferas de información en la nueva era de la diplomacia (NED)	46
3.1.2. Noopolitik, estrategia en la nueva era de la diplomacia (NED)	48
3.1.2.1. Tendencias actuales de la noopolitik.	48
3.1.2.2. Medidas por considerar dentro de la noopolitik.	50
3.1.3. Cooperación mediante la dirección o administración del conocimiento (ADC)	51
3.1.3.1. Elementos en la dirección o administración del conocimiento (ADC)	52
3.1.3.2. Viabilidad en la aplicación de técnicas de negocios en la diplomacia.	53
3.1.3.3. Técnicas y procesos aplicables en la dirección o administración del conocimiento (ADC)	54
3.1.3.4. La diplomacia como móvil del conocimiento.	59
3.2. Imperiosa necesidad digital en la diplomacia.	61
3.2.1. Fuerza tecnológica.	61
3.2.2. Fragmentación, un proceso de la transición.	62
3.2.3. Nueva agenda global, la seguridad ó procuramiento humano.	62
3.3. Diplomacia digital.	64
3.3.1. Diplomáticos de la nueva era.	65
3.3.1.1. Las tres C's del diplomático universal.	67
3.3.1.1.1. Creatividad.	68
3.3.1.1.2. Conocimiento.	68
3.3.1.1.3. Capacidad de cambio.	69
3.3.1.2. Conversión al diplomático digital.	71
3.3.2. Embajadas en la nueva era de la diplomacia (NED)	73
3.3.2.1. Prioridades en las embajadas digitales.	74
3.3.2.2. Necesidades en los diseños de las embajadas digitales.	75
3.3.3. Factores de seguridad.	76
3.3.3.1. Incidentes de seguridad por la Internet.	77
3.3.3.2. Tecnologías de seguridad al rescate.	78
CAPÍTULO 4. GOBIERNO DIGITAL. CASO MÉXICO.	80
4.1. Sociedad de la información y conocimiento (SIC)	80
4.1.1. La ONU y la sociedad de información y conocimiento (SIC)	81
4.1.2. Desarrollo por rubros dentro de la sociedad de la información y conocimiento (SIC)	83
4.1.2.1. Educación.	83
4.1.2.2. Salud.	83
4.1.2.3. Economía.	83

4.1.3. Importancia por atender la brecha digital.	84
4.2. Gobierno digital / e-gobierno.	84
4.2.1. Federalismo digital.	88
4.2.2. Ciudades digitales.	88
4.2. E-México.	89
4.3.1. Breves antecedentes.	96
4.3.2. Organización del sistema E-Mexico.	97
4.3.3. Propósitos del sistema nacional E-Mexico.	98
4.3.4. INAFED, Instituto nacional para el federalismo y el desarrollo municipal.	98
4.3.5. E-Colima, un Estado digital.	101
4.3.6. Tlanepantla, un municipio digital.	105
CONCLUSIONES	109
GLOSARIO	116
FUENTES DE INFORMACIÓN	128
BIBLIOGRAFÍA	128
HEMEROGRAFIA	130
MESOGRAFIA	130
DEDICATORIA No. 2	133



INTRODUCCIÓN

El internacionalista siempre se ha enfrentado a una constante universal: **el cambio**. Como imperativo del mismo, ha requerido adaptarse de la mejor forma a la dinámica propia que en las Relaciones Internacionales así como en las relaciones interpersonales (RRII) que se da a través de las épocas. Ardua tarea pues exige de un alto bagaje de conocimientos tanto teóricos como prácticos. Sin embargo, la herramienta fundamental del internacionalista siempre ha sido y será, **la diplomacia** como condición inherente a la actividad del mismo, aunque no exclusiva de este, pues el ser humano por naturaleza es un ser social, por tanto, el ser humano en su totalidad debe emplear la diplomacia como herramienta para canalizar de la mejor forma cualquier asunto que requiera el trato entre personas para analizarlo, tratarlo y resolverlo.

La diplomacia es ligada tradicionalmente con la elegancia, el buen gusto, el buen decir, el buen vestir, proveniente y exclusiva del uso por parte de la nobleza y gente culta especialmente por embajadores, la realidad, es que la diplomacia es una condición inherente del ser humano, pues para lograr objetivos es necesaria la estrategia, y es en la actualidad en el siglo veintiuno que la diplomacia requiere redefinirse gracias a los embates provocados por la revolución en las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), mismas que crecen geométricamente con relación al plano aritmético con que se perciben y se comprenden en la práctica, sin embargo para ello es necesario prepararse de la forma más adecuada y siendo esta la más concreta y a la vez completa así como objetiva.

En esta nueva era, la diplomacia requiere de un conocimiento holístico es decir, que incluya mente, cuerpo y corazón como un sistema universal, entendiéndose este, como la plataforma única que se aplique a lo versal, lo diferente, captando cada una de las impresiones provocadas por las diferentes variables para ordenar el conocimiento, cuestión que aqueja a la diplomática, disciplina que es ligada con el ordenamiento de datos diplomáticos en forma cronológica, principalmente tratados y convenios internacionales, preparándose con la nueva terminología y redefinición de acepciones tradicionales es decir, la sinergia entre lo tradicional y lo moderno para tener un resultado favorable, la apuesta en la diplomacia en la nueva era son: las alianzas estratégicas, la comprensión de diversidad étnica, así como la cooperación humanitaria y la persuasión que ha sido siempre el móvil fundamental de la diplomacia..

La delimitación en espacio y tiempo es a finales de los noventas, de hecho en 1998 cuando un grupo de investigadores del *Center for Strategic & International Studies* (CSIS) de Washington D.C. encabezado por Barry Fulton comienzan a ocuparse del futuro en el ámbito diplomático al prestar gran atención en el impacto que tiene el uso sustentable de la tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) por medio de un notable documento titulado *Reinventing the Diplomacy in the Information age*, documento que hace hincapié en el impacto de las TIC's en factores de seguridad y conducta social, y enfocando a la diplomacia en un entorno de cambio por tanto con la necesidad de redefinición.

Este trabajo titulado: “**La Nueva Era de la Diplomacia**” (NED) es una investigación que lleva desde los comienzos del año de mil novecientos noventa y ocho en proyecto y que hoy es una realidad. Cabe resaltar que es un comienzo y pretende ser una fiel aportación a los estudiosos de las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII) así como a interesados en el tema. Es una breve guía que todo internacionalista debe tener presente para obtener un panorama general e ir considerando a las RRII como una ciencia de suma importancia al contribuir acortando la brecha teórica de las mismas.

El **motivo** por el cual se desarrolla este trabajo así como el **objetivo general** o central del mismo es contribuir con los colegas en materia de una forma sencilla, accesible y comprensible a tener una noción más particular de nuestra herramienta fundamental: **la diplomacia**, así como proporcionar el análisis de las nuevas tendencias diplomáticas por la connotación actual de las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII) que alude directamente al estudio, análisis, comprensión, abstracción y prospección de la realidad internacional con base en la ubicación de modelos o paradigmas de vanguardia que permitan abstraer la realidad imperante, y así lograr percibir y sensibilizar desde la personalidad de los dirigentes gubernamentales, empresariales y demás actores en el terreno internacional, para ubicar desde el fondo la potencialidad de los países por medio del benchmarking, técnica que sirve para identificar el meta modelo por excelencia al que se pretende igualar e incluso mejorar, sirviendo todo ello como un excelente marco de análisis para ubicar a los países y así facilitar el trabajo diplomático actual dando soluciones a todo tipo de problemáticas. El **objetivo particular** de este trabajo en sí es *hacer luces del escenario futuro de temas que apenas se están discutiendo en la plataforma actual: la Internet*. La decisión del tema se da con base en la experiencia adquirida a través de la realización de mi servicio social, mismo que se llevó a cabo en la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) como asesora de ministro donde estuve a cargo del proyecto inicial “Nueva Diplomacia por un mundo más ético y humano”. Importante es recalcar el esqueleto de este trabajo para lograr ubicar y concatenar cada una de las partes.

Desde la presentación del proyecto de esta investigación, **la hipótesis** ha sido, que: *si se hace uso efectivo de la propuesta del modelo de negociación holística y se contemplan los nuevos elementos de redefinición en las Relaciones Internacionales / relaciones internacionales (RRII) entonces se logrará estar aún mejor preparado para enfrentar la nueva era de la diplomacia (NED)* La **teoría** que se emplea como **base** es la de la **interdependencia**, de la cual se ahonda en el primer capítulo con mayor claridad, dando cabida a la **teoría de la nueva era diplomática (NED): la teoría universal**, misma que se refuerza a través del recorrido de cada uno de los capítulos aquí contenidos.

El trabajo se cataloga como multidisciplinario, tal y como se han identificado en carácter a las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII), lo importante al leerlo es dejar fluctuar los capítulos entre sí, resultará fascinante rescatar de otro tipo de disciplinas como la psicología, al tomar modelos como el de programación neurolingüística (PNL), mapas mentales, lluvia de ideas, la economía y finanzas para definir tácitamente las conveniencias en costos para ser beneficiados en tiempo y en espacio, la educativa al percibir la necesidad de invertir en capacitación para lograr objetivos efectivamente a mediano y largo plazos y sobre todo la tecnología ya que mediante su uso y aplicación de la automatización de ciertas actividades como son: la recopilación de datos, la selección de datos, la síntesis de datos, todos ellos con la objetividad adecuada permitirán auxiliar y facilitar uno de los retos más apremiantes de la diplomacia: la gestión y creación del conocimiento. La nueva era de la diplomacia (NED) se divide en cuatro capítulos importantes para definir la plataforma actual, así como los implementos de los cuales hay que dotarse para permanecer avantes en esta nueva revolución tecnológica: la de las tecnologías de información y

comunicaciones (TIC's), también conocida como la tercera revolución industrial, y aterrizando en ejemplos vívidos, incluso a nivel nacional. Además se incluye: la introducción, su respectiva conclusión, un glosario de términos que se reinventan a partir de esta neo dinámica; obviamente con sus respectivas fuentes de información, es preciso aclarar que debido a la peculiaridad y vanguardia del tema, la información de fuentes tradicionales resulta escasa por lo que fue necesario acudir a documentos localizados en la Internet.

El **capítulo primero** se titula "**Relaciones Internacionales y Diplomacia**" pues comprende en suma un esfuerzo por realizar un breve y esquemático paseo histórico a través de las Relaciones Internacionales, su concepción así como su redefinición, aunado a la importante aparición de la participación e injerencia pro activa en el escenario internacional por parte de actores no estatales como las empresas, organizaciones no gubernamentales (ONG's) y la sociedad civil; Con un *plus* referente a la radiografía y matrimonio de la diplomacia con las RRll **su objetivo es:** *Contribuir en la redefinición de los conceptos básicos de las relaciones internacionales para lograr definir a la nueva diplomacia, es decir, aquella que prevalece en actualmente.*

El **capítulo segundo** consta de la propuesta general por definir un nuevo paradigma en las RRll, para ello se allega de implementos necesarios para negociar efectivamente, estos elementos son retomados por su carácter universal y son: el benchmarking, los métodos alternos para la solución de controversias (MASC), programación neurolingüística (PNL) aterrizados todos ellos en un modelo de negociación holística que incluye; personas, implementos y técnicas así como el propio proceso para lograr en sí una visión muy general de lo que implica un paradigma universal tomando en cuenta que **la universalidad de la función del internacionalista es la negociación.** Este capítulo se titula "**Elementos necesarios para definir un nuevo paradigma en las RRll**". **Su objetivo es:** *Proponer un modelo de negociación holística en tres niveles de suma importancia para ello: personas, implementos y técnicas, así como el propio proceso; todo ello aunado al reconocimiento de ciertos implementos de vanguardia en otras disciplinas para ser empleados ahora por la diplomacia en forma multidisciplinaria, generando así la visión del paradigma universal.*

Por otro lado el **capítulo tercero** es la piedra angular de este trabajo, se titula "**Diplomacia Digital**", es ahí donde el lector podrá vislumbrar la redefinición de la diplomacia en sí, dándole un carácter virtual y por ende su adaptación a la época actual sin perder su esencia en este apartado se distinguen tres elementos representativos que dan cabida al paradigma diplomático en la nueva era y estos son: una nueva perspectiva de análisis a través de las tres esferas de información (ciberesfera, infoesfera, y noósfera), otra es la estrategia en la nueva era de la diplomacia (NED): la *noopolitik*, y la última que se enuncia es la cooperación mediante la dirección ó administración del conocimiento (ADC) *knowledge management*, técnica empleada como esquema para la organización precisa y concreta de cualquier tipo de conocimiento. Es posible conocer la importancia de elementos tales como la fuerza tecnológica, la fragmentación y los nuevos temas de la agenda global que versan sobre seguridad o procuramiento humano que promueven esta imperiosa necesidad digital en la diplomacia.

Y se aterriza en la visión y misión propias de la diplomacia digital enunciando propuestas apegadas a los requerimientos de forma y de fondo en la estructura diplomática, es decir desde el diplomático como tal, hasta las embajadas, sin dejar de lado la protección que se requiere en esta nueva era a nivel digital. **Su objetivo es:** *Concatenar y presentar de forma analítica y objetiva el paquete requerido para definir a la diplomacia digital así como los conocimientos de vanguardia que facilitan y previenen el quehacer diplomático.*

Último capítulo es el cuarto que versa en sí sobre la praxis del gobierno mexicano en el campo digital como posible paradigma a la puesta en práctica de la diplomacia digital y los elementos ya señalados, de hecho se titula: **"Gobierno digital. Caso México"** en principio de cuentas se menciona el avance respecto a la articulación reglamentaria por parte de la Organización de Naciones Unidas (ONU) sobre el establecimiento formal de la sociedad de información y conocimiento (SIC), misma que se dará a través de la cumbre mundial sobre la sociedad de información y conocimiento (SMSIC) donde desde los gobiernos de las naciones, grandes empresas transnacionales y multinacionales, ONG's y sociedad civil serán partícipes de este magno encuentro, se destacan los tres rubros más importantes que definirán las diferentes sociedades de información y conocimiento (SIC's), los cuales son: educación, salud y economía. Es debido atender por su puesto a la reducción de la brecha digital. Por otro lado se redefine al gobierno en su connotación digital observando la realidad práctica del federalismo en el ámbito digital, así como la viabilidad de las ciudades digitales. En este capítulo se sintetiza lo que al principio del sexenio de gobierno mexicano del C. Presidente Vicente Fox era un pre-proyecto y ahora finalmente es un hecho mediante el proyecto articulador e-Mexico. Mismo que tiene su propio organigrama obligaciones y responsabilidades.

Se brindan ejemplos prácticos de este hecho como el del Estado digital de Colima y el municipio digital de Tlanepantla, en ambos casos se prestan servicios gubernamentales a los ciudadanos a nivel de trámites en línea (*on-line*,) principalmente, así como datos generales del municipio ó Estado en cuestión, kioscos de información, acceso por medio de centros ubicados estratégicamente para el acceso de las mayorías, en sí, la praxis del federalismo en línea. Todo ello permitirá observar, mediante el caso mexicano de gobierno digital, cómo la plataforma de la Internet se está empleando para realizar todo tipo de actividades como negociación, comercio, trámites, servicios, etc; En sectores potencialmente representativos (empresarial, gubernamental, militar y civil) en al ámbito internacional para dictar recomendaciones respecto a la diplomacia en general, primordialmente la diplomacia mexicana, contribuyendo de esta manera en la definición del panorama general actual de la Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales(RRII) **Su objetivo,** *como el mismo título enuncia es colocar el ejemplo del gobierno digital mexicano para percibir que la digitalización de actividades ya es una realidad y qué tan importante es para el impacto que genera en el ámbito internacional y por ende a la diplomacia; Que todo ello viene inserto en la nueva era de la diplomacia (NED)*

Se desarrollará al final del contenido una conclusión que más que un veredicto delimitará lo ya caminado abriendo más caminos para llegar al desarrollo universal del mismo. Iluminando el sendero recorrido y vislumbrando la posible e inmediata prospección mediante ejemplos claros y específicos de donde proviene el desarrollo de toda la maquinaria que requiere la nueva era de la diplomacia (NED)

Deseo fervientemente disfruten de este fascinante viaje que ante sus ojos ocurrirá en breves instantes y de donde las dudas serán cuestión de primer orden al finalizar, pues es contar con los planos y el material para la construcción de la obra, obra que en muchos sectores es un hecho pero que en otros está en plena construcción. Construyamos nuestro futuro sobre sólidos cimientos. **La diplomacia será la estrategia imperante por aplicar en la nueva era.**

1. RELACIONES INTERNACIONALES Y DIPLOMACIA.

Este capítulo contiene las definiciones más socorridas dentro de las Relaciones Internacionales, desde la misma de relaciones internacionales: sistema internacional, sociedad internacional, así como de los actores que se desenvuelven en ella: Estado, organizaciones intergubernamentales (OIG's), fuerzas transnacionales [organizaciones no gubernamentales (ONG's), empresas multinacionales, empresas transnacionales] Se percibe la redefinición de la diplomacia no solo partiendo de un breve análisis conceptual de la misma, sino a través de la definición de conceptos anteriormente mencionada; Brindando así un marco conceptual para el desarrollo de esta investigación así como una efectiva guía para cualquier estudioso de las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII)

1.1. Relaciones Internacionales y su dinámica actual.

Denominar a las Relaciones Internacionales bajo una concepción ha sido una tarea ardua, pues demasiados estudiosos se han preocupado por conferirle una sola connotación por medio de definiciones que en gran medida se han ajustado a la época. Considero imperante una determinación a manera de esquema base como el que propone Celestino del Arenal al mencionar que para tener una terminología atinada en cuanto a relaciones internacionales no se deben de perder de vista dos elementos: el objeto de estudio u objeto material y el objeto de nuestra disciplina ó mejor dicho la que se ocupa de ese objeto material¹.

1.1.1. Panorama general de las Relaciones Internacionales.

En nuestros días el estudio de las relaciones internacionales, entendidas éstas no exclusivamente en el ámbito jurídico, político y diplomático, sino en un ámbito plural, diverso y complejo, se hace imprescindible para entender al mundo en el cual vivimos. Y a su vez, nos abre un campo de análisis sin límites. Puesto que, las relaciones internacionales hoy en día, tienen como objeto de análisis un ámbito sumamente amplio, que va desde el escenario internacional y las fuerzas interactuantes, hasta la dinámica y los procesos del ámbito mundial contemporáneo.²

¹ ARENAL, Celestino del, *Concepciones teóricas de las relaciones internacionales*, Problemática de las Relaciones Internacionales, 3ª. ed., Ed. Tecnos, Madrid 1990, p.15.

² GONZÁLEZ, Gómez Roberto, *Teoría de las Relaciones Políticas Internacionales*, Habana, Ed. Instituto Superior de Relaciones Internacionales, 1990.

Definiciones, abundan, sin embargo, son rescatables las siguientes, por ejemplo: Se denomina **Relaciones Internacionales** al estudio de lo que logra cada país, de la oportunidad y de la forma en que lo hace en la arena internacional. Fundamentalmente se refiere a las relaciones entre los países Estados, pero incluye también actores no estatales.³ Conjunto de interacciones de los sujetos de la sociedad internacional en todos los campos. Así la ciencia de las Relaciones Internacionales, mediante un enfoque multi e interdisciplinario: político, económico, jurídico, social, cultural, militar, etcétera, estudia, analiza y evalúa los diferentes aspectos de la política internacional de los sujetos de la sociedad internacional,⁴ Las relaciones internacionales son definidas como el conjunto de transacciones o flujo de transacciones que atraviesan las fronteras o que incluso tienden a atravesarlas.⁵

Tenemos la propia de Celestino: Abarca el conjunto de las relaciones sociales que configuran la sociedad internacional, tanto las de carácter político como las no políticas, sean económicas, culturales humanitarias, religiosas, etc., tanto las que se producen entre Estados como las que tienen lugar entre otros actores de la sociedad internacional y entre estos y los Estados; **Ciencia que se ocupa de la sociedad internacional.**⁶

Arribo en definir las para este trabajo como **el estudio de todas las interacciones humanas a través de las fronteras nacionales y de los factores que afectan tales interacciones**; existen tres clases de interacciones posibles:

- a) Entre naciones Estado.
- b) Entre el Estado y los actores no estatales, y
- c) Entre actores no estatales.

1.1.2. Sistema internacional.

El concepto de **sistema internacional**, el cual puede definirse como el patrón general de las relaciones políticas, económicas, sociales, geográficas, tecnológicas que configuran los asuntos mundiales, o en forma más simple, como *el escenario general en que ocurren las relaciones internacionales en un momento dado*, es muy útil para hacer un breve esquema histórico de varios cientos de años y así poder lograr observar estos cambios que han aportado nuevos elementos en torno a la dinámica propia de las Relaciones Internacionales en la actualidad. Es conveniente dividir los últimos siglos de las relaciones internacionales en cinco periodos:

- 1) Sistema clásico internacional (1648-1789)
- 2) Sistema internacional de transición (1789-1945)

³ PEARSON, Frederic.S. ROCHESTER. J. Martin, *Relaciones Internacionales. Situación global en el siglo XXI*, 4ta. ed, McGraw Hill, Colombia, 2000, p. 641

⁴ HERNÁNDEZ-VELA, Salgado, *Diccionario de Política Internacional*, 4ta ed, Porrúa, México, 1996, p. 492

⁵ MERLE, Marcel, *Sociología de las Relaciones Internacionales*, 3ª ed., Alianza Editores, Madrid España, 2000, p.420.

⁶ ARENAL, Celestino del, *Concepciones teóricas de las relaciones internacionales*, Problemática de las Relaciones Internacionales, 3ª. ed., Ed. Tecnos, Madrid 1990, p. 23.

- 3) Sistema posterior a la segunda guerra mundial (1945-1989)
- 4) Sistema contemporáneo o posterior a la guerra fría.⁷
- 5) Sistema internacional tras la revolución científico tecnológica (principio del siglo XXI)

1.2.1.1. Sistema clásico internacional (1648-1789)

Casi todos los analistas coinciden en que la "historia" de las relaciones internacionales comienza en el año 1648, con la paz de Westfalia, mediante la cual se puso fin a la guerra de treinta años. A esta fecha se le reconoce generalmente como la que marca el origen del sistema internacional, toda vez que fue tan solo a mediados del siglo XVII, en el que el mundo comenzó a registrar el nacimiento de los actores denominados naciones-Estados como las unidades primarias de organización política en este planeta. En ese momento aparecieron en escena ciertas entidades que revestían las siguientes características: un *gobierno* central único que ejercía soberanía sobre una *población* relativamente constante dentro de un *territorio* relativamente bien definido.

1.1.2.2. Sistema internacional de transición (1789-1945)

Aún cuando la revolución Francesa fue precedida una década por la Revolución Americana, el "disparo que se oyó en todo el mundo" e inició la revolución de las trece colonias contra la dominación británica no fue tan sonoro como el vendaval de La Bastilla en París y tampoco constituyó un quiebre tan revolucionario para el desarrollo del sistema internacional. La razón fue simple: Francia constituía en ese momento parte integral del sistema de Estados europeos que dominaba la política de la época, mientras los Estados Unidos eran un Estado aún muy inmaduro y localizado en la periferia. Los aspectos distintivos del sistema de transición que salió a la luz al fin del siglo XVIII y que tuvo permanencia hasta 1945, radicaban precisamente en el hecho de que el mismo constituyó un puente entre la era clásica y la era posterior a la segunda guerra mundial.

Este sistema, constituyó un puente entre la era clásica y la era posterior a la segunda guerra mundial, en el sentido de que fue testigo del comienzo de un incremento de población mundial, una proliferación en el número de Naciones-Estado como resultado de un nacionalismo creciente, una brecha entre los Estados ricos y pobres producida por la revolución industrial que se propagó en el norte pero no llegó en los Estados del sur; conflictos ideológicos en materia de política internacional, guerra total y armas de destrucción masiva. Un mundo interdependiente en materia económica y de otra naturaleza, así como organizaciones internacionales tanto gubernamentales (OIG's) como no gubernamentales (ONG's) que actúan como actores no estatales en la política mundial.

1.1.2.3. Sistema internacional después de la segunda guerra mundial (1945-1989)

Prácticamente todos los analistas y académicos están de acuerdo en el hecho de que las dos bombas atómicas lanzadas por los Estados Unidos a Hiroshima y Nagasaki en 1945, marcaron el comienzo de una

⁷ PEARSON, Frederic.S, ROCHESTER. J. Martin, *Relaciones Internacionales. Situación global en el siglo XX*, 4ta. ed, McGraw Hill, Colombia, 2000, p. 37

nueva era en la política internacional la cual, aun cuando presagiada por la era anterior, en muchos aspectos quedó muy bien definida. También hay acuerdo general al considerar que el sistema internacional, nacido de la explosión de la segunda guerra mundial, registró el rompimiento de algunos de sus elementos más sobresalientes en la década de los setentas y que tal rompimiento finalmente condujo, en los últimos años de la década de los ochentas, a la transformación del sistema de posguerra en una nueva estructura, que se puede decir constituye hoy el sistema contemporáneo.

Se denominó a este sistema como bipolar por cuanto, a diferencia de lo que caracterizó eras previas en cuanto a los centros de poder y las alianzas flexibles, esta fue una era marcada por dos bloques relativamente rígidos compuestos por Estados organizados alrededor de ideologías competitivas y conducidos por dos superpotencias dominantes. El bloque Occidental liderado por los Estados Unidos y su arsenal nuclear consistía fundamentalmente en democracias capitalistas desarrolladas; por otro lado, el bloque Oriental liderado por la Unión Soviética y con el respaldo también de un arsenal nuclear, incluía a los países comunistas desarrollados. A través de la mayor parte de este periodo los Estados Unidos eran "el primero entre iguales" y gozaron de una hegemonía virtual sobre la economía del mundo.

1.1.2.4. Sistema internacional contemporáneo.

La desmembración de Yugoslavia simbolizó la nueva política internacional. Esta en realidad no era totalmente nueva, toda vez que algunas de sus características eran una extensión de las tendencias de largo plazo que habían llegado a ser simplemente más acentuadas (por ejemplo: el creciente papel de la interdependencia y sus efectos sobre las relaciones entre los países. Otras características, sin embargo, representaron un claro rompimiento con los patrones que habían caracterizado la mayor parte del periodo posterior a la segunda guerra mundial, en lo que respecta a las relaciones internacionales (por ejemplo: la ausencia de un conflicto bipolar claramente definido. Por sobre todo esto, el episodio de Yugoslavia parece realzar el creciente desorden en la naturaleza de la política mundial, cuando se presentan conflictos etno-políticos de carácter local que compiten, por la atención, con la globalización de la economía internacional y con otros fenómenos globales de todo el sistema político internacional.

Es entonces, el análisis del conflicto de Yugoslavia, ocurrido en la década de los noventas el que ilustró la creciente complejidad de las Relaciones Internacionales en la era de la posguerra fría. El sistema internacional contemporáneo está caracterizado por una creciente ambigüedad en la medición y el ejercicio del poder, una menguante cohesión de las alianzas de los bloques que se presenta al mismo tiempo con una proliferación de conflictos entre los ejes de poder, complicados patrones de interdependencia y desafíos a la entidad de la nación Estado tanto desde adentro como desde afuera.

1.1.2.5. Sistema internacional tras la revolución científico tecnológica (principio del siglo XXI)

Esta se da cuando se descubre en su totalidad el mapa genético del ser humano el 26 de Junio del 2000.⁸ Los próximos pasos incluyen una integración de la genética a todos los aspectos de la política de salud pública mediante la aplicación de las investigaciones médicas y de salud pública, el desarrollo de políticas sólidas para el uso apropiado de la información genética, una educación de la fuerza laboral, y una

⁸ DIARIO MÉDICO, *Genoma Humano*, <http://www.diarionmedico.com/ultimas/not270600f.html>

garantía de acceso a la información genética de calidad. El desafío es el uso seguro y efectivo de la información genética para prevenir enfermedades y mejorar no solo la salud de los ciudadanos en el siglo XXI sino contribuir en gran medida con la provisión de alimentos a las regiones del mundo donde no las hay por medio de alimentos transgénicos, el sistema internacional da un giro de 360 grados pues se optimiza el uso de las tecnologías de información así como la automatización en los procesos a todas escalas, momento decisivo pues se emplea la plataforma de la Internet como espacio digital de los actores internacionales en lo que se denomina sociedad digital. Y cae en la tendencia rumbo a un gobierno mundial digital.

Las Relaciones Internacionales han sido la única disciplina de las ciencias sociales que desde su conformación ha asumido como objeto de estudio el escenario internacional en su totalidad, es decir, de manera global. Sin embargo, a pesar de que durante mucho tiempo las relaciones internacionales estuvieron circunscritas al ámbito puramente estatal, asumiendo la absoluta preeminencia del Estado en el escenario internacional, han reconocido como propio el conocimiento y análisis de las nuevas realidades internacionales o realidades mundiales, con sus nuevos actores.⁹

1.1.3. Sociedad internacional ó mundial.

La **sociedad internacional o mundial**¹⁰ es el objeto de estudio de las Relaciones Internacionales, es por ello imperante detectar las fluctuaciones por las que va pasando para poder ubicar de dónde partirá nuestro estudio, por lo general se le connota a la sociedad internacional como sociedad humana considerada sobre cierto aspecto¹¹. La sociedad internacional constituye una sociedad de tipo particular, caracterizada por el bajo nivel de integración de sus elementos y por la autonomía de los mismos. Autonomía que viene limitada, hoy, por el hecho de la acentuada y creciente interdependencia existente entre las partes, engendrando desigualdad y dependencia.

Cuatro son las características que sobresalen del sistema internacional o mundial:

- 1) Pluralidad de los miembros.
- 2) Tolerancia en la reglamentación por parte de instituciones generalizadas.
- 3) Un orden parcial, como consecuencia del punto anterior.
- 4) Conformada por los intereses y fines de los miembros así como por su propia naturaleza e interés que conforma un todo, es decir su carácter universal.

Las relaciones dentro de esta sociedad son de la más variada naturaleza económica, política, cultural, tecnológica, en fin, todo lo que comprende las relaciones sociales. A parte de ello características primordiales según Carrillo son: la de ser una sociedad universal o planetaria, profundamente heterogénea

⁹ MUNGUÍA, Salazar, Alex, *La importancia de las relaciones internacionales en nuestros días*, p. 1.

¹⁰ Percepción de Marcel Merle.

¹¹ TRUYOL, Antonio, *La sociedad Internacional*, 3ra ed., Madrid, 1981, p.26.

y compleja, crecientemente interdependiente y global.¹²Tiene un carácter universal o planetario, consecuencia de la revolución científico tecnológica y comunicacional, de la expansión del sistema económico capitalista y del proceso de descolonización, se manifiesta tanto en el ámbito estatal como a nivel estrictamente humano y se proyecta en una unificación del campo: diplomático, estratégico, del sistema comunicativo, del sistema económico.¹³

Así podemos ver que la sociedad internacional es un medio en el que sus miembros esenciales y principales son los hombres, **la sociedad internacional en esencia es la humanidad**. Una perspectiva cosmopolita,¹⁴ que se deriva de la noción de sociedad internacional como sociedad de la humanidad, como un todo que es más que la suma de sus partes en cuanto constituye un medio de vida en común, proporciona el criterio de realización de la justicia y del mantenimiento del orden. Esta percepción en sí nos permite identificar los actores, elementos, relaciones así como, estructurar, señalar, problemas defectos injusticias, soluciones etc.; Más allá de ello cabe bien definir que la sociedad internacional tiene un alcance digital en la actualidad.

La **sociedad digital** es el compendio de actores que interactúan en la comunidad mundial: la Internet. Existen todo tipo de interacciones dentro de ella tiene un carácter virtual pero efectivo y es como se están organizando los actores internacionales para hacer valer aún más su presencia en la escena internacional, legitimarse y llegar a más lugares, personas, culturas alrededor del mundo logrando así mayor influencia, disminuyendo dramáticamente tiempo y costos, así como espacio.

1.2. Actores internacionales, una visión más amplia de las RRIL.

Un actor internacional es toda autoridad, todo organismo, todo grupo e incluso, en el caso limite, toda persona capaz de desempeñar una función en el campo social, en nuestro caso concreto en la escena internacional.¹⁵ Una visión más amplia de las Relaciones Internacionales se refiere directamente al trabajo de reconocer que el Estado o los Estados son los únicos actores en la escena internacional, hay que reconocer que efectivamente a través del tiempo ha sido el actor número uno. Nos enfrentamos a realidades diferentes y en especial al escribir respecto a los actores internacionales cabe subrayar que deben ser vistos a través de un crisol en plano horizontal, pues de su coordinación efectiva dependerá en gran medida éxito de los objetivos para que se traduzcan en grandes logros que repercutan favorablemente a la sociedad internacional o mundial, es lo que se denomina como **administración horizontal cruzada**.

Es imperante conocer y reconocer a los nuevos roles de los actores internacionales, en orden temporal creciente: Estado, organizaciones internacionales gubernamentales ó intergubernamentales (OIG's), fuerzas transnacionales: organizaciones no gubernamentales (ONG's), empresas multinacionales y empresas transnacionales. Y más allá de ello reconocer la marcada interdependencia donde el liderato será cuestión de inteligencia.

¹² CARRILLO, Salcedo, Juan Antonio, *El derecho Internacional en un mundo en cambio*, Madrid, 1984, p.229.

¹³ ARENAL, Celestino del, *op. cit.*, p. 432.

¹⁴ Término ampliamente explicado en ARENAL, Celestino del, *op. cit.* p.435.

¹⁵ MERLE, Marcel, *op. cit.* p. 341.

1.2.1. Estado.

Respecto al **Estado**, los teóricos realistas son los que ponen más énfasis en el papel del Estado. Aunque reconoce la existencia de otros actores consideran que estos, directa o indirectamente, se encuentran subordinados a las naciones-estado y que su significación deriva de los Estados o del grado hasta el cual pueden influir en las políticas o comportamientos de los mismos.

Marcel Merle define al Estado como una entidad basada en la concordancia de tres elementos materiales :un territorio, una población y un gobierno; Y en el reconocimiento emanado de los demás. Aunque los mismos son iguales de derecho, de hecho presentan diferencias que nos muestran cuán diverso es el fenómeno estatal pues son *asimétricos* en condición. Varios autores como Hans Morgenthau y Frederick Hartmann realizaron estudios acerca de los elementos de poder nacional y cómo los mismos influyen en la escena internacional, algunos de ellos son: el elemento demográfico, geográfico, económico, científico-tecnológico, histórico-psicológico-sociológico, organizativo-administrativo y militar (tipología según Hartmann)

Estas diferencias entre los Estados plantean una cierta "jerarquía" en el ámbito internacional que posiciona a los mismos en distintos sectores y funciones dentro de la escena mundial. Así podemos encontrar:

- A. Aquellos Estados que tienen una *función mundial* e intervienen a todo nivel (político, económico, diplomático, etc.) y en todas las áreas del globo.

- B. Aquellos que tienen *influencia en un sector particular* de las relaciones internacionales y pueden desplegar su juego en una parte del tablero mundial.

- C. Los *líderes regionales* que tienen una influencia apreciable sobre los Estados vecinos.

- D. Aquellos que desempeñan una *función local* que tiene que ver con preservar su independencia y proteger su territorio.

Merle realiza una muy buena precisión de Estado que se retoma como base para efectos de esta tesis: Los Estados iguales de derecho, son desiguales de hecho. No solo por su tamaño, que se escalona desde las varias decenas de hectáreas a los millones de kilómetros cuadrados; Por el volumen de su población, entre las decenas de miles a los mil millones de habitantes; así como por la estructura cualitativa de la población (pirámide de edades, homogeneidad o heterogeneidad étnica, lingüística o cultural); sino también por sus recursos (potenciales o actuales), por su nivel de desarrollo, por su capacidad de tecnología, por su grado de dependencia con respecto al mundo exterior; Por su situación geográfica y especialmente, por su capacidad de acceso a las riquezas marítimas; finalmente por la potencia de su armamento. Únicamente la

combinación de todas estas variables ha permitido establecer una jerarquía de la capacidad de acción y de intervención de los Estados en el escenario internacional.¹⁶

Esto que subraya Merle es imprescindible para poder analizar comparativamente a los Estados por medio de sus funciones, hay que observar tanto el ambiente como el entorno del linkage¹⁷ de los Estados, esto es con respecto a la política doméstica como con la política exterior. Aunado a ello primordial es recordar el principal objetivo del Estado: el de legitimar su política. Para ello debe tener presente que tanto mejor integrada y satisfactoria sea su política doméstica ó interna, mayor alcance y respaldo tendrá su política exterior. Lograrlo en esta nueva era no implica más allá de un reto, pues los gobiernos de los Estados tendrán que optar por la capacitación intensiva tecnológica de sus grupos de trabajo para así actualizarse y tener mayor campo de adaptación, no solo en lo que se denomina **Estados digitales**. Rayar en la anarquía tan característica de los Estados sería como aceptar el retraso, mismo que mermará generando una **brecha digital** de la cual no podrán escapar, para evitar la **fragmentación** es necesario adecuarse a las circunstancias en breve pues ya existe un camino muy adelantado al respecto.

1.2.2. Organizaciones intergubernamentales (OIG's)

Pareciera ser suficiente con saber que esta modernización le incumbe solamente a las organizaciones intergubernamentales, ya que los Estados creen por medio de ellas lograr el impacto mundial que esperan. Las organizaciones intergubernamentales (**OIG's**) tienen su origen en la no tan primitiva comisión central de navegación del Rin que data de 1815, por su acelerado crecimiento se han convertido en una fuerte imagen de la sociedad internacional o mundial. Están fundadas y constituidas por Estados y animadas por los representantes calificados y cualificados por los gobiernos para actuar en nombre de los Estados, su poder de decisión permanece en manos de estos representantes pero por mandato de los gobiernos respectivos, son útiles en la medida que brindan a los Estados un circuito de intercomunicación para tratar de forma colectiva los problemas.

Las organizaciones intergubernamentales no son otra cosa que la proyección, en el plano institucional, de esta forma muy curiosa de sociedad constituida por la yuxtaposición de Estados teóricamente soberanos e iguales, pero que en realidad son de dimensiones y poder muy desiguales.¹⁸ Las funciones propias de las organizaciones intergubernamentales son: ofrecer a los Estados un marco preestablecido para el diálogo, administrador y sintetizador de información para los gobiernos, diplomático para lograr cierto equilibrio en estado de tensión así como su poder de legitimación.

Pero en ellas no debe recaer en imagen y en responsabilidad todo el peso que los Estados les desean imputar, esto está ligado directamente a una de las funciones que está plasmado teóricamente en los estatutos de las organizaciones internacionales gubernamentales y es el hecho de su tan criticado poder de legitimación, éste en la práctica, se ve coartado por las imposiciones de los gobiernos de los Estados, entonces es en la práctica donde solo pueden remitirse a recomendaciones, sugerencias para no herir la susceptibilidad de los gobernantes de los Estados. En la nueva era este esquema debe adquirir mayor flexibilidad. La tendencia apunta rumbo al gobierno digital / mundial. La organización internacional en

¹⁶ MERLE, Marcel, *op. cit.*, p. 346.

¹⁷ *Ibidem*, p. 347.

¹⁸ MERLE, Marcel, *op. cit.* p. 386.

apariencia idónea para liderar este gobierno mundial con obvias razones sería la Organización de Naciones Unidas (ONU), quien desde 1998 comienza su plan estratégico de acción para lograr el fin.

1.2.3. Fuerzas transnacionales.

Dramáticamente para la visión tradicional, pero son flujos que escapan, casi totalmente al control de las autoridades gubernamentales, son las **fuerzas transnacionales** simplemente como: desplazamiento de personas, movimiento de capitales, intercambios, de mercancías, circulación de ideas, etc. Diría Marcel Merle que las fuerzas transnacionales son: los movimientos y las corrientes de solidaridad de origen privado que tratan de establecerse a través de las fronteras y que tienden a hacer valer o imponer su punto de vista en el sistema internacional.¹⁹ Al plantear el término de fuerzas transnacionales hay que remitirse directamente a: las organizaciones no gubernamentales (ONG's), las empresas multinacionales, así como a las empresas transnacionales.

1.2.3.1. Organizaciones no gubernamentales (ONG's)

Se le denomina **organización no gubernamental (ONG)** a todo grupo, asociación o movimiento constituido de forma duradera por particulares pertenecientes a diferentes países con la finalidad de alcanzar objetivos no lucrativos.²⁰ Tiene orígenes antiguos como: órdenes religiosas, sociedades de pensamiento, ligas o asociaciones de comerciantes, etc, sin embargo, logran un acelerado desarrollo a partir de los setentas.

De las ONG's, resaltan su origen de iniciativa privada y la solidaridad misma que se expresa entre connacionales así como con miembros de otros países, un caso concreto y de larga trayectoria es el de Amnistía Internacional. Imperante es subrayar que desde 1976 la *Unión de Asociaciones Internacionales* se ha preocupado por agrupar y crear una cartera de organizaciones no gubernamentales, hoy en día, se encuentran enlistadas en su famoso *Libro Anual de las Organizaciones Internacionales* año 2003 dos mil tres, 20,000 veinte mil organizaciones internacionales y la iconografía de 2,500 sitios web.²¹ Esto habla directamente que su estructura ya está integrada y que la capacidad de reclutamiento entre los miembros aunque sean de diversa región del mundo se facilita gracias a esta mega compilación que está dada en la plataforma de la Internet, estamos ante la concepción de la **sociedad civil mundial o sociedad digital**. Su objetivo es el de conglomerar sistemáticamente por rubros los intereses que competen a esta sociedad civil mundial o sociedad digital.

¹⁹ *Ibidem*, p. 390.

²⁰ MERLE, Marcel, *op. cit.*, p. 413.

²¹ Datos tomados de la página web de la *Unión de Asociaciones Internacionales*, <http://db.uia.org/scripts/sweb.dll/a>

Tabla. 1. Índice por rubro en el cual se encuentran las diferentes ONG's²².

GEÓSFERA	Ciencias Fundamentales Astronomía Tierra Meteorología Climatología Oceanografía Hidrología Geofísica Geología Recursos geológicos
BIÓSFERA	Vida Biociencia Vida Herbal Zoología Invertebrados Pescados / Reptiles Mamíferos / Aves Medicina Geografía Humanos
ESTRUCTURA DE ACCIÓN SOCIAL	Sociedad Acciones Información Comunicaciones / Transportes Telecomunicaciones Comercio Sector Privado
CONTEXTO DE ACCIÓN SOCIAL	Estándares / Investigación Salubridad Educación Recreación Defensa Religión Gobierno / Ley Pesca
ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓN CONCEPTUAL	Sociología Administración Clasificación Informática Cibemática Psicología Economía Tecnología

²² *Ibidem.*

CONTEXTO DE LA FORMACIÓN CONCEPTUAL	Medio Ambiente Noosfera Ciencia Actividades y Experiencia Historia Cultura Estrategia Teología Metapolítica Agrociencia Relaciones Internacionales
ESTRUCTURA DEL CAMBIO E INNOVACIÓN	Desarrollo Creación de Políticas Idioma Diseño Interdisciplinariedad Redistribución de Valores Invención Conservación
ESTRATEGIAS DEL CAMBIO E INNOVACIÓN	Cambio Innovativo Satisfacción Emocional Lógica Filosofía Estética Seguridad Ética / Moral Comunidades Coevolución Paz Justicia
VALORES DE LA EXPERIENCIA	Principios Determinación Solidaridad / Cooperación Idealismo Harmonía Integración Trascendencia Intercambio / Interacción Recursos / Inventiva Ecuanimidad
CONSCIENCIA DE LA EXPERIENCIA	Consciencia Liderazgo Autenticidad / Originalidad Amor / Compasión Comprensión Creatividad Precaución / Coraje Trascendencia

1.2.3.2. Empresas multinacionales.

Es fácil recordar la época donde se extendió el capitalismo en todo el mundo esto es en el siglo XIX. Misma que dicto las normas del comercio de aquella época bajo la doctrina de *laissez – faire, laissez – passer* en empresas sobre todo de origen europeo. El calificativo **multinacional** debe reservarse para las firmas que desarrollan sus actividades en varios países extranjeros y que, con este objetivo, proceden a implantaciones bajo formas diversas; generalmente estas firmas son sociedades privadas pero también pueden ser firmas nacionalizadas (Ej. Renault) ó empresas estatales,²³ sus objetivos no solo consisten en extender sus actividades más allá de las fronteras.

Las implantaciones en el extranjero tiene como objetivo: reducir costes de producción, así como diversificar las actividades de la firma, ahora se encuentran las firmas multinacionales en un buen lugar al poder invertir en portales Internet tras la caída de las páginas punto com, Esto implica tener un equipo conformado por el **know how** del mercado benchmark en este caso el estadounidense, que ofrezcan la creatividad, el conocimiento, la flexibilidad y la tecnología que necesitan las empresas multinacionales y tengan el *feeling* que se necesita para llegarle al consumidor final.

1.2.3.3. Empresas transnacionales.

Sociedad multinacional dirigida y poseida por personas de orígenes diferentes, por ello las decisiones escapan de la lógica nacional. Estamos ante las monstruosas transnacionales quienes impulsan la producción internacional. Cuestión interesante, por un lado se ha confirmado la falta de estructura y factor tecnológico de punta en los países menos desarrollados pero lo curioso es que estos gigantes a través del tiempo han prestado mayor atención a los países desarrollados para invertir.

La conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) como parte del secretariado de Naciones Unidas ha sido parte encargada de conocer, investigar y analizar a las empresas transnacionales, es una fuerza incalculable dentro de la economía mundial de ahí radica su carácter como fuerza transnacional por: hacer valer o imponer su punto de vista en el sistema internacional. El número creciente de acuerdos interregionales ha permitido un flujo activo de inversiones extranjeras directas (IED) como es el caso de México, la cuestión no es competir por acapara la mayor parte de acuerdos internacionales sino conjugar la política doméstica (integrada y consolidada) así como negociar las alanzas más estratégicas par lograr un buen juego de ajedrez.

Gracias a la regionalización económica las transnacionales se han percatado que es importante invertir en los países menos desarrollados pues es a la larga les es conveniente. Así una amplia visión de las

²³ *Ibidem*, p. 435.

Relaciones Internacionales es confirmar esta transición de nueva era y la importancia de volcarnos a la diplomacia como una herramienta efectiva y práctica para equilibrar las dinámicas fuerzas a las que nos enfrentamos; así como el alto grado de especialización digital que nos impone esta perspectiva. Los actores internacionales son átomos que interactúan en el universo, todos son importantes puntos de estudio, los cuales hay que observar con detenimiento para contribuir en la conceptualización que requiere adecuarse a los pedimentos actuales.

1.3. Diplomacia, herramienta fundamental del internacionalista.

El ambiente diplomático ha sido influenciado por la llegada de la revolución principalmente en las tecnologías de comunicación e información (TIC's). Nueva cultura, nuevas tecnologías, nuevos medios de comunicación y nuevas formas de relacionarnos, en síntesis una **revolución diplomática**. El carácter del internacionalista debe ser convergente entre lo tradicional y lo moderno y ante todo un poeta, es decir, como un creador heurístico con base en el conocimiento adquirido por la experiencia pero siempre abierto y preparado para el cambio. Ante ello es necesario reconocer, analizar y prospectar ante los escenarios que se avecinan más pronto de lo que uno puede imaginar, y para ello es necesario dotarse de valentía y afrontarlos dotándonos de herramientas prácticas, útiles y universales.

1.3.1. Concepción etimológica.

La palabra **diplomacia** proviene del vocablo griego *diploma*, el cual a su vez toma su origen del verbo *diploún*, que significa doblar, plegar. El término diplomacia reviste tres acepciones fundamentales:

- 1) Ciencia o conocimiento de los intereses y relaciones de unas naciones con otras;
- 2) Servicio de los Estados en sus relaciones internacionales, y
- 3) Fig. Fam. Cortesanía aparente e interesada.²⁴

En sí, etimológicamente la palabra **diplomacia** deriva de la expresión griega *diploma*, que designa los documentos conferidos a los heraldos como testimonio de su posición política y autoridad... Según algunos autores no es sino hasta el siglo XVIII cuando hace formalmente su aparición la palabra diplomacia, al publicarse el *Corps Universel diplomatique droit de gens* en 1726, que contenía versiones originales de convenios de alianza, paz y comercio a partir del tratado de Münster en 1709.²⁵

Al provenir de **diploma** cabe resaltar el significado de la palabra, proviene del latín *diploma*, tablilla doblada y de *diploún* doblar. Despacho, bula, privilegio u otro instrumento autorizado con sello y armas de un soberano, cuyo original queda archivado²⁶, de ahí que exista la **ciencia de la diplomacia** o *res diplomática* pues al incrementarse el número de documentos (diplomas), surge la necesidad de contar con funcionarios que supieran ordenarlos, clasificarlos y conservarlos.²⁷

²⁴ **BASAVE FERNÁNDEZ DEL VALLE**, Agustín, Tomado del capítulo *Estructura, función y fines de la diplomacia*.

²⁵ **DE ICAZA**, Carlos, *La diplomacia contemporánea*, CONACULTA, México, 1999, p.6.

²⁶ Enciclopedia Salvat, Diccionario, **Tomo IV COQUI-ELEC**.

²⁷ *Ibidem*.

Por ende, existen **diplomáticos** y se le denomina al portador del pliego o diploma, el término **surge** cuando lo emplea Edmund Burke en 1796, en relación con el manejo de las Relaciones Internacionales; Es solo después del Congreso de Viena que **se reconoció** el servicio diplomático como una profesión distinta a la del político o estadista.

1.3.2. Concepción tradicional.

Es todo un reto poder englobar lo que tradicionalmente se comprende por diplomacia, es por ello que me he avocado a buscar definiciones en diccionario, en las mejores obras a mi criterio, así sí como en los más representativos iconos de la diplomacia de una manera breve pero esquemática para rescatar los conceptos clave que definen la diplomacia tradicional; Me refiero al término tradicional como esencia de la diplomacia pues posteriormente quiero integrar nuevos elementos para definir lo que aludo es una nueva era diplomática y redefiniendo a la diplomacia brindándole la connotación de nueva; Desde ahora dejo en claro que no porque acabe de surgir algo que deje atrás el recorrido actual de la diplomacia, sino solo por el hecho de presentarse una nueva revolución, de hecho la llamada tercera revolución industrial, misma que aqueja directamente a la diplomacia. Presento las siguientes definiciones de diplomacia:

Es la ciencia o **conocimiento de los intereses** y relaciones de unas naciones con otras. Servicio de los Estados en sus Relaciones Internacionales²⁸. Procedamos con otra: Prácticas y métodos formales mediante los cuales los Estados **conducen sus relaciones exteriores**, incluyendo el intercambio de embajadores²⁹; Proceso general mediante el cual **se comunican los gobiernos, intentan influenciarse mutuamente y solucionan los conflictos por medio de la negociación**³⁰. Veamos esta otra: Es la **conducción por medios pacíficos**, entre los que destaca la negociación, la política exterior de la **sociedad internacional** en todos su aspectos³¹; Esta es interesante también: La diplomacia puede ser definida como la conducción de las relaciones internacionales por medio de la negociación. Es un medio a través del cual las naciones intentan realizar sus intereses nacionales, aunque no siempre es un instrumento del orden político. Su objetivo puede ser algunas veces la intensificación de un conflicto entre naciones ó un **instrumental neutral** que considera el orden como irrelevante para lograr los objetivos del interés nacional.

Charles Martens dice de la diplomacia que es la ciencia de las relaciones y de los intereses respectivos de los Estados o **el arte de conciliar los intereses entre sí**³², mientras Harold Nicolson, menciona que la diplomacia no es el invento ni el pasatiempo de algún sistema político determinado sino **un elemento esencial en cualquier relación entre los hombres y ó las naciones...**, agrega que la diplomacia es el manejo de las Relaciones Internacionales mediante la negociación y que estas relaciones se ajustan y se manejan por parte de embajadores y enviados³³. Entonces tradicionalmente la diplomacia consta de los siguientes conceptos clave: arte, conocimiento, cortesía, inmunidad, geografía, gobierno, interés nacional,

²⁸ *Ibidem*.

²⁹ **BASAVE FERNÁNDEZ DEL VALLE**, Agustín, *Op. Cit.*, p.12.

³⁰ **DE ICAZA**, Carlos, *Op. Cit.*, p.4.

³¹ **STÖESSINGER**, John, *El poderío de las naciones*, Política mundial nuestro tiempo, p.112.

³² **AGUIRRE**, Francisco R., **ESPINOZA**, González, Isadora, González, Saharrea, *La diplomacia*, Relaciones Internacionales No. 71, UNAM FCPyS, México, 1996. p115.

³³ **NICHOLSON**, Harold, *La Diplomacia*, FCE, México, 1997, p. 23.

mediación, medios pacíficos, negociación, neutralidad, política interna y externa, Relaciones Internacionales, representación, sociedad internacional, entre otras.

Puedo enunciar entonces que la **diplomacia tradicional** es el arte de llevar a cabo una negociación entre dos o más Estados plenipotenciarios por medio de diplomáticos que lleven la representación del interés de su propia nación, a sabiendas de que toda decisión repercutirá dentro de la sociedad. Esta esquemática definición que surge a raíz de las definiciones antes presentadas hace antesala a comentar esa no reciente connotación de vieja diplomacia y nueva diplomacia como si fuese una marcada pugna para observar que tan buena resultó o resulta una de la otra, pero lo cierto es que dará buen resultado brindar una guía constructiva sobre la teoría diplomática, para ello me allego de Cahier quien divide en cuatro etapas a la diplomacia. El se fundamenta para su división en culturas, sucesos de cambio, y relaciones Internacionales llevadas a la praxis; Estas son:

- I. De la antigüedad al siglo XV.
- II. Del siglo XV al Congreso de Viena.
- III. Del congreso de Viena a la Conferencia de Versalles.
- IV. De la Paz de Versalles a la actualidad.

Cahier señala que existen cinco circunstancias responsables de la decadencia de la diplomacia tradicional:

- a) El tránsito de la diplomacia secreta a la abierta.
- b) La importancia de la opinión pública.
- c) El desarrollo de los medios de comunicación y transporte, que califica de restadores de autonomía del diplomático.
- d) La globalización de los problemas y de las relaciones, y
- e) El cambio que se ha introducido en las costumbres diplomáticas.

Aunque pesimista por los tres efectos (según el), resultantes de esta transición que son:

- 1) Que el diplomático goce de una autonomía muy restringida.
- 2) Que el diplomático sea suplantado por políticos en todo lo que se estime importante; y
- 3) Que la diplomacia se desenvuelva en gran medida dentro del terreno de la técnica, donde actúan los especialistas y no los diplomáticos.

Por su parte, Nicolson, es un tanto escéptico en cuanto a la diferenciación entre vieja diplomacia (diplomacia secreta) y nueva diplomacia (diplomacia abierta), él afirma que lo único que sucede es que el arte de la negociación se ha ido ajustando paulatinamente a los cambios acaecidos en las condiciones políticas; Es solo apariencia externa lo que va cambiando gradualmente, la sustancia subsiste porque la naturaleza humana es inalterable y porque solo hay un modo de arreglar en forma pacífica las diferencias internacionales. Nicolson resulta más práctico en su enfoque teórico diplomático y este lo divide en dos:

- 1) Teoría de la casta militar y política que sobrevivió al sistema feudal, tendía hacia la política del poder y se preocupaba considerablemente por cuestiones tales como el prestigio nacional, la condición social, la precedencia y el atractivo personal del representante diplomático.
- 2) Teoría de los contactos comerciales, constituye un enfoque más burgués, hace énfasis en la política utilitaria y más concretamente en cuestiones tales como la conciliación, el apaciguamiento, la transacción y el crédito.

Cahier constituye una excelente plataforma para conceptualizar lo que se denomina como **Nueva Diplomacia** me refiero en cuanto a los cinco puntos que él considera como factores de la decadencia de la diplomacia tradicional. Aunque también Nicolson apunta en un rasgo esencial que no se debe perder de vista: *"la naturaleza humana que es inalterable y porque solo hay un modo de arreglar en forma pacífica las diferencias internacionales"*

Vallamos un poco más adelante y contemplemos la evolución diplomática moderna que incluye en la teoría diplomática Ronald P. Barston quien basa su trabajo en cuatro argumentos:

1. Rápido crecimiento de la diplomacia de conferencia técnica y funcional en el plano internacional, observado desde 1960.
2. Crecimiento de una variedad de instituciones regionales e internacionales.
3. La informalidad cada vez más evidente de los acuerdos internacionales. (acuerdos blandos).
4. La complejidad y el mayor volumen de la diplomacia moderna plantean demandas cada vez mayores a los recursos diplomáticos en términos de administración, personal, selección de aquello en lo que se participará y la magnitud y tipo de representación en el extranjero.

1.3.3. Nueva Diplomacia.

Mencionaré brevemente los tipos de diplomacia más representativos para dar pie a la concepción de Nueva Diplomacia. Entre los tipos de diplomacia se encuentran:

- a) **Diplomacia pública vs. Diplomacia secreta.** Este tipo de pugna es más bien una ecuación acertada en cuanto se logra un balance; Por un lado en la época de Woodrow Wilson de palabra se pone en boga la connotación de pública a la diplomacia pero no así en la práctica, pero conforme transcurren los años se observa que la creciente ola de intentos de democracia, la intensiva carga de impacto por parte de los *mass media* en la sociedad civil y las menos acalladas organizaciones no gubernamentales (ONG's) realmente tiene peso y realizan diplomacia de una u otra forma, pasiva o activamente pero es parte de esta nueva realidad. Pareciera ser que la realidad de la diplomacia secreta está orillada a ejercerse dentro de la élite de diplomáticos de carrera pero ante las nuevas exigencias, se deben tender nuevas formas de comunicación efectiva para lograr y llevar a cabo las negociaciones de las cuales no debe hacérselas conocer a toda la población pues resultaría impracticable.
- b) **Diplomacia Multilateral vs. Diplomacia Bilateral.** Como todo tiene un principio y es que aunque nace a finales del siglo XIX, la diplomacia multilateral no era un recurso muy socorrido pues las intensas relaciones que existían eran de carácter bilateral, es decir, entre dos Estados, es cierto que la diplomacia multilateral, fue un hecho a partir de reuniones de carácter emergente como las dos grandes guerras mundiales por las que la humanidad ha atravesado. Ahora a comienzos del siglo XXI vemos brillar la concepción de la diplomacia multilateral, al ver intensificadas las relaciones entre diferentes actores de la diplomacia, no solo Estados, también se refiere a todo tipo de organizaciones internacionales, empresas transnacionales y multinacionales así como el gran impacto e injerencia de la sociedad civil, esto orilla a dejar de un lado la anarquía por parte de los que mandan la orden a los diplomáticos, los gobiernos, para tender a la mediación, pues gracias a la magnitud de nuevas y más problemáticas en común es que se da esta tendencia en el contexto internacional.
- c) **Diplomacia Tácita vs. Diplomacia Formal.** A simple vista se podría afirmar que por ser tácita es informal: comunicados de prensa, declaraciones en entrevistas por TV, radio, cable, fax, correo electrónico, Internet, y que al mencionar la diplomacia formal hablamos de asumir posturas firmes, sellos, seriedad; La tendencia es que la diplomacia tácita es la que se remite a la praxis mientras la formal es la que viene implícita; Puede sonar irónico pero esa es la realidad, pues en la medida que un gobierno, representante diplomático a cualquier nivel y por cualquier medio negocie de *ipso facto* resulta un compromiso implícito.

Vamos por buen camino pues se percibe la evolución aún no del todo, la clave es la **Internet**. La **nueva diplomacia** es la interacción de negociaciones que se deben llevar a cabo para lograr el objetivo: la resolución de controversias por medios pacíficos sobre una plataforma universal, en donde los diplomáticos que son todos los actores internacionales deberán nutrirse de tecnologías de información y

comunicaciones (TIC's) de vanguardia así como tener presente el arte ético y humanista de la diplomacia, tendiendo a las alianzas estratégicas pues la unión hace la fuerza. La imperiosa necesidad tender a la universalidad (uni_único, versal_variedad), y a ser holístico, equilibrar mente cuerpo y corazón. La nueva diplomacia es simplemente como diría Nicolson una adecuación a nuestro tiempo a nuestra era la del siglo XXI.

Gran reto de frente pues implica mayor empeño para lograr ser un diplomático profesional pues hay que recurrir a la especialización sin olvidar nuestra plataforma general, la que nos une, nuestra naturaleza humana de la cual nos falta mucho por desarrollar, ¡lo importante es comenzar ya! Agustín Basave Fernández del Valle enuncia que la nueva diplomacia no tendrá permanencia si no armoniza la moral pública como la moral privada...; Ningún fruto público duradero cabe esperar, si no sustituimos la desintegración por la cooperación, la astucia por la razón, la ingeniosidad por los principios morales..., hay que salvaguardar los acuerdos éticos que gobiernan las relaciones internacionales del género humano.

El carácter que adopta la diplomacia ante el siglo XXI es el de la **diplomacia digital**, e-diplomacia, diplomacia virtual ó diplomacia electrónica que debe no ser lo único en lo cual pongamos la mira pues la tendencia reitero es hacia lo holístico y universal. Estar realmente conscientes de enfrentar el impacto que tiene la Internet como plataforma universal de información y comunicaciones, que aún no esta al alcance de las mayorías pero es una latente realidad, pues como internacionalista se realiza este estudio para prospectar. Así es como se percibe la diplomacia que está expuesta a una transformación de grandes dimensiones, diría en forma práctica a una revolución, en una nueva era diplomática (NED) que responde a la de los vertiginosos cambios tecnológicos, sobre todo en los referentes a las tecnologías de información y comunicaciones conocidas como (TIC's), las dinámicas agendas globales de los Estados, y el impresionante impacto e incremento de actores internacionales no oficiales; Ahora también esta es la que percibe los dramáticos cambios globales para encarar el mejor manejo de las problemáticas a que conlleva este contexto. Cabe destacar que la diplomacia es en si un elemento imperante para lograr un desarrollo óptimo.

Así mismo el reto es para el diplomático de carrera pero también lo es para la sociedad del futuro, una sociedad con carácter diplomático, que sepa encarar con fundamento en la razón y que llame al equilibrio, pues el conocimiento y la información así como la creatividad constituyen el motor de la fuerza en la actualidad. Según Gordón Smith, la diplomacia tradicional es el arte e avanzar en los intereses nacionales por medio de la práctica de la persuasión. Actualmente no solo el contexto sino el contenido de la diplomacia se han alterado radicalmente. El contexto de persuasión se ha expandido para incluir a cualquiera de cualquier lugar que esté conectado a y afecte por medio de cualquier medio de comunicación e información. Se vuelve aún más desconcertante, el terreno de los intereses nacionales pues ahora incluye por lo menos a la economía global y cada vez más temas como migración internacional, crisis ambientales, terrorismo, tráfico de drogas, proliferación de armas así como ciber acoso, a pesar de ser problemáticas globales estas afectan en el ámbito local.

Ahora la diplomacia es la práctica de las Relaciones Internacionales en donde el contratiempo de la política doméstica es así mismo delineado por la expandida agenda y seguridad nacional. Robert Keohane y Joseph Nye etiquetaron esta nueva época globalizada como **interdependencia compleja**. Esta al no ser reconocida del todo ha estado significando costos crecientes a las naciones-estados, pues prudentemente juegan las reglas requeridas por viejos patrones así como por nuevas estructuras. De acuerdo con James Rosenau, estamos sufriendo una fusión descentralizada de intereses globales y locales a lo que llama **fragmentación**. Fragmentación es un concepto que yuxtapone el proceso como tal con el de integración dentro de y entre organizaciones, comunidades, ciudades y sistemas transnacionales como ligados interactiva y causalmente³⁴.

La fragmentación con lleva a la dispersión de autoridad lejos de los Estados y el creciente rol de la descentralización de los gobiernos, ONG's, medios, movimientos sociales y otras redes transnacionales no gubernamentales como actores principales. Es necesaria la **transparencia**, entendida esta por ser la fuerza que no solo dirige relaciones oficiales sino además las relaciones entre los sectores públicos y privados entre individuos³⁵; Aunque suceda la fragmentación en las naciones-estado y estén acostumbrados al control y al dominio absoluto del poder deben reconocer y ver en estas nuevas condiciones una oportunidad para implementar revolucionarias direcciones hacia los asuntos estratégicos y administrativos en el ámbito global. Es cierto que pensar si quiera en la naturaleza del poder es un asunto desconcertante pero esta, la era de la información abriga una lucha entre el poder duro, es decir coercitivo, contra el **poder suave, la persuasión**.

De acuerdo a esta perspectiva, hoy, es imperante promulgar la información de forma más persuasiva a la mayor parte de la población de la manera más rápida posible, esa es la clave de la vanguardia en esta nueva era de la diplomacia, las naciones-estados deben considerar esta tendencia como el arma más potente para dar el primer golpe. Encima de todo, el acceso, la información y la conectividad son componentes esenciales para tener y ejercer la influencia de este nuevo poder. Este poder es asociado con el reconocimiento y ejercicio de un objetivo común, entonces la llave es reformar con el colectivo o grupo para ir actualizando objetivos; Cabe resaltar que es una tarea desafiante para el desarrollo y administración de los Estados pues influiría deliberadamente por el inconstante conjunto de políticas para gobernar los diferentes escenarios de operación desde el ámbito local al global. Los Estados ya se han dado a la tarea de administrarse digitalmente mediante la técnica del *e-procurement* ó procuramiento electrónico³⁶.

³⁴ ROSENAU, James, N., *States, sovereignty and diplomacy in the information age*, Virtual Diplomacy Series, United States Institute of Peace (USIP), Washington, 2003.

³⁵ Se requiere consultar el Instituto federal de acceso a la información mexicano (IFAI), que se encarga de gestionar las peticiones de información gubernamental a nivel de servicios y datos por parte de los ciudadanos así como de los mismos empleados gubernamentales, para observar esta realidad e incluso aprovechar para practicar esta redefinición de acceso a los servicios por medio de alguna petición en: <http://www.ifai.gob.mx>.

³⁶ Para mayor referencia sobre el impacto que produce la redefinición digital en la nueva era diplomática (NED), basta referirse al capítulo IV sobre el gobierno digital mexicano.

CAPÍTULO 2. ELEMENTOS NECESARIOS PARA DEFINIR UN NUEVO PARADIGMA EN LAS RRII.

A continuación se contribuye respecto a las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII) mediante la proposición de un modelo de negociación holística que permita la implantación y desarrollo de un paradigma digital, es decir al paradigma de la nueva era de la diplomacia (NED); esta necesidad no se hace esperar y es posible identificarla gracias a la tercera revolución industrial, es decir, la de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), y así como es posible identificar la necesidad, es posible y necesario, el hacer uso efectivo de implementos y herramientas que facilitan el trabajo de esta neo dinámica, todo mediante la plataforma digital: la Internet y no dejando de lado nuestra realidad tangible, e incluyendo el factor intensivo y enormemente olvidado en el pasado inmediato: el ser humano. Es así como se construye la propuesta de un modelo de negociación holística, creado con base en la interacción y multidisciplinariedad.

2.1. Paradigma Universal.

De acuerdo con Thomas Khun, el concepto de **paradigma** debe ser comprendido en doble sentido: el primero es el que denota la constelación de creencias, valores, técnicas y así sucesivamente, compartidos por los miembros de una comunidad dada. El segundo se refiere a las soluciones - enigmas concretas que empleadas como modelos o ejemplos pueden reemplazar a reglas explícitas como base para la solución de los enigmas restantes de la ciencia normal.³⁷ Es así como actualmente nos topamos ante la necesidad de atender a un paradigma que sea mayormente eficiente, que sea complemento de los propios de las relaciones internacionales, este nuevo paradigma debe ser comprendido como una continuidad que se adecua a cada trayecto histórico. El paradigma como matriz disciplinaria y como ejemplar debe conllevar a esta comunidad de diplomáticos a un **modelo de negociación** efectivo con carácter universal, pues en gran medida es importante reconocer a la negociación como la piedra angular de cualquier diplomático.

El paradigma que da continuidad a esta neo-visión universal es el que se desarrolla en los años setenta: el **paradigma de la sociedad mundial**, mejor conocido como el de **interdependencia**, está caracterizado por reflejar una nueva realidad, así como el alcance y fuerza con que lo hace, es una exigencia que además impone la propia realidad todavía de nuestros días, así como por atacar ferozmente al paradigma realista o tradicional por no reconocer la dinámica propia de los procesos transnacionales y de los actores no estatales que cobran bríos dentro del panorama internacional, éste también incluye fuertemente la temática de la cooperación. Como efectivamente menciona Celestino del Arenal "el cambio de la naturaleza de la sociedad internacional ahora mundial o universal, que ya no es esencialmente conflictiva, sino también cooperativa, que ya no conoce fronteras estatales, ya que cualquier evento tiene repercusiones mundiales, origina una ampliación de las dimensiones, estructuras y procesos, objeto de consideración",³⁸ eso es precisamente lo que se pretende con esta nueva connotación de universal al paradigma de la sociedad mundial o interdependencia, dar relevancia a las

³⁷ KUHN, Thomas, S., *La estructura de las revoluciones científicas*, México, 1971, p. 289.

³⁸ ARENAL, Celestino del, *op. cit.*, p. 33.

nuevas dimensiones y proponer un modelo de negociación adecuado para la comunidad diplomática esencialmente aunque no restrictivo de ella.

Conscientes estamos de pertenecer a un universo, de compartirlo con varios planetas y constelaciones, de ser parte de uno de esos planetas, el planeta Tierra, de pertenecer a cierta región de ese planeta, ser parte de: la sociedad, de esa familia, etc. Día tras día todos en conjunto interactuamos, somos universales, pertenecientes a ese todo como base, como estructura, como soporte, como nuestros cuerpos, todos tenemos cuerpo, pero también somos versales, es decir, somos diferentes, únicos e irrepetibles en esencia, pues tenemos diferentes condiciones. Ser **universal** implica reconocerse así mismo dentro de un todo con las interacciones que ello conlleva. Esto no solo para un internacionalista, sino para cualquiera que desee estar inmerso en esta realidad: la de la **negociación efectiva**; debe allegarse de los modelos más efectivos y vanguardistas para mantenerse en la punta del cañón y solo será logrado por medio del conocimiento efectivo.

El paradigma universal reconoce ello, y va más allá de los organismos no estatales y la cooperación pues reconoce el papel del individuo como célula de la sociedad mundial, digital, ó universal, pues él es quien en gran medida logra dar un empuje real a los juegos políticos y a los intereses que se deseen consolidar. Pertenecientes a esta era de las comunicaciones e información, es necesario enfatizar el creciente uso y dependencia de las tecnologías de vanguardia, en específico las **tecnologías de información y comunicaciones (TIC's)**

Estas comprenden desde los teléfonos celulares hasta la Internet. Pero el impacto que esto está generando nos concierne a nosotros como internacionalistas pues estas son las plataformas donde surge esta sociedad digital en el ámbito mundial – universal, claro está objeto de nuestro estudio. Por tanto, debemos estar dotados de la información más estructurada y concreta labor que implica una inversión de tiempo, espacio y trabajo en equipo, que permitirá consolidar a las relaciones internacionales aún más como ciencia. La **tarea del internacionalista en esta nueva era diplomática (NED)** se centra en su **objeto de estudio: la sociedad digital en el ámbito mundial – universal**. Un reto que sin duda alguna permite que en esta sección se propongan elementos que incluyen la base de análisis como son lo económico, lo jurídico, lo político, lo social, y hasta lo humanitario; así como un modelo de negociación.

2.2. Implementos para negociar efectivamente.

La tarea del internacionalista se centra en su objeto de estudio: la sociedad digital en el ámbito mundial – universal. Un reto que sin duda alguna permite que en esta sección se propongan elementos que incluyen la base de análisis como son: lo económico, lo jurídico, lo político, lo social, y hasta lo humanitario.

2.2.1. Benchmarking.

Si la pretensión y el deseo de lograr tener la credibilidad de ser la ciencia que englobe las demás ciencias como disciplinas auxiliares en nuestro conocimiento y apoyo a la humanidad misma para evolucionar es imperante reconocer como ser los mejores. Para ser los mejores en lo que nos compete es cuestión de identificar el benchmark, esto es el punto de referencia, que es considerado como: cualquier resultado considerado como el mejor. Por tanto, el **benchmarking** es el resultado de realizar una serie de actividades de manera sistemática y continua con la finalidad de:

1. Identificar el punto de referencia (*benchmark*)
2. Compararse con él.
3. Identificar las prácticas o métodos que permitan a quien lleva a cabo las actividades de benchmarking convertirse en el mejor.³⁹

El *benchmark* se convierte en un estándar de excelencia con el que compararse, el mejor es el que es reconocido mundialmente como el que mejor opera en el tema objeto. El modelo de *benchmarking* es de muy fácil comprensión, está constituido por un esquema conceptual para efectuar un análisis.

El objetivo del modelo es mantener la atención centrada en cuatro fases fundamentales de investigación y análisis que están representadas en los cuatro cuadrantes del modelo. Al benchmarking constituye un trabajo comparativo y analítico. El modelo de los cuatro cuadrantes puede emplearse para ilustrar las diversas comparaciones realizadas durante las actividades realizadas por el benchmarking, incluida la recopilación y el análisis de los datos necesarios. Si dividimos visualmente el modelo de

acuerdo a sus niveles se apreciarán estas comparaciones: La mitad superior del modelo (Q1 y Q2) se centra en la propia institución (nosotros) y sus factores críticos de éxito. Los datos que se recojan y

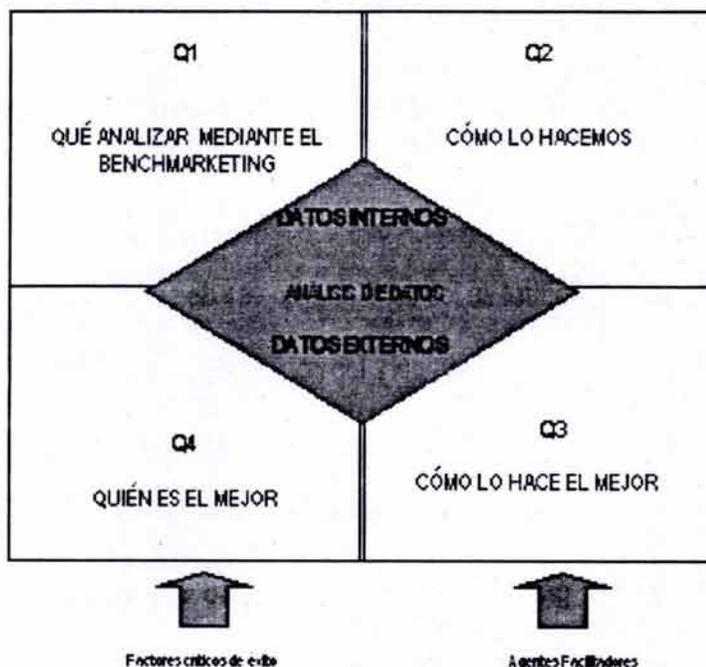


Fig. 1. Modelo de *benchmarking* por Camp.

³⁹ MARTÍN, Fernández, Evaristo, *Gestión de Instituciones Inteligentes*, ed. McGRAW HILL, Madrid España, 2001, p.42.

analicen se referirán a las prácticas, procesos y productos propios. El objetivo de este nivel es aumentar el conocimiento sobre prácticas, procesos y operaciones que permiten realizar el trabajo propio.

La mitad inferior del modelo (Q3 y Q4) se refiere a con quien se compara la institución habiendo sido elegido como punto de referencia quien obtiene los mejores resultados en el tema objeto que se ha decidido analizar a través del *benchmarking*. El objetivo es descubrir cuales son los facilitadores, es decir, las prácticas y métodos que lo convierten en el benchmark. Es importante estudiar y aplicar en nuestros análisis el *benchmarking* para lograr optimizar la evaluación de medias proporcionales en el ámbito mundial para realizar análisis más universales logrando identificar los patrones más representativos que poco a poco se filtrarán y podrán representar patrones de generalidad.

2.2.2. Métodos alternativos de solución de controversias (MASC)

Los **métodos alternativos de resolución de controversias (MASC)** pueden ser definidos como aquellos mecanismos que sustituyen la decisión del órgano jurisdiccional por una decisión que puede ser producto de la voluntad concertada de las partes en conflicto o de una sola de ellas. Estos métodos son: la negociación, la cual tocaremos en el siguiente punto, la conciliación y el arbitraje. Fraga Pittaluga, citando a Richer señala que son medios de resolución los que pueden utilizarse solamente si las partes acceden al empleo de los mismos y si con ellos se llega a una solución que no sea impuesta por ninguna de ellas. Se trata pues de métodos de resolución convenidos e igualitarios.⁴⁰ Estos, están íntimamente vinculados a la satisfacción del interés público y a la consecución de una administración de justicia rápida y eficaz, desde que es un bien querido por la sociedad que los procesos de resolución de conflictos se agilicen y que la justicia sea rápida y efectiva.

Sus beneficios son:

- ◆ Tomar Control de los conflictos en vez de ser controlados por ellos.
- ◆ Negociar soluciones para los conflictos, en vez de litigar.
- ◆ Mediar conflictos entre empleados, departamentos / unidades, clientes y proveedores.
- ◆ Reducir la tensión de las relaciones contractuales y evitar la cartera vencida.
- ◆ Ahorrar grandes cantidades de dinero que se pierden debido a fallas en la productividad y a oportunidades no aprovechadas.
- ◆ Quitar un obstáculo clave hacia el éxito en el manejo gerencial cualitativo.
- ◆ Cambio de la cultura organizacional para lograr que la comunicación saludable sea la norma, en vez de adoptar una conducta disfuncional y hostil.

⁴⁰ PITTALUGA, Fraga, *Métodos alternativos de solución de controversias (MASC)*, http://www.badellgrau.com/conflictosprocesoscontencioso.html#_ftn1

2.2.2.1. Conciliación.

Es un mecanismo alternativo de solución de controversias, con plenos efectos jurídicos, por medio del cual dos o más personas gestionan ellas mismas la solución de sus problemas con la ayuda de un tercero llamado conciliador, y a quien le corresponde presentarles a las partes involucradas dentro de la controversia fórmulas de acuerdo, para que éstas de manera autónoma elijan la más conveniente.

Este método tiene como ventajas las siguientes:

- ◆ **Evita pleitos:** con la conciliación se logran acuerdos que permiten prevenir un litigio eventual o terminar un pleito pendiente, sin los trámites, costos y formalismos procesales.
- ◆ **Es ágil:** la conciliación se desarrolla, por regla general, en una única audiencia.
- ◆ **Es eficaz:** la mayoría de los casos de conciliación que se presentan y terminan con buen acuerdo.
- ◆ **Tiene rigor de ley:** el acuerdo logrado en la conciliación es obligatorio según las leyes vigentes, tiene efecto de cosa juzgada y presta mérito ejecutivo.
- ◆ **Es económica:** el valor de los servicios es muy bajo, comparado con los costosos de un proceso judicial.
- ◆ **Uno es el juez:** En la conciliación las partes resuelven directamente sus discrepancias, convirtiéndose en los mejores voceros de sus intereses y en los mejores falladores de sus causas.
- ◆ **Es reservada:** nada de lo que se discuta durante la audiencia de conciliación puede trascender o conocerse fuera de su ámbito.
- ◆ **Es profesional:** los conciliadores á, son prestigiosos profesionales que han recibido capacitación en técnicas de negociación y conciliación, con métodos diseñados específicamente para este fin.
- ◆ **Es especializada:** Se realizan convenios con entidades privadas y financieras, adecuando el procedimiento conciliatorio a las necesidades de cada institución y dando como resultado un servicio especializado y eficiente.

Es previsible la importancia y la finalidad por conocer y aplicar los métodos alternativos de solución de controversias, pues necesaria la profesionalización a personas líderes, de manera eficiente y pro-activa, en todos los aspectos prácticos de la negociación internacional y nacional, y de los modernos sistemas extrajudiciales de resolución alternativa de conflictos (especialmente, la negociación, el arbitraje y la conciliación)

2.2.2.2. Arbitraje.

Es una alternativa para resolver los conflictos derivados de relaciones comerciales, civiles o de contratos con el Estado ante un centro de arbitraje. Con el arbitraje se pacta previamente como solucionar las controversias que se deriven de una relación contractual, de una manera rápida, imparcial y eficaz.

Para acudir al arbitraje es necesario que dentro del contrato suscrito por las partes se incluya una cláusula compromisoria, en la cual se exprese la voluntad de someter las diferencias que se presenten a la decisión de un tribunal de arbitramento. No obstante lo anterior, si en el contrato objeto de la controversia no se ha contemplado dicha cláusula y surge un conflicto, las partes pueden pactar un compromiso; es decir, suscribir un documento en el cual se manifieste que las diferencias surgidas se someterán a la decisión de árbitros y como ventajas consta de las siguientes:

- ◆ **Tiene efectos legales:** porque el laudo arbitral se considera cosa juzgada, y tiene los mismos efectos de una sentencia judicial.
- ◆ **Es imparcial:** por la idoneidad ética y profesional de los árbitros.
- ◆ **Es económico:** porque el arbitraje evita los procesos judiciales que resultan más costosos por los honorarios que causan y por el tiempo que pueden durar.
- ◆ **Es rápido:** porque las partes deciden el tiempo de duración del proceso. Si no hay acuerdo al respecto, el tribunal de arbitramento tiene un plazo máximo de seis meses para fallar, prorrogable sólo por seis meses más.
- ◆ **Es especializado:** porque los árbitros son expertos en la materia que trata el conflicto.
- ◆ **Es confidencial:** porque el arbitraje tiene su origen en la voluntad de las partes, las cuales en ejercicio de su autonomía, pueden acordar el procedimiento aplicable a su trámite, que hasta la protocolización del expediente es manejado con una total reserva, de manera que los derechos no sean vulnerados.

En nuestro contexto, el de la tercera revolución industrial, es decir, la de las comunicaciones y la información, es notoria la imperante ola de acuerdos nacionales e internacionales que coadyuvan a consolidar importantes alianzas estratégicas, fusiones y expansiones de mercados. Esto trae consigo múltiples interacciones jurídicas, y consigo la necesidad de recursos humanos con el conocimiento, manejo y práctica de las áreas normativas y técnicas de resolución y conflictos.

Igualmente, la moderna dirección del Estado y de las entidades regionales y territoriales, basada en la interrelación con múltiples actores políticos, sociales, internacionales y multilaterales, requiere contar con una asesoría profesional y experimentada en la negociación y la resolución de conflictos a todo nivel, es por ello que como internacionalistas debemos entrar en acción. Además es importante señalar que los MASC surgen como una necesidad de índole comercial. Cuando la Organización Mundial de Comercio (OMC) en 1994 decide comenzar a buscar alternativas para la solución de conflictos entre las partes, pero

no es sino hasta el año 2001 que se deciden los miembros parte del órgano de solución de diferencias (OSD), se deciden a celebran negociaciones para mejorar y aclara el entendimiento de las MASC.

Parte de esta historia es el uso intensivo de los MASC en grandes uniones comerciales como el MERCOSUR, inclusive está dentro de los planes del ALCA ser regidos jurídicamente por los MASC. Es de reconocer que es un proceso efectivo para el entendimiento que se debe de dar entre los que participan de la sociedad digital. En principio de cuentas se ha prestado atención solo al comercio electrónico ó e commerce, aunque se considera que los MASC son importantes en todos los ámbitos de interacción de esta sociedad digital. Los MASC están de moda, pues son empleados para fines comerciales como un común denominador. Es importante no perder de vista, su naturaleza, pues el negociador surge por necesidad de supervivencia. Ser negociante es una condición inherente al ser humano. Así pues las MASC pueden ser empleadas en todo tipo de relación interpersonal, inter empresarial e internacional.

2.2.3. Programación neurolingüística (PNL)

Según González (1996), la **Programación Neurolingüística (PNL)** es un meta-modelo porque va más allá de una simple comunicación. Este meta-modelo adopta como una de sus estrategias, preguntas claves para averiguar que significan las palabras para las personas. Se centra en la estructura de la experiencia, mas que en el contenido de ella. Se presenta como el estudio del "cómo" de las experiencias de cada cual, el estudio del mundo subjetivo de las personas y de las formas como se estructura la experiencia subjetiva y se comunica a otros, mediante el lenguaje.⁴¹ Esto permite que la conducta sea concebida como consecuencia o resultado de complejos procesamientos neurofisiológicos de la información percibida por los órganos sensoriales. Procesamientos que son representados, ordenados y sistematizados en modelos y estrategias, a través de sistemas de comunicación como el lenguaje. Estos sistemas tienen componentes que hacen posible la experiencia y pueden ser intencionalmente organizados y "programados" para alcanzar ciertos propósitos. Bandler y Grinder logran englobar tres aspectos con respecto al término PNL:

- a. **Programación:** se refiere al proceso de organizar los elementos de un sistema (representaciones sensoriales), para lograr resultados específicos.
- b. **Neuro:** (del griego "Neurón", que quiere decir nervio), representa el principio básico de que toda conducta es el resultado de los procesos neurológicos.
- c. **Lingüística:** (del latín " Lengua", que quiere decir lenguaje) , indica que los procesos nerviosos están representados y organizados secuencialmente en modelos y estrategias mediante el sistema del lenguaje y comunicación.

⁴¹ GONZÁLEZ, L., *P.N.L. Comunicación y Diálogo*. Ed. Trillas México, 1996, p. 35.

El concepto PNL, fue creado por John Grinder y Richard Bandler, a principios de los años setenta. Al respecto cabe citar la opinión de Bandler quien afirma: "*La programación Neuro-Lingüística es el nombre que inventé para evitar la especialización de un campo o en otro... una de las maneras que la (PNL) representa, es enfocar el aprendizaje humano... básicamente desarrollamos maneras de enseñarle a la gente a usar su propia cabeza*"⁴².

La PNL es un estudio de excelencia humana, puesto que da la oportunidad de crecer continuamente en los aspectos emocionales, psicológicos, intelectuales, artísticos sociales y económicos y al mismo tiempo contribuye en forma positiva con el progreso de los demás. Estos aspectos tienen un alto valor en el campo educativo, porque de allí parte la idea de utilizar la PNL como herramienta estratégica para la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje-negociación. Se puede caracterizar la PNL:

- a. La PNL tiene la habilidad de ayudar al ser humano a crecer, trayendo como resultado una mejor calidad de vida.
- b. Presenta un enfoque práctico y potente para lograr cambios personales debido a que posee una serie de técnicas que se asocian entre sí para lograr una conducta que se quiere adquirir.
- c. Se concibe como una poderosa herramienta de comunicación, influencia y persuasión, puesto que, a través del proceso de comunicación se puede dirigir el cerebro para lograr resultados óptimos.
- d. Es esencialmente un modelado. Los especialistas que desarrollaron la PNL estudiaron a quienes hacían las cosas de manera excelente, encontraron cual era su fórmula y proporcionaron los medios para repetir la experiencia.
- e. La PNL es una actitud. La actitud de "*voy a lograrlo*" con unas enormes ganas indetenibles.
- f. Va más allá de un simple conjunto de herramientas. Se origina a partir de la Lingüística, la Terapia Gestalt, la Semántica General, Análisis Transaccional, Dominio Corporal, Cognitivo y Emocional.

Lograr el poder de comunicación con las personas de manera efectiva permite una sólida plataforma para lograr cualquier tipo de objetivo, y esto aunado a las propias experiencias, al benchmark y a la aplicación de los MASC nos da como resultado un trinomio perfecto para llevar con éxito la empresa de la negociación.

2.3. Modelo de negociación holística.

Se aprecia visiblemente englobar, encausar todos estos elementos así como otros que permitirán definir un **modelo holístico**. Este modelo permite visualizar interdisciplinariamente⁴³ la forma en la cual podemos lograr una **negociación efectiva**. El modelo también permite gestionar proyectos de todo tipo, pues el holismo debe ser comprendido como la unión e interacción de mente cuerpo y alma del objeto del modelo; es decir, el tratamiento en conjunto, integral y no aislado. Comúnmente el término de holístico es empleado como placet en la medicina, pero atendiendo a esta universalidad es imperante adecuar los términos que pueden resultar aplicables en varios campos de manera universal.

⁴² O'CONNOR, Joseph, SEYMOUR, John, *Introducción a la PNL*, Ed. Urano, México, 2001, p.27.

⁴³ Al connotar a la **interdisciplinarietà** se puede lograr el holismo, el trabajo en equipo y una gran economía en recursos así como en tiempo, es hacer uso efectivo de todas las herramientas que puedan contribuir a la solución de los embates diarios, entre las disciplinas.

El **modelo de negociación holística** es una propuesta que agrupa tres sectores imprescindibles de interacción: Personas, implementos y técnicas, así como proceso en los negocios a cualquier escala: interpersonal, inter empresarial e internacional. El modelo es representado por el universo, dentro del se encuentra en el centro el círculo de interacción que incluye en orden cíclico: personas, herramientas y técnicas, así como el proceso de negociación. Dentro y fuera del mismo, y con la posibilidad de ser tomados como parte del conjunto se encuentran las escalas de la negociación: en el ámbito interpersonal, inter empresarial e internacional. Es importante subrayar que al centro del conjunto dentro del círculo de interacción se encuentran tres c's entrelazadas, ellas significan: creatividad, conocimiento y capacidad de cambio. Éstas serán desarrolladas en la siguiente parte como características inherentes a la personalidad del diplomático para esta nueva era.



Fig. 2. Modelo de Negociación Holística.

2.3.1. Personas.

Constamos la base del Universo de la negociación y en muy remotas ocasiones se nos presta atención, pero hoy más que nunca las personas en nuestro análisis deben ser punto de partida y motivo de evaluación para lograr trascender con los análisis y estudios por realizar. Es importante motivar a las personas que pertenecen a la comunidad de estudio en cuestión por medio de liderazgos bien entendidos y actuales, de esos liderazgos que lograr romper las barreras tradicionales, sobre todo las de índole cultural, para ello es necesario despertar y/o pulir tres crisoles del diamante en bruto que representan cada una de estas personas en cuestión, esto es su misión personal, energía creativa, optimismo dinámico, familias efectivas y liderazgo personal. Esta debe ser parte de la misión de las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII), el incluir como fundamento de cualquier paradigma por retomar la visión y personalidad de los dirigentes en los tres niveles del modelo de negociación holística: interpersonal, interempresarial, intergubernamental y por ende internacional, así lograr, el binomio perfecto de nuestra carrera como una ciencia de gran relevancia en la actualidad, pues es en gran medida que el curso de nuestros destinos se ven a expensas de la personalidad de nuestros dirigentes, desde el jefe de familia, el directivo empresarial, el líder gubernamental así como las naciones benchmark. Para lograr optimizar este recurso solo es necesario aplicar el arte ético y humanista de la diplomacia; Ubicando directamente la misión personal del equipo con el que se va a trabajar, inyectando energía creativa, surgiendo un optimismo dinámico, consolidando familias efectivas y haciendo uso del liderazgo personal.

2.3.1.1. Misión Personal.

La **misión personal** es esa **fuerza motivadora** capaz de guiar nuestras acciones superando nuestros propios límites. Refleja nuestras aspiraciones y deseos más profundos. La tarea de descubrir -o clarificar- nuestra **misión personal**. Comienza por enfocar nuestra mente y nuestro corazón en **lo más importante de nuestra vida**, en despertar ese fuego interior que arde en nuestro ser más profundo. El desafío: es encontrar esa conexión interior, que representará una guía para nuestro camino y nos llevará a reemplazar antiguos patrones de pensamiento.

2.3.1.2. Energía Creativa.

La **energía creativa** es la fuerza que todos llevamos dentro y que nos impulsará al mundo de la creatividad brindándonos el **empujón inicial** que se necesita para comenzar algo nuevo, diferente y arriesgado. Es necesario ejercitar día tras día el cerebro con desafíos interesantes. Comenzando la práctica para ser personas creativas, se encontrará que se presentan infinitas posibilidades a partir de **nuestra propia percepción**. A través de diferentes técnicas atractivas se percibirá todo trabajo como un juego, un desafío en lugar de un sacrificio. Se logrará la capacidad de intercambiar nuestro modo de ver la vida, por tanto el cambio resulta inherente.

2.3.1.3. Optimismo Dinámico.

Es curioso... tanto los pesimistas como los optimistas experimentan en la vida las mismas dificultades y adversidades. La diferencia entre ellos es simple. Cada uno le da una interpretación diferente a esos sucesos; ambos adoptan estilos explicativos totalmente distintos. No se trata simplemente de creer que todo irá bien sobre la base de nada... sin preparar ningún curso de acción. Todos sabemos que, a veces, es necesario un pensamiento crítico: imaginar consecuencias no deseadas nos ayuda a evitarlas. Incluso, nuestro propio sistema emocional buscará el equilibrio constantemente entre el optimismo a ultranza y el negativismo destructor. Por eso, el **optimismo dinámico** será la **mejor estrategia** para crear condiciones de éxito en nuestra vida, ya que nos orientará para actuar de acuerdo a nuestras propias necesidades; sobre las posibilidades y oportunidades reales.

El optimismo está ligado al manejo emocional, facilitando la expresión de nuestra inteligencia emocional. Ante un evento cualquiera una predisposición pesimista puede hacer más probable que nos sintamos ansiosos, mientras que una actitud optimista puede hacernos sentir más tranquilos y confiados. El optimismo determina la manera que tenemos las personas de enfrentar los problemas que se nos presentan, también determina en gran medida muchos hábitos de vida y de salud. Además, influye en el establecimiento de relaciones interpersonales, determina las proyecciones a futuro y las expectativas que se tienen frente al mismo.

En general, se puede decir que el optimismo determina en gran medida nuestra disposición frente a la vida, nuestro bienestar físico y psicológico, y nuestra percepción de bienestar y felicidad en general, por lo que es un aspecto muy importante de nuestra personalidad. El optimismo dinámico es un motor para el cambio, es un estado de ánimo que nos predispone para la acción. Esta actitud no tiene la capacidad de cambiar las cosas que suceden afuera, solo nos permite verlas con otros ojos. Pero atención!... Ver las cosas de otra manera puede hacernos accionar diferente, sentir diferente y obtener resultados diferentes.

Para transitar nuestro camino necesitaremos ir adaptando nuestra velocidad, en función de las diferentes dificultades que se nos presenten. Así, iremos pasando por cinco "marchas" muy útiles que nos ayudarán a avanzar, de la manera más apropiada, hacia nuestros objetivos. Como resultado de este proceso, llegaremos a pensar de manera positiva y nos convertiremos en verdaderos optimistas dinámicos. El enfoque está puesto en incorporar una serie de recursos, o proposiciones motivadoras, que permitirán alcanzar un pensamiento positivo y optimista. El optimismo debe imperar como aquel auto de carreras al cual subirse con emoción, seguridad, sabiendo que se está preparado para cualquier camino por andar.

2.3.1.4. Familias Efectivas.

Está íntimamente relacionado con la **sanidad familiar**, pues será la que permita en gran medida proporcionar la estabilidad necesaria para lograr el impulso correcto en cualquier negociación para ello es imperante inculcar a los miembros de la comunidad una misión y visión con la que se identifiquen su familiares cercanos, generando una reacción en cadena que culminará con una cuasi perfecta plataforma de seguridad, empuje y auge.

2.3.1.5. Liderazgo personal.

El liderazgo es el emprendimiento de acciones que conlleva a la determinación de hechos. El líder debe contar con ciertos roles capacidades y conocimientos:

d) Roles.

- ◆ Líder.
- ◆ Comunicador.
- ◆ Emprendedor.
- ◆ Coordinador.
- ◆ Visionario.
- ◆ Enlace.

e) Cualidades.

- ◆ Convencimiento.
- ◆ Toma de decisiones.
- ◆ Flexibilidad.
- ◆ Coordinador.

- ◆ Tenacidad.
- ◆ Creatividad.
- ◆ Capacidad de enseñar y aprender.

f) Conocimientos.

- ◆ Idiomas.
- ◆ Marketing.
- ◆ Gestión estratégica.
- ◆ Organización y cultura empresarial.
- ◆ Autoconocimiento, desarrollo personal y profesional.⁴⁴

Cuenta con características ocultas⁴⁵:

- ◆ Motivación.
- ◆ Entrenamiento.
- ◆ Gusto por el poder.
- ◆ Ángulo observador.
- ◆ Conocimientos.
- ◆ Inteligencia.
- ◆ Atracción personal.
- ◆ Autoconfianza.
- ◆ Coherencia
- ◆ Empatía.
- ◆ Flexibilidad.
- ◆ Capacidad para formar equipos.

⁴⁴ MARTÍN, Fernández, Evaristo, *Op. cit.*, p.196.

⁴⁵ EL PAÍS, *Características ocultas de un líder* en el diario semanal, 1999, p.125.

- ◆ Autoridad.
- ◆ Experiencia.
- ◆ Tolerancia.

2.3.2. Implementos y técnicas.

Implementos y técnicas elementales para lograr una negociación holística deben incluir el trabajo en equipo coordinado de forma horizontal e integral donde las herramientas no queden de lado entre ellas destacan: lluvia de ideas, mapas mentales, creación y agenda de proyectos; mientras que las técnicas rescatables en la actualidad son las de relajación y delegación de responsabilidades. Solo a través de la administración cruzada horizontal se logra un trabajo efectivo ante esta nueva era diplomática (NED) pues hay que tomar los implementos y herramientas antes enunciado para facilitarnos de forma creativa las soluciones viables mediante un proceso participativo, consensuado, integral, innovador e incluyente.

TÉCNICAS

Relajación

Delegación de responsabilidades

IMPLEMENTOS

Lluvia de Ideas

Mapas mentales

Redacción efectiva

Creación y agenda de proyectos

Tabla. 1. Implementos y técnicas.

2.3.2.1. Lluvia de ideas.

Técnica mediante la cual en un grupo de personas se desea la construcción de elementos objetivos y congruentes para implementar en la praxis, lograr terminologías o soluciones consensuadas. Al ser un implemento participativo e incluyente el equipo en cuestión va aportando elementos que se rescatan al final de la sesión para evaluar, concatenar, y ordenar la información en conocimiento. Es muy útil sobre todo para enriquecer labores en equipo, pues entre la comunidad se conglomeran puntos que terminan siendo grandes ideas.

2.3.2.2. Mapas mentales.

Los mapas, o esquemas mentales, son un método visual y libre desarrollado por el psicólogo británico Tony Buzan a principios de los años setentas para organizar información y procesos mentales. Puede definirse como un método no-lineal de diseño de información. El **mapa mental** es una técnica que permite organizar y **representar la información en forma fácil, espontánea y creativa** para que la misma sea asimilada y recordada por el cerebro. Así mismo, este método permite que las ideas generen otras ideas y que podamos ver cómo se conectan, se relacionan y se expanden (libres de las exigencias de cualquier forma de organización lineal) Para ello se hace uso de colores e imágenes, logrando el impacto de una fotografía cerebral.

Esta técnica nos permite entrar a los dominios de nuestra mente de una manera más creativa. Su efecto es inmediato: ayuda a organizar proyectos en pocos minutos, estimula la creatividad, supera los obstáculos de la expresión escrita y ofrece un método eficaz para la producción y el intercambio de ideas. Los **mapas mentales** toman en cuenta la manera como el cerebro recolecta, procesa y almacena la información. Su estructura, registra una imagen visual que facilita extraer información, anotarla y memorizar los detalles con facilidad.

2.3.2.3. Redacción efectiva.

Mejorar nuestra **redacción** significa **mejorar la efectividad en la comunicación** y en definitiva, **mejorar nuestras relaciones**. La correcta aplicación de algunos principios de comunicación, hará de sus escritos, una poderosa herramienta, y evitará problemas de comunicación. En el desarrollo personal y profesional, la comunicación es esencial. La redacción es una parte importante de la comunicación y constituye un recurso fundamental que contribuye a obtener más y mejores resultados.

2.3.2.4. Creación y agenda de proyectos.

El proyecto es la visión de los elementos que se requieren para lograr los objetivos que se planean. Crear un proyecto es consecuencia de la trayectoria hasta ahora recorrida, ese proyecto debe estar guiado por un liderazgo interactivo e interpersonal. Se parte de premisa de la participación más plena de los individuos en la discusión y comprensión de problemas. La información plena y el intercambio de opinión son claves para identificar disfunciones en la empresa a partir de lo cual comienza a generarse la norma o estándar. Se deben agendar cada uno de los pendientes y avances propios del proyecto a fin de tener un control efectivo del mismo.

2.3.2.5. Relajación.

Negociar implica mantener puestos los sentidos: percepción, vista, olfato, gusto, tacto, de ello depende el éxito por venir para ello se debe estar en calma, pues por medio de ella se escuchará, observará, preparará, y percibirá cual es la mejor estrategia para salir adelante en el pacto, acuerdo, contrato o convenio al que se llegue. La relajación más práctica consiste en despejar la mente visualizar con los ojos cerrados el color blanco y hacer un pranayama, esto es una respiración tranquila, controlada y rítmica, en este caso es recomendable comenzar cinco minutos antes de la negociación sin zapatos, se inhala inflando el abdomen y manteniendo la respiración por diez segundos, al finalizar se exhala lentamente el aire contenido haciendo una presión con el estómago sobre el diafragma para eliminar toda tensión, de estas respiraciones se realizan diez repeticiones, al finalizar se alista con sus zapatos, la mejor sonrisa, entusiasmo y confianza en que saldrá lo mejor. Esta es una magnífica técnica para el mejor desarrollo de la praxis diplomática pues para negociar no solo hay que tener en cuenta todos los imprevistos y previstos, antes que nada debe reinar la calma y realizar la relajación minutos antes de negociar resulta beneficioso a nivel holístico.

2.3.2.6. Delegación de responsabilidades.

Para muchos puede pasar en la mente por el momento imágenes del pasado, donde probaron que delegar es un equivalente a resultados desfavorables, pero en sí delegar es saber a quién dirigir esa responsabilidad. Es el método con mayor carga holística, con parámetros de inclusión social, dimensión humana del trabajo y la formación y el contexto sociológico del trabajo. Se parte de premisa de la participación más plena de los individuos en la discusión y comprensión de problemas. La información plena y el intercambio de opinión son claves para identificar disfunciones a partir de lo cual comienza a generarse la norma o estándar. Delegar es una clave en el éxito para lograr negociar bajo alianzas estratégicas que son las que imperan en la actualidad. Solo es necesario localizar los benchmark y conocer del potencial con el objetivo por negociar para lograr tener una estrategia clara. Como diplomáticos se debe contar con un amplio criterio para reconocer las potencialidades de cada uno de los miembros de nuestro equipo así como las desventajas de los mismos como marco de referencia ideal para delegar responsabilidades, pues ese resulta ser el liderazgo efectivo en la nueva era de la diplomacia (NED)

2.3.3. Proceso.

El proceso es muy sencillo para poder negociar por lo general se llevan a cabo los siguiente pasos:

1. Conocimiento de la necesidad.
2. Presentación del producto, servicio, sus características y beneficios que deberán satisfacer la necesidad e incluso más.
3. Planteamientos de costo. Beneficio y comparativos contra similares, es decir vs. La competencia.
4. Aclaración de dudas sobre lo propuesto.

5. Cierre de negociación y sus condiciones.⁴⁶

Tomando como base este esquema de procedimientos se prosigue a mostrar la última parte del modelo de negociación holística correspondiente al proceso:

1. **Imaginar.** Identificar lo más relevante del proyecto, enunciar la propuesta, verificar el enunciado.
2. **Planificar.** Decidir variables clave, asignar prioridades, fechas y costos a cada parte así como la calendarización de los mismos.
3. **Argumentación.** Defensa de los puntos de vista con visión y flexibilidad, decisión y aplomo de los hechos por pactar.
4. **Implementar.** Coordinar, poner en marcha el proyecto, realizar el seguimiento y control de los resultados.
5. **Cierre.** Evaluar proyecto, aprender de los problemas enfrentados, investigar novedades presentadas.
6. **Administración secuencial.** De acuerdos, pactos, contratos, convenios, dar seguimiento para identificar las mejoras aplicables al clausulado de los mismos.

Por tanto, el **modelo de negociación holística** es un recurso importante para semblantar el rumbo que una negociación conlleva en sí a grandes rasgos, pues en sí, la negociación holística ó interactiva se lleva a cabo con base en objetivos y acciones determinadas (conocimientos) e improvisadas (creatividad) Es un modelo que permite la flexibilidad y apertura que se requiere en la nueva era diplomática que apuesta a la inclusión, trabajo coordinado y efectivo.

CAPÍTULO 3. DIPLOMACIA DIGITAL.

La médula ósea de la espina dorsal de esta investigación está contenida en este capítulo, donde la realidad digital diplomática se torna visible ante los elementos necesarios para afrontar la nueva era diplomática (NED) en la actualidad. Se realiza el esfuerzo por compilar la información adecuada y de vanguardia para lograr describir el paradigma en la nueva era de la diplomacia (NED) por medio de la definición y concepción de la forma en la cual se analizará en la NED, es decir, mediante las tres esferas de información; Importante también es prestar atención a la estrategia reina de la NED, la noopolitik o persuasión, el arte más difícil, el de la contención y pensamiento para desempeñar las funciones sabiamente, y todo ello no podría dar cabida al paradigma NED sino fuera por la gestión del mismo a través del conocimiento efectivo, esto es, mediante la cooperación entre todos los seres humanos en la administración ó dirección del conocimiento con base en la universalidad para automatizar ciertos procesos, cuestión que a la diplomacia beneficia de sobremanera.

⁴⁶ MARTÍNEZ Villapando, Juan Carlos, *Entrevista de Procedimientos de Negociación*, Junio 2003, México.

Se enuncian los tres por qué más relevantes por los cuales es necesaria, imperante la diplomacia digital: la fragmentación como proceso de cambio, el impacto de la fuerza tecnológica y los nuevos temas en la agenda global / mundial con programas alternativos bajo el esquema del desarrollo sostenido o sustentable. Y aterrizamos en los elementos que conforman a la diplomacia digital: diplomáticos, embajadas y los factores de seguridad bajo la plataforma de la Internet. Así es como se prepara un jugoso y fructífero sendero para encaminar nuevas carreteras al respecto de la diplomacia, que por este momento se le da la connotación digital de acuerdo a la nueva era diplomática (NED) que prevalece.

3.1. Paradigma en la nueva era de la diplomacia (NED)

Es perceptible que últimamente ocurre **la nueva era de la diplomacia (NED)** misma que se ve inserta en la revolución en las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's)⁴⁷ El impacto que se produce en la diplomacia es tardío, tomando en cuenta que llevan ventaja evolutiva los sectores de la milicia y negocios; pues en esos ámbitos tanto en el ámbito interno como externo se detonó la **competencia tecnológica** para lograr el acaparamiento global; por un lado en la milicia por la facilidad brindada en los servicios, y por otro, en los negocios entre corporaciones.

El mundo de la diplomacia comienza a sentir el calor de la competencia, especialmente por la marcada eficiencia y uso de las **tecnologías de información y comunicaciones (TIC's)** [*Information and Communication Technologies (ICT's)*] que hacen especialmente los actores no estatales.⁴⁸ Otro cambio significativo en la diplomacia es que los fabricantes de tecnología están produciendo nuevas herramientas que son relevantes para la actividad diplomática como lo fue en su momento para la milicia y los negocios.

Competencia, coordinación y nuevas tecnologías son los motores de la transición a la diplomacia digital; el uso intensivo de la Internet, la encriptación de correos electrónicos, teléfonos celulares, dispositivos PDA como pocket PC ó equipo PALM, cámaras digitales que sirven para fotografiar o tomar video en alta resolución y con formato normal o digital, en fin todos ellos bajo el **sistema global para inalámbricos** (*Global System for Mobil GSM*) y su plataforma de telecomunicaciones móviles internacionales (**IMT-2000**), la cual permite a las unidades inalámbricas funcionar en todo el mundo, todo ello logra alterar en forma y definición tradicional de la diplomacia.

La nueva era de la diplomacia (NED) atrae dos puntos específicos⁴⁹:

- 1) El replanteamiento que los diplomáticos deben hacer acerca de que es la "información" y que la realidad que **emerge es la noósfera**, referente al ámbito global de la mente.
- 2) Esta revolución continúa socavando las condiciones de la diplomacia clásica que se ha fundamentado en la realpolitik ó poder duro, instaurando la necesidad de una

⁴⁷ RONFELDT, David, ARQUILA, John, *What if there is a revolution in diplomatic affairs?*, <http://www.usip.org/virtualdiplomacy/publications/reports/ronarqlSA99.html>

⁴⁸ *Ibidem*.

⁴⁹ *Ibidem*.

diplomacia con nuevo carácter basada en la **noopolitik** fundamentada en la **persuasión o poder suave**.

La información se vuelve base de todo y recobra fuerza en la manufactura del Estado por tres razones que en conjunto operan con efectividad: Una de ellas es la innovación tecnológica, gracias al crecimiento propio de la infraestructura propia de esta nueva forma de transmitir la información como lo es la Internet, los sistemas satelitales, en fin, la interacción de todos los servicios multimediales inalámbricos que llevan a cabo diario naciones y demasiados actores no estatales.

Por otro lado, la proliferación de nuevas organizaciones sobre todo de carácter no estatal que se han vuelto interesantes focos de información para los gobiernos por su capacidad de síntesis, calidad de información real, y sobre todo por su gran influencia en la opinión pública que gracias al uso efectivo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) y *mass media* logran un impacto global así como su interconexión con trabajos transnacionales bajo la Internet, el resultado se traduce en menor poder céntrico de los Estados. La información y el poder van de la mano a través de los ámbitos: político, económico, militar y ahora cultural; La persuasión se torna imperante comparada con el tradicional poder duro. El ascenso de la persuasión, es otra razón para atender el auge que la estrategia de la información provee para la redefinición del poder, la seguridad, la estrategia y la diplomacia.

La **diplomacia digital ó e-diplomacia** es la interacción de negociaciones que se llevan a cabo mediante las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), sus motores son la competencia, coordinación y nueva tecnología, es la diplomacia con nuevo carácter basada en la **noopolitik** fundamentada en la persuasión o poder suave. Con los tintes de los retos que implica esta nueva era diplomática cuyo objetivo final es la resolución de controversias por medios pacíficos sobre una plataforma universal, en donde los diplomáticos que son todos los actores internacionales deberán nutrirse de tecnologías de vanguardia así como tener presente el arte ético y humanista de la diplomacia, tendiendo a las alianzas estratégicas pues la unión hace la fuerza. Como internacionalistas es necesario comprender el enfoque del paradigma en la nueva era de la diplomacia, mismo que es posible observar, analizar, en sí, estudiar mediante las tres esferas de la información que plantea David Ronfeldt y John Arquila en su documento *What if there is a revolution in diplomatic affairs?*⁵⁰, mismo que se retoma para comprender la nueva alternativa en cuanto a estructura de análisis y modelo dentro de la nueva era de la diplomacia (NED).

3.1.1. Tres esferas de información en la nueva era de la diplomacia (NED)

Prestando mayor atención a esta tan nombrada revolución en las comunicaciones y tecnologías de información es posible identificar tres esferas o núcleos de análisis que forman parte del universo de posibilidades⁵¹:

- 1) La esfera del ciberespacio.
- 2) La esfera de la información ó infósfera y
- 3) La esfera del conocimiento e ideas ó noósfera.

⁵⁰ RONFELDT, David, ARQUILA, John, *Op. Cit.* 35 pp.

⁵¹ RONFELDT, David, ARQUILA, John, *Op. Cit.* 14p.

Todas ellas nos remiten a la información como base de estudio y análisis y reflejan en gran medida la dinámica que se sucita en todo el entorno para lograr redefinir el ambiente de manera holística es decir, la comunión entre todos los actores y bajo el escenario mundial. Estas esferas tienen carácter: tecnológico, organizacional y persuasivo.

- 1) La esfera del **ciberespacio**. Se refiere al sistema global interactuando por medio de las computadoras, el entorno de la infraestructura tecnológica en sí; videoconferencias en línea, pláticas en línea, creación y transmisión de bases de datos, uso eficiente de programas informáticos con herramientas de utilidad con carácter versátil todas ellas al entrar en contacto con la plataforma de la Internet forman parte del ciberespacio, tiene que ver con la creación, formulación y práctica de los ambientes electrónicos, por otro lado las infraestructuras corporativas como las del gobierno la milicia, las empresas entre otras forman parte de este ciberespacio. Es necesario imprimir que el término ciberespacio tiende a ser muy tecnológico, de hecho fue creado en 1984 por un escritor ciberpunk de nombre William Gibson, nociones recientes al término hacen alusión a que contribuye a la construcción de comunidades digitales, generando una matriz global de mentes y promoviendo lazos de todo tipo a través del mundo.
- 2) La esfera de la información o **infoesfera**. Es la que incluye todo lo referente a los sistemas de información que no forman parte de la Internet: imprenta, radiodifusión, televisión, librerías, editoriales, se enfoca a los ambientes de información más que a las infraestructuras computarizadas, comprende un dominio diferente pero interrelacionado.
- 3) La esfera del conocimiento e ideas o **noósfera**. Noósfera proviene del término griego noos, que significa desde la mente, esta esfera corresponde al sistema más complejo pero delicioso: al circuito de pensamiento, la estupenda máquina de máquinas pensantes plena de fibras que interactúan para lograr la obra más grande del mundo la praxis de la conciencia universal, diría Teilhard de Chardin⁵² que es una red de pensamiento viviente. Precisamente según Teilhard, las fuerzas de la mente han desarrollado la noósfera a través de los tiempos, ésta eleva a nuevos planos de evolución al ser humano dirigido por una devoción colectiva a principios morales y jurídicos, Teilhard identifica que el incremento de comunicaciones es un factor que puede fomentar la conciencia universal, es decir, que la clave para evolucionar a este estado es crear un organismo colectivo mental, la plataforma ideal: el ciberespacio pues es a través de él que se escribe la noósfera.

⁵² *Ibidem*.

Todas estas esferas conforman el tejido de nuevas formas de organización que fomentan los lazos entre todos los actores involucrados, nuestra materia de trabajo. Es imprescindible tomar en cuenta la universalidad de estas esferas de la información en la nueva era de la diplomacia, el tiempo actual requiere de la necesidad por redefinir la diplomacia y la estrategia, de facto la diplomacia digital, nueva diplomacia, diplomacia virtual, ó e-diplomacia requieren de la noopolitik como nueva estrategia y base de la misma.

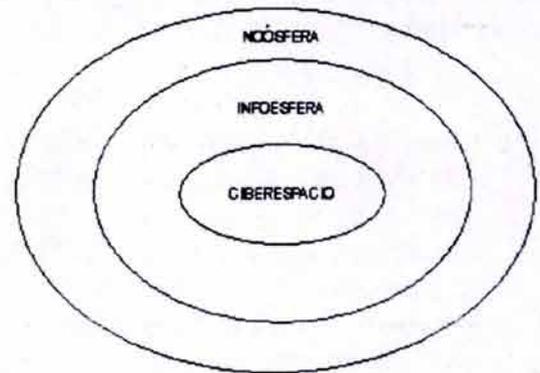


Fig. 3. El universo de las esferas de información en la nueva era de la diplomacia.

3.1.2. Noopolitik, estrategia de la nueva era diplomática (NED)

Cierto es que el último pensamiento diplomático era predominantemente por la estrategia internacionalista liberal, comúnmente enunciada como **interdependencia global** donde la paz era cuestión de la cooperación multilateral a través de regímenes internacionales que trascienden los Estados. Sin embargo, es notable la intensa carga que acarrea la revolución en las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) donde el **conocimiento es poder**, y ya que el mismo es intensamente difundido por actores no estatales y esa interconectividad global está generando un nuevo orden; Esto es, ni la realpolitik, ni la interdependencia global logran cubrir estos cambios, sin embargo son parte de la transición a la **noopolitik** y esta a su vez moldeándose a través de la noósfera pues es *gracias al desarrollo de las tres esferas de la información en la nueva era diplomática que se logre la noopolitik*. Por **noopolitik** se entiende a la redefinición que están tomando los actores tanto estatales como no estatales enfatizando el rol de la persuasión para expresar valores, ideas, normas y ética.⁵³ *Los diplomáticos y estrategas deben fluir entre la noopolitik y la realpolitik como el yin y el yan de la estrategia.*

3.1.2.1. Tendencias actuales de la noopolitik.

La noopolitik se ve favorecida por las tendencias actuales, de las cuales predominan cinco: la interconexión global / universal, los estrechos lazos de la sociedad civil, el ascenso de la persuasión, las ventajas de la cooperación y la noósfera global/universal.⁵⁴

a) **Interconexión global / universal.** La era de la interdependencia comenzó en los sesentas, los teóricos hicieron énfasis en su existencia aunque retiene su principio económico en su connotación, es asociado también con la creación de regímenes internacionales y contrasta con la marcada dependencia entre interdependencia e independencia. La nueva era es definida por el término **interconexión**. *La transición de la interdependencia global a la interconexión global / universal.* Resulta sencillo recordar el auge de la interdependencia que se da gracias al auge de actores transnacionales y multinacionales, especialmente el de organizaciones y corporaciones multilaterales. Ahora existe una nueva generación de

⁵³ RONFELDT, David, ARQUILA, John, *Op. Cit.* p.16.

⁵⁴ *Ibidem.*

actores, medios de comunicación, ciudadanos digitales que hacen uso de servicios electrónicos con carácter global, al punto que no son de una nación-estado particular o de un continente en específico sino comparten la **redefinición de actores universales en expansión global**. Esto es gracias a las nuevas formas de relación y trabajo en la Internet: comercio electrónico (*e-commerce*), negocios electrónicos (*e-business*), diplomacia digital ó electrónica (*e-diplomacy*), gobierno digital ó electrónico (*e-government*), pues van más allá de los meros intereses locales y nacionales, pero el crecimiento y prevalencia de este nuevo paradigma requiere de la interconexión. Cuestiones de interés son el construir y proteger los trabajos y cooperación dentro de la Internet. Solo la revolución en las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) permitirá la interconexión del mundo.

b) **Estrechos lazos de la sociedad civil.** La revolución en las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) ha cambiado la naturaleza de las naciones-estado, esta tiende a transformarse para voltear la mirada a las alianzas estratégicas con las ONG's transnacionales que representan a la sociedad civil. Las ONG's sirven bajo impulsos éticos como agentes sintetizadores de ideas, organizaciones sensibles que pueden asistir un conflicto con anticipación, prevención y resolución pues cuentan con bases de ligas ó vinculos (*links*) que valen oro, lo más selecto de la Internet. La estrechez debe provenir de la conjunción del poder en el sistema no en los Estados en sí, donde debe operar la coordinación efectiva entre Estados y sociedad incluyendo el uso efectivo de la diplomacia civil y la creación y funcionamiento de hondas coaliciones. Es así como el poder céntrico de los Estados gira al poder de la Internet en el mundo. La clave radica en la **coordinación** del Estado y de los actores no estatales.

c) **Ascenso de la persuasión.** La naturaleza del poder se ve alterada por el uso y alcance de la persuasión o poder suave. La persuasión o poder suave es la habilidad de alcanzar a resolver las problemáticas internacionales a través de la inducción del pensamiento, acercando a la contraparte, activándola para lograr su cooperación. La **persuasión** es la estrategia de la inducción. La persuasión es muy redituable pues la unión hace la fuerza y es bien comprobado que trabajar en equipo hace más eficiente el trabajo, reflejándose esto en los resultados que son mayores y en menor tiempo y con menores costos. Como ya se ha mencionado *noos* se refiere a la mente, *noopolitik* significa tener la habilidad sistemática de conducir las interacciones internacionales en términos de conocimiento en común, requiere del desarrollo en un nuevo campo, el de la información estratégica para el trabajo, entonces la **noopolitik** es la estrategia de la información. Cabe destacar que el poder derivado de las estructuras de conocimiento son menos coercitivas y más consensuales e intercomunicativas.

d) **Ventajas de la cooperación.** La más representativa de las ventajas de cooperar es la de ser más competitivo ante las fuerzas duras (*realpolitik*) de los que siguen en el individualismo. La estrategia nacional depende de menos confrontación con los componentes y más arte de cooperación con los competidores. Esta se lleva a cabo en términos de flujos de información en red permitiendo así una cooperación efectiva donde se reforzará el desarrollo del trabajo conjunto y mejoramiento tecnológico.

e) **Noósfera global / universal.** La consolidación de la **noósfera** es crucial para el desarrollo de la **noopolitik**⁵⁵, como diplomáticos hay que centrar la vista al balance del conocimiento pues la noósfera es enorme y es una esfera compleja de actividad, los aspectos de su naturaleza deben ser moldeados por los mismos actores que la operen así como lo que suceda fuera de ella. Es por ello que las banderas de

⁵⁵ *Ibidem.*

libertad, apertura, democracia, nueva reglamentación, comportamiento humano referente ó mejor dicho en pro de los derechos humanos y una preferencia por la solución pacífica de cualquier conflicto se conjugan para lograr esta consolidación. El crecimiento de la noósfera no solo depende del incremento en los flujos de ideas e ideales en los que se vea inmersa la gente.⁵⁶ La noósfera requiere una organización y bases tecnológicas que le den soporte a su esencia ideal, pues **su naturaleza es universal**. La **noopolitik** es la aproximación hacia la diplomacia y estrategia en la nueva era donde se enfatizan la definición y el intercambio de ideas, valores, normas, leyes y ética a través de la persuasión, pues en gran medida es **guiada por la convicción**.

Tanto actores estatales como no estatales deben ser guiados por la noopolitik y trabajar conjuntamente. Los intereses nacionales deberán seguir siendo parte del rol de los Estados pero ahora tendrán que ser definidos en la sociedad digital y ser fusionados transnacionalmente en la Internet donde los jugadores se ven inmersos, la noopolitik alienta a los Estados a cooperar en coaliciones y otros trabajos conjuntos. Esta nueva era de la diplomacia (NED) es definida por el uso de las formas de organización, doctrina y estrategia, la noopolitik nace en las ideas de la paz a través del estrechamiento de lazos, esta paz

Tabla. 3. Contrastes entre la noopolitik y la realpolitik.

NOOPOLITIK	REALPOLITIK
Actores no estatales	Estados como unidad de análisis
Poder suave (noopolitik)	Imperante poder duro (realpolitik)
Alternativas de negociación WIN-WIN / LOSE-LOSE	Poder político de suma igual a cero.
Armonía de intereses, cooperación	Sistema anárquico, demasiado conflictuado
Redes de alianza para promover la seguridad	Alianzas condicionales
Cooperación e interacción, objetivos comunes	Interés nacional prevaleciente
Viabilidad ética	Ética no prescindible
Trabajo en equipo con mejores resultados	Desarrollo a través de a fuerza y el poder duro
Tendencia a compartir información	Flujos de información cerrados
Equilibrio del poder a través de responsabilidades	Equilibrio del poder a través de Estados regulares.

tradicional abre paso a la paz entendida a través del conocimiento. El nuevo modelo de poder y diplomacia se ve delineado por ideas con una profunda ética fusionadas con las tecnologías en comunicación de vanguardia y diseños de organización con una logística práctica.

3.1.2.2. Medidas por considerar dentro de la noopolitik.

Si la realpolitik ha dependido del desarrollo y explotación de la geósfera, es decir, de aquellos recursos naturales como símbolo de mayor poder, la noopolitik depende del desarrollo y la explotación de la noósfera, de la

administración del conocimiento, creación de ideas y aplicación dentro de un sistema universal; Para lograr la consolidación de la noósfera es necesario considerar las siguientes medidas:

- ◆ Dar soporte a la expansión de la conectividad del ciberespacio en todo el mundo, más aún donde están arraigados los regimenes autoritarios.
- ◆ Promover la libertad de información y comunicaciones como un derecho propio e inherente.

⁵⁶ *Ibidem*.

- ◆ Desarrollar sistemas y programas a favor de la seguridad del ciberespacio, también intercambiar adelantos a nivel de la infoesfera para garantizar una vasta plataforma de elementos que se compartan.
- ◆ Crear fuerzas especiales encargadas e especialmente preparadas para solucionar los conflictos y disputas que pudieran surgir en todas las esferas.
- ◆ La diplomacia es la gran coordinadora entre los estados, los actores, especialmente con respecto a las organizaciones no gubernamentales.

3.1.3. Cooperación mediante la dirección o administración de conocimiento (ADC)

El caleidoscopio diplomático cambia a cada instante orillando a los diplomáticos a enfrentarse a situaciones que carecen de un manual predeterminado orillandose a la actuación por medio del conocimiento en la información, experiencia adquirida, tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) así como por intuición, los diplomáticos se encargan de recabar el conocimiento, el reto actual definirlo y explicarlo para ello es necesario direccionar o administrar el conocimiento para así lograr un amplio desarrollo de la diplomacia y motivar con ello a la cooperación.

En principio de cuentas es necesario definir datos e información, los datos son expedientes de un evento en particular, mientras la información son datos que han adquirido un significado adicional, un mensaje más allá del significado. La información lleva cierto significado y mensaje adicionales más allá de la declaración simple del hecho presentada en datos. Si interpretamos esta información y la consideramos de varias perspectivas estamos creando conocimiento.⁵⁷ El conocimiento es una mezcla fluida de la experiencia enmarcada, de valores, de la información del contexto, y de la penetración experta que proporciona el marco para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información la cual se origina y se aplica en las mentes de los conocedores. En organizaciones, a menudo se encaja no solamente en documentos o depósitos pero también en rutinas, procesos, prácticas, y normas de organización en diplomacia probablemente más que en conocimiento del sector del negocio es una base y un producto del proceso de pensamiento. Para analizar necesitamos conocimiento y a través del análisis producimos conocimiento.

La **dirección o administración del conocimiento (ADC)** no está sobre la automatización del proceso de pensamiento pero sí **sobre el uso de la tecnología para asistir al proceso de pensamiento normal; en sí, la colección de los procesos que gobiernan la creación, la difusión, y uso del conocimiento para satisfacer los objetivos.**⁵⁸

⁵⁷ HARPER, John, *Dirección ó Administración del conocimiento*: <http://www.diplomacy.edu/Books/knowledge/Harper.htm>

⁵⁸ *Ibidem*.

3.1.3.1. Elementos en la dirección ó administración del conocimiento (ADC)

Existen elementos importantes que destacar en la dirección o administración del conocimiento:

- 1) **Acceso inteligente a la información.** La información está cada vez más disponible y la pregunta dominante es: cómo utilizarla para ganar elementos de valor añadido. Por ejemplo, se puede encontrar hoy mucha información sobre convenciones internacionales incluyendo los textos, la información sobre firma y la ratificación, etc. La disponibilidad general de esta información es una condición necesaria pero no suficiente para que sea utilizada completamente. Siguiendo con el ejemplo, los datos de una convención que cierto país firmó son útiles y pueden responder a un propósito específico, pero limitado. A menudo uno necesita acercarse información en un contexto más amplio; Es decir, uno puede necesitar conocer a todas las convenciones ratificadas por cierto país europeo pero no por los Estados miembros de la unión europea. Tal información puede proporcionar la entrada útil para otras actividades diplomáticas y políticas. Las nuevas técnicas tales como excavación de datos (*data-mining*) permiten este tipo de acceso avanzado a la información.⁵⁹
- 2) **Automatización de procesos a través del flujo de trabajo (*workflow*)** El *workflow* se puede definir como la serie de tareas o de pasos usados por una organización para producir un resultado final.⁶⁰ Las capacidades crecientes de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) han proporcionado una oportunidad de cambiar de puesto algún negocio y procesos administrativos de métodos tradicionales a los procedimientos basados en las mismas. El *workflow* se basa generalmente en el seguimiento del movimiento de documentos y en el procedimiento de la toma de decisiones.⁶¹ Además de las mejoras basadas en la automatización, las actividades del *workflow* permiten que reexaminemos la cuestión de la organización de actividades. La introducción de la automatización proporciona generalmente una oportunidad de discutir la cuestión en la preservación de la memoria institucional almacenada en procedimientos y actividades de funcionamiento. Aunque el *workflow* se basa y se relaciona con el uso de las tecnologías de Información y comunicaciones (TIC's) puede tener algunos efectos secundarios ligados no directamente a las (TIC's) sino reflejando y demostrando la necesidad de la reestructurar los servicios diplomáticos.
- 3) **Automatización de actividades rutinarias.** Mientras que no es posible sustituir inteligencia humana, es posible automatizar muchas actividades si pueden ser descritas lógicamente. De facto, es posible automatizar las actividades rutinarias de los servicios diplomáticos principalmente las que se refieren a las actividades burocráticas consulares y administrativas, como el proceso para expedir visas, pasaportes y otros documentos que se pueden automatizar a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's)
- 4) **Conocimiento como recurso institucional.** El conocimiento se puede identificar por el conocimiento referido e los empleados de una institución ú organización y el conocimiento

⁵⁹ *Ibidem.*

⁶⁰ *Ibidem.*

⁶¹ *Ibidem.*

generado con las actividades de institución u organización. Los servicios diplomáticos tienen que reconocer datos, la información y el conocimiento como sus recursos primarios. Éstos son reconocidos a menudo como un recurso primario retórico de servicios diplomáticos, pero cuando surge en la praxis del diario acontecer, éste no es el caso. A veces es paradójico como un mueble tiene un valor financiero más elevado en comparación con el sueldo de un experto con maestría o doctorado en administración ó contabilidad. Tal situación puede conducir a pérdidas institucionales y políticas enormes. Una vez que los datos, la información y el conocimiento se reconozcan como los recursos dominantes de servicios diplomáticos, la mayoría de las mejoras de la dirección o administración del conocimiento serán obvias y vendrán como soluciones del sentido común.

3.1.3.2. Viabilidad en la aplicación de técnicas de negocios en la diplomacia.

En principio de cuentas es necesario nombrar que existen ciertas similitudes y diferencias en el sector diplomático y en el de negocios, últimamente se aplica la lógica del negocio a varias áreas de la vida humana, de hecho es una tendencia general, dirigida generalmente a aumentar la eficacia y a reducir los costos del mundo moderno. El gobierno y los sectores académicos apuntan aumentar su eficacia pidiendo prestadas técnicas y metodologías del sector de negocios. El uso de las tecnologías de información (TIC's), reducción de personal (*downsizing*),⁶² y la reingeniería de los procesos son algunos de los conceptos que se han transferido del sector de negocios y con niveles de éxito variables en diferentes áreas.

Por tanto, los servicios diplomáticos se han incluido en este proceso a un cierto grado, de hecho, los servicios diplomáticos fueron blindados por su estado especial, especialmente durante la guerra fría. La prioridad de la protección de los intereses nacionales caracterizados por el secreto era una salvaguardia fuerte contra la discusión sobre la eficacia y la organización de los servicios diplomáticos.⁶³ En los diez años pasados la situación ha cambiado dramáticamente. Los servicios diplomáticos son más abiertos al público. Esto permitió que los ciudadanos miraran detrás de las paredes de la diplomacia y e intervinieran en la discusión de cómo se lleva a cabo y como se conduce la política exterior, esta práctica es conocida como diplomacia pública. La diplomacia, como muchas otras profesiones, se ha hecho frente con la cuestión de cuál es "valor para el dinero". La discusión más intensiva ha ocurrido en el Reino Unido, Canadá, Australia y recientemente, en los Estados Unidos. Varias reformas se introdujeron a estos países. Aparte de su éxito, la mayoría de esas reformas introdujeron la necesidad de ser aplicadas en el ámbito diplomático. Sin embargo, hay límites en el uso de técnicas de negocios en el campo diplomático.⁶⁴

Primero, hay una diferencia en la función. Mientras que las compañías se establecen para generar beneficio, los servicios diplomáticos promueven intereses nacionales en detalle, y mantienen en gran medida el orden internacional en general.

Segundo, las compañías tienen un lazo fuerte de retroalimentación (*feedback*)⁶⁵ en forma de mercado e índices macro y micro económicos beneficiándose de ellos. Esto hace que constantemente se esfuercen

⁶² *Ibidem*.

⁶³ *Ibidem*.

⁶⁴ *Ibidem*.

⁶⁵ *Ibidem*.

por aumentar su eficacia. Los servicios diplomáticos carecen generalmente este lazo de retroalimentación (*feedback*) No solamente por el hecho de que los servicios diplomáticos tienen exclusividad en la representación oficial del país, sino también por la especificidad del trabajo diplomático, torna a la diplomacia difícil de evaluar con eficacia. Por otra parte, el complejo ambiente en el cual la diplomacia funciona resulta casi inconmensurable.

Tercero, los procesos en el sector de negocios se organizan para alcanzar un cierto resultado cuantificable en el extremo. Los procesos en diplomacia no son instrumentos simples a un extremo, sino tienen importancia en sí mismos. La solución diplomática a un problema miente a veces en el proceso. Por ejemplo, actualmente, en asuntos internacionales tenemos tres procesos en curso principalmente en Asia y Oriente Medio (Kuwait, China e India)⁶⁶

Cuarto, el tiempo tiene un diverso significado en los negocios y en la diplomacia. Mientras que en el sector de los negocios, el principio de guía es hacer más en menos tiempo, en servicios diplomáticos la ecuación es más compleja. A menudo es necesario tener algún retraso entre el mensaje y la respuesta. El factor tiempo es a veces un elemento importante de señalar diplomático. Estas diferencias importantes entre el sector de los negocios y la diplomacia influyen el uso de la dirección o administración del conocimiento (ADC) en diplomacia.⁶⁷ En el sector de los negocios, el conocimiento tiene valor instrumental que se aplique directamente a las circunstancias particulares (la gerencia hace campaña, interacción con los clientes, etc.) En diplomacia, el conocimiento tiene una importancia más general. Es la base de la organización y se utiliza más a menudo indirectamente, para reaccionar a las nuevas situaciones, que directamente, al reparto con situaciones previstas.

3.1.3.3. Técnicas y procesos aplicables en la dirección o administración del conocimiento (ADC)

Afortunadamente es posible contar con algunas técnicas en la dirección o administración del conocimiento (ADC), de hecho, una de las discusiones dominantes del "optimista tecnológico" como ingenieros en computación, al principio era que los diplomáticos se volvían obsoletos porque la información sería fácilmente accesible vía la Internet. Sin embargo, la convención de Viena, enuncia claramente que no solo recabar información vía la Internet o cualquier otra fuente es la única función de un diplomático.⁶⁸

Prácticamente el hecho de recolectar datos seleccionarlos y aplicando el análisis correspondiente para facilitar la toma de decisión en los procesos es lo que se enuncia como dirección o administración del conocimiento. El contexto actual demarca con claridad la necesidad de reestructurar a los embajadores, embajadas y secretarías mediante el reto de transformar los meros datos en información de calidad y esto gracias a tres técnicas principalmente: contextualización, excavación de datos (*data-mining*) y condensación.⁶⁹ Estas técnicas no son nuevas sino que han adquirido totalmente un nuevo brío con nueva tecnología.

⁶⁶ *Ibidem*.

⁶⁷ *Ibidem*.

⁶⁸ *Ibidem*.

⁶⁹ DIPLOFOUNDATION, *Sistema Diplowizard*, <http://www.diplomacy.edu/Tools/wizard.asp>

La **primer técnica** de la dirección o administración de conocimiento (ADC) **es la contextualización**. Las cantidades enormes de datos disponibles en la Internet tienen que ser puestas en el contexto apropiado para ser útiles. Éste es el proceso de transformar datos en información relevante. Por ejemplo, el dato de que dos embajadores se reunieron no significa mucho si ese dato no se coloca en el contexto adecuado. La construcción del contexto implica el contestar preguntas como: ¿Por qué se reunieron?, ¿Era una reunión regular?, ¿Convinieron sobre algo?, ¿Quedaron de acuerdo en algo?, ¿Cuáles podrían ser las consecuencias de esa reunión?

La contextualización requiere habilidades especiales y conocimiento que van más allá de habilidad tecnológica, es decir, del manejo propio de la tecnología. La Contextualización tiene que desarrollarse sobre el terreno (es decir en el lugar del evento y respecto a las cuestiones en sí) Lo cierto es que nada ni nadie puede sustituir a un diplomático en su terreno de conocimiento, el de la compleja red de interacciones en diferentes ámbitos sobre todo el social y cultural, este bagaje auxilia en gran medida a la construcción de información en su fuerte. Importante es que después de que se aplique la técnica de contextualización en el ámbito local (en el país, misión o región en particular) esa información deba colocarse en un terreno más amplio y estar así a la disposición de cualquier diplomático que lo requiera. Un diplomático sobre el terreno puede proporcionar el contexto local apropiado pero puede no tener la perspectiva más amplia de la diplomacia en general.⁷⁰ Por lo tanto, la contextualización se debe también aplicar en el nivel del servicio diplomático. Para esta actividad, la comunicación horizontal en servicios diplomáticos necesita ser aplicada, permitiendo el fácil acceso a los datos de varios departamentos, misiones al exterior, etc.

La **dirección o administración del conocimiento (ADC) contribuye** a este respecto, *el de la contextualización, primero en la organización de las técnicas y métodos de discurso que pueden ayudar a superar las limitaciones de la organización jerárquica mientras se transita a la organización horizontal siempre que sea necesario*. Mientras que preserva elementos positivos de la jerarquía para la estabilidad de la institución, la dinámica se debe proporcionar a través de las varias formas de estructuras problema-céntricas. Las estructuras problema-céntricas proporcionan cambios ligeros en las perspectivas de las cuales se tratan los problemas particulares. Hoy en día, en nuestro mundo interconectado, cualquier acontecimiento diplomático se puede acercar de un número considerable de perspectivas respecto a un problema. Esencialmente los datos bilaterales pueden tener consecuencias multilaterales y una variedad amplia de aspectos culturales, políticos y económicos. Así, en un análisis apropiado, los datos se deben evaluar de tantos ángulos como sea posible.

En segundo lugar, el bagaje técnico así como el uso de las tecnologías de información (TIC's) facilita el proceso del contextualización. Además de las bases de datos que proporcionan el acceso a la información estructural, principalmente los hipertextos (*hypertext*) son una herramienta dominante para el acceso a la información no estructurada. La contextualización implica generalmente la dirección o administración de la información no estructurada. A través de las herramientas de hipertexto (*hypertext*), el contexto podía ser construido ligando un párrafo del texto sobre la reunión entre dos embajadores a otro párrafo de un informe sobre sus reuniones anteriores o actividades culturales entre los dos países. Un diplomático puede desear a veces agregar comentarios o anotaciones a un texto. El hipertexto (*hypertext*) permite que la misma información sea colocada en diversos contextos. Por otra parte, el Hipertexto (*hypertext*) permite la

⁷⁰ *Ibidem*.

dirección de las características avanzadas de la interpretación tales como "lectura entre las líneas" o la "impresión pequeña": significando que no se puede detectar en el primer vistazo. De hecho ya existe un sistema llamado "DiploWizard" desarrollado por DiploProjects⁷¹ en la Academia Mediterránea de Estudios Diplomáticos (*DiploFoundation*) e incluye las herramientas prácticas que se podrían considerar un primer paso hacia la creación de las herramientas inteligentes de hipertexto (*hypertext*) para el contextualización de la información diplomática.

Una **segunda técnica** importante en la dirección o administración de conocimiento (ADC) para los diplomáticos es la de **datos excavados** (*data mining*) Excavar datos implica derivar de la información útil de una cantidad extensa de datos usando la energía del procesamiento de computadoras.⁷² Un ejemplo de la técnica de excavar datos en diplomacia sería el uso de "patrones de votación" en relaciones bilaterales y tal vez entre otros países. De hecho, los servicios diplomáticos americanos recopilan y procesan datos de votación de los Naciones Unidas para aprender sobre los patrones de votación de países en particular que le aquejan a los Estados Unidos. Los datos aislados que un país particular votó por una resolución propuesta del consejo de seguridad de la ONU ganan una nueva connotación cuando se ven como parte de una serie de datos similares incluyendo la manera que el país votó en el pasado y los países otros de la manera votaron. Así, excavar datos puede derivar información muy interesante e incluso fungir como la base para otras actividades diplomáticas. Aunque teóricamente era posible realizar excavación de datos en el pasado (con búsquedas manuales de todos los expedientes), ahora se torna fácil con el aumento en el poder de procesamiento y capacidad de almacenamiento en la memoria de computadoras.

La **tercera técnica** importante para la dirección o administración de conocimiento (ADC) es la **condensación**. Actualmente estamos inundados con enormes cantidades de información. La cuestión a tratar no radica simplemente en localizar la información, de hecho, el reto es lograr la conjunción de: seleccionar la información más relevante, colocarla en un contexto determinado y presentarla de manera concisa. Enfrentarse con la proliferación de documentos y materiales, los que participan de la vida diplomática internacional, tanto organizaciones internacionales como los mismos embajadores, a menudo se enfocan en el contenido de los documentos en vez de emplear ese contenido para la resolución de las problemáticas que se presentan.⁷³ Esta abundancia de la información está llegando a ser inmanejable. Una solución de organización que podría ser introducida es imponer un límite de explicación a cualquier problema o edición que se presente en un máximo de una o dos páginas. Esta solución podía trabajar en un mundo sobre papel, pero tiene algunas limitaciones serias.

Primero, la reducción de la complejidad sin la reducción del significado es una de las tareas intelectuales más exigentes. Requiere una mezcla particular de las habilidades que pueden ser difíciles de encontrar, por ejemplo el pensamiento lógico, la capacidad para hacer construcciones abstractas, la alta instrucción, etc. Por otra parte, si uno tiene esas habilidades, la reducción de una edición compleja a algunas páginas puede reducir la riqueza de la información y privar al usuario de una de las ventajas que provee el acceso a la Internet, a las cantidades de información extensas. La solución es cambiar el paradigma, aunque el uso del hipertexto (*hypertext*), que proporciona una presentación excelente de la información en capas o estratos. Una versión sobre papel de la presentación de la información en capas o en estratos está ya

⁷¹ *Ibidem.*

⁷² *Ibidem.*

⁷³ *Ibidem.*

dentro del uso en los informes de negocios que presentan primero un resumen ejecutivo (*abstract*), seguido de consideraciones más detalladas de los problemas particulares. Con el acercamiento del hipertexto (*hypertext*), uno puede comenzar con la primera capa que contiene un resumen ejecutivo (*abstract*). La segunda capa contendría una explicación más detallada. La capa siguiente podía contener perspectivas académicas en un problema particular.

Siguiendo eso, uno podía ocuparse de la perspectiva económica, etcétera. Incluso puede ser más importante si se considera que el documento por si mismo habría podido anotar acoplamientos de hipertexto (*hypertext*) a los recursos con excepción del texto. Los acoplamientos de hipertexto (*hypertext*) anotados proporcionan indicadores a otros documentos de explicaciones de porqué esos documentos son relevantes para la discusión. En paralelo a la proliferación de la información, a menudo hoy en día se escucha que los problemas modernos son demasiado complejos. Esto no es justo una observación fortuita de los diplomáticos abrumados sino un desarrollo verdadero basado en el hecho de que el mundo moderno se está interconectando cada vez más. Muchos problemas tienen las perspectivas y aspectos que van más allá de las clasificaciones tradicionales de políticas, de la economía, o de la sociedad. ¿Cómo pueden los diplomáticos tratar esto? La primera idea es a menudo reducir la complejidad simplificando las cosas especialmente en política. La gente busca respuestas simples. Desdichadamente, el expediente del trayecto histórico de proporcionar respuestas simples a las preguntas complejas no es muy favorable. Generalmente hablando, la simplificación lleva la dificultad potencial de los elementos que incluso parecieran ser poco importantes pero que con esta intensiva carga de progresos en la sociedad moderna más tarde se convertirán en esenciales.

El hipertexto (*hypertext*) proporciona otra solución: permite que presentemos una historia simple y corta mientras que al mismo tiempo que preserva las estructuras complejas de los datos necesarias para una comprensión completa de una edición o de un problema. El funcionamiento de la diplomacia se explica mediante procesos, cualquier servicio diplomático está implicado en una variedad de procesos. Dejando de lado el tipo de procesos que sean ellos mismos el objeto del trabajo diplomático, los numerosos procesos ocurren dentro de servicios diplomáticos.⁷⁴ El recurso dominante en estos procesos es la información, que es contextualizada a través del proceso. Pero el elemento de valor añadido que hace un proceso acertado o no es el conocimiento que se utiliza para evaluar y para tomar decisiones. Los procesos diplomáticos son mucho más amplios que los procesos en el ámbito de los negocios. En sector de los negocios las compañías pueden modificar sus procesos para requisitos particulares para generar una interacción estable y fiable con el ambiente (ventas, proporcionando consultas, etc.) En la diplomacia, por otra parte, el ambiente operacional dentro de un país e internacionalmente fluctúa es inconmensurable.⁷⁵ Esta fluctuación del ambiente limita el nivel de la automatización que puede ser aplicado y del tipo de herramientas de dirección o administración del conocimiento que puedan ser utilizadas. Una exploración más detallada de **los procesos diplomáticos demuestra que los procesos pueden ser contenidos en tres grupos principales**⁷⁶:

⁷⁴ *Ibidem*.

⁷⁵ *Ibidem*.

⁷⁶ KURBALIJA, Jovan, *Knowledge Managment and diplomacy*, <http://www.diplomacy.edu/Books/knowledge/Default.htm>

a. Los procesos altamente repetidores y rutinarios son los que siguen una secuencia clara; cada paso es fiable. La mayoría de estos procesos se relacionan con las actividades consulares tales como publicar visas o pasaportes. Los pasos implican el llenar formas, pidiendo a otros departamentos recomendaciones, comprobando antecedentes penales, publicando visas o los pasaportes, etc. Estos procedimientos se podían traducir fácilmente en algoritmos de la computadora y facilitar con aplicaciones informáticas especialmente desarrolladas con la necesidad limitada de la intervención humana.

b. La mayoría de actividades diplomáticas cae en la categoría de tareas semi-repetidoras. La globalización ha intensificado el proceso del desarrollo de regímenes internacionales en el campo del ambiente, del comercio, de derechos humanos, etc. De acuerdo con convenciones internacionales, estos regímenes consisten en la maquinaria que organiza reuniones regulares, procesos que documentan, proporcionan opiniones, la puesta en práctica de los controles de convenciones, etc. Estas actividades son procesos directos más o menos regulares. Los informes están preparados por periodos del tiempo específicos; las reuniones de varios comités se organizan en varias ocasiones más o menos manera rutinaria. La forma es repetidora, mientras que fluctúa el contenido, dependiendo de progresos en el campo. En las relaciones bilaterales, las actividades contienen ciertos patrones continuos. Los regímenes bilaterales de la cooperación establecidos por convenciones bilaterales, por ejemplo, consisten en reuniones regulares de comités mezclados. Por otra parte, establecen a las convenciones técnicas en el campo de los impuestos dobles, del transporte y servicio aéreo, y de la inversión también según patrones claros. Los aspectos repetidores de estas actividades son ideales para la automatización. Además, las técnicas de la dirección o administración avanzadas del conocimiento se pueden diseñar para conservar la maestría desarrollada en el marco de estas actividades, especialmente en las áreas de la alta maestría técnica (ambiente, comercio, etc.)

c. El último grupo está asociado con la diplomacia y son las actividades no repetitivas. Éstas son la crema de actividades diplomáticas, consistiendo principalmente en la negociación en los niveles multilateral y bilaterales dirigidos a la solución de crisis internacionales o los problemas bilaterales, estableciendo nuevos regímenes bilaterales y multilaterales. Estos procesos requieren demasiada información y conocimiento que no se pueden codificar en las estructuras lógicas constantes. Las herramientas de dirección y administración avanzadas del conocimiento pueden desempeñar un papel dominante en actividades no repetitivas, asistiendo en la toma de decisiones creativas, y brindándole énfasis a la captación de conocimiento y maestría que se desarrollan a la par con el proceso de tomar decisiones creativas. El conocimiento requiere un tipo específico dirección. No puede ser manejado de la misma manera que otros recursos, y no puede ser manejado "por separado de la gente en cuyas cabezas reside". **La llave para el éxito de los proyectos en la dirección o administración del conocimiento es su aceptación por la gente que la utiliza.** Más que en cualquier otra área del uso de la tecnología, de la regla que los "seres humanos hacen o deshacen" se aplica a la dirección del conocimiento. Los siguientes son algunos aspectos importantes de la dirección o administración del conocimiento referentes a recursos humanos. Uno de los desafíos más grandes de la dirección o administración del conocimiento es la creación de una cultura del conocimiento. La gente a menudo huye y teme al cambio. Sin la cultura apropiada entre usuarios, las herramientas no serán eficaces sin importar su potencial.

Un problema inicial con la introducción en las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) es que la gente tiene miedo de la informática. En principio, la gente pensaba que las computadoras podrían sustituir a los seres humanos en el lugar de trabajo. Como en cada nuevo nivel de tecnología la gente es

introducida se mueve desde el miedo inicial y viene gradualmente aceptando, utilizando y confiando en los nuevos sistemas. Mientras que las computadoras no han substituido ciertamente a gente, han cambiado patrones de trabajo grandemente. El conocimiento es una fuente de la energía. A menudo es difícil persuadir a gente de compartir su conocimiento para la ventaja de otras, ya sea que se esté en el sector de negocios, de organizaciones internacionales, o de ministerios de asuntos extranjeros.

Muchas herramientas de dirección o administración del conocimiento (ADC) se diseñan para almacenar y para hacer disponible el conocimiento adquirido por los individuos con años de la experiencia. A menos que los individuos estén dispuestos a compartir su conocimiento estas herramientas no pueden ser eficaces. **El potencial de entrenamiento y de transferencia de las ofertas de la dirección o administración del conocimiento del proceso continuo se da en las áreas del conocimiento realizando transferencias y entrenamiento.** Es importante tener presente que la diplomacia utiliza y produce conocimiento. El conocimiento del uso de los diplomáticos para realizar su función; produce simultáneamente nuevo conocimiento.

3.1.3.4. La diplomacia como móvil del conocimiento.

En este sentido, la diplomacia es "móvil del perpetuo del conocimiento". El entrenamiento diplomático se debe colocar dentro de este círculo. Las instalaciones de entrenamiento se deben construir en servicios diplomáticos y actividades. Esto permitiría, por un lado, la transferencia del conocimiento continuamente generado y la experiencia en el entrenamiento. Por otra parte, el conocimiento proporcionado mediante el entrenamiento demandado que se debe integrar fácilmente en procesos diplomáticos.

Las instituciones académicas del entrenamiento para los estudios diplomáticos tendrán una tarea más compleja a este respecto. Estableciendo la función del **oficial de información y conocimiento diplomático (OICD)**,⁷⁷ esta posición que ha probado eficaz en el sector de negocios se podría introducir en servicios diplomáticos. El oficial de información y conocimiento diplomático (OICD) debe enfocar y coordinar actividades de la dirección y administración del conocimiento. El oficial de información y conocimiento diplomático (OICD) ideal sería diplomático con una amplia cultura general, un talento para manejar recursos humanos, alto conocimiento tecnológico, y desafiante al recibir opiniones tradicionales. La posición de oficial de información y conocimiento diplomático (OICD) debe ir más allá de la organización tradicional de servicios diplomáticos, y esto se debe reflejar en todos los aspectos del estado personal (sueldo, promociones, embajadas asignadas, etc.) En este sentido un ideal de oficial de información y conocimiento diplomático (OICD) sería un embajador, ministro, de carrera con suficiente experiencia para generar una reacción en cadena con las nuevas generaciones y facilitar el proceso de transformación.

En cuanto a la salida de un experto principal en un campo particular sin la codificación de maestría podría significar una pérdida financiera importante. El acercamiento tradicional, por ejemplo, conduce a menudo a una situación paradójica por el que los muchos ministerios se priven de maestría con el retiro de un diplomático. En muchos casos los diplomáticos no aceptan el retiro con gran entusiasmo puesto que la diplomacia es un trabajo muy específico que implica muchos años de la comisión personal. Una vez fuera de ese círculo muchos diplomáticos se sienten perdidos. Por lo tanto, la dirección o administración del conocimiento ofrece un potencial mediante la fórmula "ganar-ganar" (*win-win*) En la una mano los

⁷⁷ KURBALIJA, Jovan, *Op. Cit.* p.5.

ministerios de asuntos extranjeros pueden preservar una información y un conocimiento valiosos poseídos por los diplomáticos. Por otra parte, los diplomáticos jubilados pueden seguir conectados con los círculos profesionales diplomáticos. Por supuesto no podemos mantener a gente por siempre el servicio, pero uno puede pensar de hacer una transición paulatina hacia el retiro con un cierto esquema que permitiría la utilización de este recurso incluso después del retiro, para la ventaja mutua.

Algo así como un centro de dirección en el conocimiento e información, donde los diplomáticos principiantes se ligan e interactúan con los diplomáticos jubilados es decir, los que tienen conocimiento, y más los que tienen la experiencia y la preparación para compartir su conocimiento. La dirección de los recursos humanos integral es la opción de transformar la tradicional organización jerárquica de un servicio diplomático, de jefaturas que consisten en embajadas y en misiones, por optar gradualmente hacia una opinión de un servicio diplomático como sistema integrado. El papel de cualquier participante en tal sistema, en las misiones o en las jefaturas, se debe decidir por su contribución potencial a una actividad particular del servicio más bien que su posición jerárquica. Las promociones personales en servicios diplomáticos son gobernadas por una variedad de los elementos (necesidad del servicio, las preferencias personales y de la familia, las emergencias, las coincidencias, etc.) Esto conduce a menudo a las situaciones donde, por ejemplo, donde se pueda encontrar a un experto en una cierta edición multilateral que trabaja en una misión diplomática bilateral. Un experto en el *copyright*, el derecho del mar, las ediciones comerciales, el etc. puede terminar para arriba, debido a las varias razones, en una embajada que se ocupa exclusivamente de las ediciones bilaterales. Confinar a esa persona para ocuparse exclusivamente de las ediciones bilaterales sería una pérdida para el servicio (maestría) y para esos intereses de la persona (personal, académico y profesional) Mientras que tecnología (Internet, herramientas de la comunicación, etc.) ahora proporciona las instalaciones para integrar servicios diplomáticos, los cambios de organización son necesarios para permitir la integración. Una posibilidad es "reparto del tiempo diplomático": un diplomático tendrá tiempo asignado para las varias actividades, sin importar la localización física. Por ejemplo, un especialista en el derecho del mar enviada a una misión bilateral puede dedicar el 20% de su tiempo a la consulta en el derecho del mar.

La aparición del concepto de la dirección o administración del conocimiento en el sector de los negocios abre de nuevo la vieja cuestión sobre el papel del conocimiento en la diplomacia. Los diplomáticos han estado reflejando en sus metodologías de trabajo la importancia del conocimiento desde el comienzo de los días de la diplomacia. La condición dominante para la puesta en práctica acertada en la dirección o administración del conocimiento en diplomacia es la aceptación de las nuevas técnicas por parte de los diplomáticos. En el extremo, piensan en la dirección o administración del conocimiento para capturar el conocimiento y la maestría que es llevada por los diplomáticos. La introducción de la dirección o administración del conocimiento se debe planear y poner en ejecución cuidadosamente, con la adaptación continua basada en las respuestas de diplomáticos. Para tener éxito, en este tipo de proyectos del conocimiento deben tratar las características específicas de la cultura profesional diplomática en las cuales la posesión del conocimiento y de la información se guarda celosamente. La mayoría de los servicios diplomáticos, como otras instituciones, no están enterados del conocimiento y de la información que poseen. El primer paso en introducir a la dirección o administración del conocimiento debe por lo tanto ser activar este conocimiento. Aunque esta tarea es sobre todo de organización, la tecnología puede ayudar. Éste es un ejemplo de cómo la tecnología puede asistir a tratar una edición solucionando previamente por métodos tradicionales. Mientras que la dirección o administración del conocimiento deben ser necesidades conducidas más bien que tecnología conducida, sigue siendo importante seguir los progresos en el campo

tecnológico. Estos progresos pueden estimular nuevas ideas y proporcionar las herramientas para las soluciones a los problemas tradicionales.

La mayoría de estas herramientas han sido adaptadas al sector de negocios, con el conocimiento completo de las diferencias entre la diplomacia y el negocio. La dirección o administración del conocimiento en servicios diplomáticos debe dar la bienvenida a la implicación y a la entrada del campo académico. El académico trata la cuestión del conocimiento desde una diversa perspectiva que pudo haber limitado la aplicabilidad para las actividades diplomáticas.⁷⁸ Sin embargo, una fusión de las dos perspectivas y acercamientos entre diplomáticos y académicos estimulan nuevas ideas y direcciones para el crecimiento. La dirección o administración del conocimiento requerirá una gradual pero profunda reestructuración de servicios diplomáticos y de las actividades diplomáticas en sí. Cualquier diseño magnífico a este respecto se condena a la falta. El proceso en sí mismo determinará la forma y las características de las nuevas estructuras para la diplomacia.

3.2. Imperiosa necesidad digital en la nueva era de la diplomacia (NED)

En la medida en que el mundo cambia, los Estados toman sus parámetros para conducir sus relaciones internacionales y poder avanzar con sus intereses. Hoy en día, la diplomacia no solo se refiere al avance que se pueda tener en cuanto a los intereses de una nación, también incluye el arte de la persuasión y la administración de asuntos que aquejan al mundo en conjunto. La diplomacia se ha ido adaptando a través del tiempo particularmente a los cambios que se han sufrido en las comunicaciones y transportes; desde la dirección entre guerra y paz, asuntos referentes a las políticas económicas y de comercio. El reto actual: la diplomacia hoy más que nunca es necesaria gracias a los cambios suscitados.

3.2.1. Fuerza tecnológica.

Los cambios en comunicaciones, transportes e información no son nuevos. Las nuevas tecnologías siempre nos han auxiliado para enviar información a través de las distancias cada vez en menor tiempo. El mayor impacto que registró la diplomacia fue la aparición del telégrafo, las instrucciones se enviaban desde la base para que las embajadas recibieran el mensaje en cuestión de minutos, y ni que decir del uso del tren y del barco de vapor los cuales fueron remplazados por los barcos y caballos. La llegada del teléfono también alteró la diplomacia tanto las relaciones entre los gobiernos como la de los embajadores y estos a su vez con los líderes de diferentes países pues permitió la comunicación directa de la voz logrando negociaciones de toda índole, tratando cuestiones que incluso no están dentro de su dirección. La radio, la televisión permiten que la información se conozca en todo el mundo desde los hogares ciudadanos.

Viajar por medio de los aviones modifica la conducta de la diplomacia, debido a que los diplomáticos pueden viajar con mayor facilidad así como el cuerpo diplomático en conjunto. Esto da pauta a que los líderes gubernamentales conozcan directamente a las contrapartes personalmente e incluso convertirse en amigos, de hecho los gobiernos envían especialistas a negociar, cuestión que rebasa en función tradicional

⁷⁸ FUST, Walter, *Knowledge management and international development: the role of diplomacy*, <http://www.diplomacy.edu/Books/knowledge/Default.htm>

a los diplomáticos, la ventaja es que a pesar de las diferencias de las políticas establecidas se puede hacer uso de las relaciones interpersonales para resolver las problemáticas lejos de una postura pública.

En el año de 1990 se identifica un nuevo boom en la tecnología de las comunicaciones e información (TIC's) produciendo los que se denomina **diplomacia digital**. Este desarrollo se basa en la proliferación de la interconexión de computadoras con un tráfico de información sin medida alguna. Las estadísticas marcan que de cien millones de computadoras conectadas a Internet actualmente para el año 2005 se espera que asciendan a un billón.⁷⁹ La viabilidad en costo y tiempo del ancho de banda que usa la Internet permite transmisiones en tiempo real no solo de documentos sino hasta videoconferencias de alta calidad y resolución. Aunado al incremento de satélites así como la tecnología inalámbrica WI-FI (*Wireless Fidelity*) permiten acceder a Internet sin cables en cualquier lugar donde haya un punto de acceso, por otro lado, la aparición de redes multiasalto (*mesh*) con las que el aparato receptor actúa como repetidor y proveedor de acceso a terceros,⁸⁰ nos permite observar que la **comunicación inalámbrica** es un hecho, restando a las líneas telefónicas y de cable nuestra dependencia. El resultado de este cambio tecnológico es que cada persona que se encuentre en línea podrá acceder a todo un arsenal de información, algunos problemas resultan de ello así como jugosas ventajas tanto por la calidad de información así como de su procedencia, de hecho los cambios culturales son los que orillan a la redefinición en los gobiernos, desde los gobernantes hasta los ciudadanos se intensifica el uso de la Internet, el poder de la tecnología un mar que se traduce en olas de oportunidades.

3.2.2. Fragmentación, un proceso de la transición.

Es preciso tomar en cuenta que la revolución en la información y comunicaciones ha producido una **sensibilidad mutua**⁸¹ así como un sentido de vulnerabilidad. La sensibilidad mutua se refiere al nivel en que una persona en otro lado del mundo piense, sienta y actúe con relación a una problemática o cuestión, la sensibilidad mutua en cuestión refiere a los gobiernos quienes se ven mayormente presionados por la sociedad civil ante las problemáticas que aquejan a toda la humanidad. Dirá James Rosenau que "*estamos sufriendo una fusión descentralizada de intereses globales y locales a lo que él denomina fragmentación*",⁸² ésta, conlleva a la dispersión de autoridad lejos de los Estados y el creciente rol descentralizado de los gobiernos, organizaciones no gubernamentales (ONG's), *mass media*, movimientos sociales y otras redes transnacionales no gubernamentales como actores principales.

3.2.3. Nueva agenda global, la seguridad o procuramiento humano.

Toda esta revolución solo puede ser comprendida dentro del contexto de una cambiante agenda global, la agenda del diplomático ha venido transformándose desde hace dos siglos, por ejemplo, en el siglo XIX la agenda giraba en torno a la representación de los intereses estatales por mantener la paz, el proceso de construcción de alianzas y las reglas de la guerra, inicialmente los diplomáticos y líderes se reunían en

⁷⁹ GORDON, S., Smith, *Reinventing Diplomacy: A virtual necessity*,
<http://www.usip.org/virtualdiplomacy/publications/reports/gsmithISA99.html>

⁸⁰ PESCADOR, Dario, *La Internet Inalámbrica, toda una revolución*, Muy Interesante, 28 de Julio de 2003, México, p.51.

⁸¹ ROSENAU, James N., *States sovereignty and diplomacy in the information age*,
<http://www.usip.org/virtualdiplomacy/publications/reports/jrosenaulSA99.html>

⁸² *Ibidem*.

congresos regulares para fijar reglas, normas e instituciones que mantuvieran el equilibrio del poder minimizando los riesgos de guerra.

En los años sesentas ministros y diplomáticos han mantenido la mirada en cuestiones políticas y de seguridad así como a problemas económicos y comerciales, rompiendo con la tácita distinción entre política doméstica e internacional, en los años recientes la agenda diplomática persigue la **seguridad o procuración humana** por medio del **desarrollo sostenido o sustentable** del mundo sobre todo en lo referente a salud, medio ambiente y seguridad. La **procuración ó seguridad humana** se refiere a todos los asuntos relacionados con la variedad de amenazas que violentan el bienestar humano así como la degradación ambiental, el cambio climático y causas transnacionales que afectan el bienestar humano, es preciso observar que los conflictos en la actualidad se dan más al interior de los Estados que dentro de los Estados. El conocimiento del aumento en la temperatura en el ámbito mundial de un grado centígrado a tres punto cinco grados centígrados durante el primer cuarto del siglo XXI es asunto de seguridad humana, vislumbrando así un cambio diplomático, es conocida la distinción que a los diplomáticos es conferida por el arte de la negociación y asesores del buen funcionamiento gubernamental por tanto deben adiestrarse sustancialmente acerca del cambio climático y otros asuntos de seguridad humana para coadyuvar a la solución y brindar alternativas en el nuevo contexto y porvenir.

Es necesario remarcar las problemáticas primordiales, por ejemplo, la escasez de agua es un factor que eleva las posibilidades de enfermedades infecciosas, la sobrepoblación causa problemas en el abastecimiento de ropa, comida, así como respirar aire contaminado son un peligro para la humanidad. Una consecuencia de la sobrepoblación es el declive de la biodiversidad que se aguarda para el año 2050, donde la mitad de las especies de plantas que existen hoy en día terminen por extinguirse. Otro serio problema es la deforestación, sin embargo, instituciones y organizaciones no gubernamentales como la Red de Bambú y Ratán, por sus siglas **INBAR International Network for Bamboo and Rattan**⁸³, se dedican a ofrecer oportunidades, esta ONG por ejemplo auxilia para contrarrestar la falta de árboles con especies de plantas que son más fuertes y que restan contaminación mientras crecen. La **INBAR** es una iniciativa del consejo de investigación en desarrollo internacional (*International Research Council (IDRC)*)⁸⁴, siendo líder en ayudar a los países en desarrollo para aprovechar sus capacidades por medio de la investigación y haciendo políticas públicas a la luz de la agenda global.

El crimen organizado incluyendo el lavado de dinero, el tráfico ilícito y secuestro de gente, robo de propiedad intelectual, robo de bienes materiales, saben funcionar mediante una gran red internacional de alianzas estratégicas entre los cárteles, criminales y grupos terroristas. Todas estas situaciones han orillado a que se incremente la migración y por ende la violencia. Se aprecia claramente que las fuentes del conflicto mayor están cambiando, es urgente redefinir el rol y actividades de los diplomáticos y líderes gubernamentales. *El diplomático es el coordinador en esta nueva era.*

Los Estados, actores internacionales con supremacía en el plano mundial, el ascenso de fluidez de capital y mercado, tecnologías de información, mass media globales, aunado a la ineffectividad gubernamental hace que los Estados vayan en declive en su poder y autonomía. La diplomacia comienza a reflejar este

⁸³ Revisar **INBAR International Network for Bamboo and Rattan** <http://www.inbar.org.cn>

⁸⁴ Vinculo **IDRC International Research Council** ubicado en: <http://www.idrc.ca>

cambio. La Organización de Naciones Unidas (ONU) en gran medida ha legitimado la existencia del gran peso que han tenido los Estados-Nación, pues a la fecha tiene alrededor de doscientas naciones-estados inscritos al organismo, por tanto hablar del fin del Estado como tal es impensable. La ONU se caracteriza por ofrecer una **plataforma universal**, está al frente de la **nueva agenda global** y su entendimiento es mayor en la sociedad civil que en los gobiernos de los Estados; Mientras tanto, la sociedad civil cobra espacios en el terreno internacional, como también las organizaciones internacionales. La sociedad civil cobra espacios en el terreno internacional como también las organizaciones internacionales globales y regionales pues es donde se tratan los temas de la agenda global. Es bien conocida la creciente importancia de las empresas y corporaciones multinacionales con gran potencial económico, su poder es enorme, incluso su impacto va más allá de lo económico. También el aumento de injerencia por parte de las organizaciones no gubernamentales ONG's en el terreno internacional. Por tanto existe una tendencia a la multirrelación entre estos centros de poder.

3.3. Diplomacia digital.

El poder de las ideas, el activismo y el trabajo conjunto es una fuerza que los gobiernos deben reconocer, para entender y hacer uso del **poder suave o persuasión**, es necesario. La **diplomacia digital**, virtual, nueva o e-diplomacia envuelve viejos y nuevos actores tradicionales y no tradicionales, es abrigada por una nueva agenda global, es la oportunidad de los diplomáticos y líderes para explotar las tecnologías de información, usar la persuasión o poder suave y adaptarse; En si es la Interacción de negociaciones que se llevan a cabo mediante las TIC's. Sus motores son la competencia, coordinación y nueva tecnología, es la diplomacia con nuevo carácter basada en la **noopolitik** fundamentada en la **persuasión o poder suave**.

Los ciudadanos demandan su seguridad, esta surgirá en el momento en que se ponga en marcha una cultura de prevención y una adecuada dirección en los temas de la nueva agenda, la de procuración o seguridad humana. La **misión** de la diplomacia digital es explorar el rol de las tecnologías de información y comunidades en la conducción de las relaciones internacionales. Como diplomáticos es posible acceder por medio de la Internet y conocer para lograr analizar y dar soluciones viables a los conflictos, incluso páginas Web con carácter general, confiables como Reliefweb ó Alertnet resultan de imprescindible ayuda. La página ó sitio web **Reliefweb** fue creada por el departamento de asuntos humanos de la ONU y **Alertnet**⁶⁵ es un servicio prestado por Reuters, la primera nos muestra los últimos reportes y noticias de los lugares en crisis, la segunda es un esfuerzo de todas las Hongos por recabar la información más relevante y de última hora.

Es por medio de los líderes gubernamentales que se logra forjar la diplomacia digital, mismos que deben guardar un credo específico con la vanguardia en el amplio sentido de la palabra y expresión en las tecnologías de información y comunicaciones, así como en la impresión y contenido de las **embajadas tradicionales y digitales** primordialmente, teniendo estas un impacto cultural incluso en el modus vivendi de los diplomáticos a quienes resulta todo un reto la apertura, transparencia y claridad en la información.

⁶⁵ ALERTNET, <http://www.alertnet.org/alertne.nsf>.

En sí, obtener el máximo beneficio de las revoluciones en las tecnologías de información y comunicaciones solo provendrá cediendo control así como una libertad al cambio de buena voluntad. Los gerentes a todos niveles deben aceptar que los subordinados requieren navegar por Internet e interrelacionarse a todos niveles: ONG's, profesores y alumnos de universidad, empresas y corporaciones, etc...., por medio de **correo electrónico e-mail** y/o grupos de discusión en línea. Respecto a las **embajadas digitales** es necesario tomar provisiones de seguridad como algunos filtros, *firewalls*, encriptaciones, criptografías, etc. pues al conectarse a la Internet nuestros equipos de cómputo contienen una fuente abierta de información clasificada. Todo ello significa para los diplomáticos requerimientos más sofisticados e inmersos en una logística de carácter automatizado, los diferentes Estados-Nación deben apoyarse de la vanguardia del equipo diplomático con que cuentan para emplear sitios web como banderas culturales y por tanto aquí las embajadas digitales aprovechar y hacer uso de estos sitios para lograr no solo la promoción cultural y comercial sino la **digitalización de actividades** que los ciudadanos requieren de una embajada, todo lo referente a trámites migratorios formales y auxilio en línea, esto facilita en gran medida ambas partes pues brinda gran comodidad a los ciudadanos y al staff de la embajada digital ahorrar en tiempo y en espacio.

Una **embajada digital** se puede operar desde un hotel claro está que con las propias medidas de seguridad principalmente tecnológicas, los viajes se realizan a través de videoconferencias y chats, esto equivale a **reuniones digitales**. Todo ello forma parte de la **diplomacia digital**, es fácil concebir la percepción el término de acuerdo a este estudio es el nuevo mundo, la misión y visión que tenemos los diplomáticos por estudiar, interpretar y explotar. Un nuevo paradigma por enfrentar. Las relaciones internacionales analizadas desde un **ciberambiente**, todo un reto para la humanidad.

3.3.1. Diplomáticos de la nueva era.

En muchas ocasiones se ha escrito acerca de las habilidades, aptitudes, e incluso dones de los que deben estar dotados los diplomáticos, la naturaleza del diplomático sin duda alguna es apasionada y a la vez equilibrada. Es precisamente en esta nueva era diplomática que los diplomáticos requieren armarse de ciertos elementos, algunos de ellos los resume perfectamente Alan Henrikson. Lógicamente que cada persona que ejerce la diplomacia de una u otra forma tiene su propio sello, su versalidad, valla su personalidad, sin embargo es preciso que al enfrentarse a esta nueva era no pierda de vista en ningún momento algunos aspectos. Las habilidades que debe explotar un diplomático son las de: tejedores, forjadores, impresores, plomeros y amonestadores⁸⁶.

Los diplomáticos tienen o deben tener la habilidad de mantener una objetividad que les permita contemplar su entorno como el conjunto del tejido, obviamente internacional, pueden ayudar a estructurar y de alguna forma hasta civilizar las fuerzas que están potencializando el sistema internacional, por tanto los diplomáticos tejiendo, interlazando no solo en el ámbito cultural y comercial sino también en el área socioeconómica se convierten en promotores en el desarrollo de la diplomacia. El tejido diplomático es la exploración y la expansión de las comunalidades, diría Huntington "en su tercer regla que los pueblos de las distintas civilizaciones deben tratar de expandir los valores, las instituciones y las prácticas que tienen en común con los pueblos de otras civilizaciones", obviamente que los facultados para implementar las

⁸⁶ HENRIKSON, Alan, K., *La diplomacia: viejo oficio, nuevas habilidades*, Revista Mexicana de Política Exterior No. 60, Junio 2000, México, pp.125-154.

comunalidades de Huntington son los diplomáticos, los **tejedores** internacionales.⁸⁷ Por ello y más es necesario que los diplomáticos se expresen a un nivel más alto de entendimiento común, con base en sus conocimientos técnicos, en su visión cosmopolita, al igual que un sentimiento transnacional de solidaridad profesional. El buen humor también es necesario, de hecho un reto factible es adoptar los modelos que han incurrido con éxito en el ámbito de los negocios como los referentes a la creación de valores culturales comunes.

Otro reto es la construcción de regímenes funcionales, es decir, **forjadores** de acuerdos internacionales compuestos de: principios, normas, reglas y procedimientos, para ello es necesario negociar mediante una combinación entre la persuasión y adopción del sistema parlamentario en cuestión elevando la negociación al grado de mundial. Es común localizar el término de diplomacia jurídica en relación con lo anotado, como diplomático es necesario poner especial atención en forjar métodos de negociación efectivos así como los mecanismos de ratificación final que incluyan aplicación práctica y viable. Jugar en forma directa, hablar y actuar consistentemente es imperante para lograr una integridad total en todos ámbitos y en múltiples foros. Un buen diplomático es la persona que, en el gobierno, en la empresa, en la familia, en la comunidad ante el cual es acreditado puede decir la verdad a quien sea sin ofenderlo. Negociar en el ámbito parlamentario requiere del trato con legisladores por ello, es importante especializarse en legislación, forjar normas internacionales, a través de organizaciones internacionales, regímenes funcionales o tratados ad hoc, requiere una estrecha colaboración entre la diplomacia y la política.

Un término que se encuentra en el bagaje de los diplomáticos es de **impresores**, tiene la ventaja de enfatizar el tema de la adaptación de los gremios tradicionales a la nueva tecnología para proveer el acceso a un mayor auditorio, de ipso nos remite a la función tradicional diplomática de la prensa y la información de hecho función básica que se moldea según la época. Es a partir de los años sesentas que la diplomacia con carácter público se vuelve relevante pues los ciudadanos exigen la transparencia por parte de las organizaciones internacionales así como a los nuevos regímenes internacionales. Hoy en día el propósito político de mayor alcance para los diplomáticos es lograr que las actividades de las instituciones internacionales al ser más transparentes, al mismo tiempo ser dignas de confianza, más aceptables, por ende, más legítimas.

Las reuniones cumbres aumentan el papel de los diplomáticos. Su papel acrecentado por la cumbre tiene dos aspectos: manejar la preparación de la cumbre de antemano y a explicar durante y después de ella lo que ocurrió por medio de técnicas como la de dirección o administración del conocimiento para brindar la información más completa y fácil de digerir. Cada vez en mayor medida, las direcciones de World Wide Web www se convierten en el único medio en el cual es posible encontrar la información completa de los documentos oficiales, Por tanto los diplomáticos deben contar con una base de datos y acceso a páginas web donde se provean de información tangible y de calidad; diplomáticos de los medios como negociadores sustantivos premisa fundamental, deben ser adeptos a frasear, a proveer le mot juste la mordida firme, a la vez que expresivos en su semblante y manera de actuar, ofreciendo una imagen fuerte y vivida, pero no demasiado explosiva, y la Internet como medio informativo de elección para los diplomáticos, pues la Internet es la neo imprenta informativa. Es necesario que a su vez los diplomáticos

⁸⁷ HENRIKSON, Alan, K., *Op. Cit.* p.131.

estén preparados para hablar en público por medio de la infoesfera y la ciberesfera, es decir, ya sea por medio de radio televisión u otro así como la Internet en videoconferencias.

A pesar de esta tonalidad transparente y pública es necesaria también una red de inteligencia y logística diplomática que planifique y actúa a la par de las procuradurías de seguridad en los países para luchar el crimen organizado transnacional, pues es importante la cooperación de los diplomáticos en este terreno. Los ministerios de Relaciones Exteriores deben involucrarse en ello permanentemente pues son los mejores coordinadores de la mayor parte de los trabajos diplomáticos, tanto transnacionales como tradicionales, se acaba de tocar un punto álgido: la coordinación, palabra y acción clave en la nueva era diplomática, pues es el área donde los diplomáticos deben aplicar sus habilidades, unos **plomeros** en la coordinación y cooperación.

Contar con diplomáticos **amonestadores** es relevante sobre todo en el caso de contacto en alto nivel pues como función primordial tienen la de disuadir a la contraparte así como advertir, guardián de una especie de temática implica constante vigilancia conocimiento e información, cabe resaltar que la diplomacia genuina está involucrada no solo en la confrontación representante-lider en sí, sino también en la coordinación que se da tras bambalinas con el objeto de prepararla, en sí el arte y ciencia de la confrontación personal. Las habilidades de los diplomáticos necesitan soporte en los recursos técnicos así como del ingenio.

3.3.1.1. Tres C's del diplomático universal.

Referirse a la diplomacia como Universal es principio básico para comprender la dinámica real de la misma, pues en gran medida es un arte, filosofía, herramienta para llevar a cabo las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII), es decir, *la diplomacia es una condición necesaria para cualquier ser humano que requiera afrontar su realidad en óptimas condiciones*. Esta connotación de universal es por tanto la referencia de que la diplomacia por un lado no es exclusiva de los embajadores y por otro lado que requiere de los mejores elementos así como de las mejores técnicas para lograr el objetivo final.

Quien pretenda ser un diplomático real deberá esforzarse por siquiera prestar atención a los elementos básicos en lo que a diplomacia se refiere, no perdiendo de vista que el logro mayor se presentará con la universalidad de factores, es decir, el rescatar lo mejor para generar un universo de interacciones posibles y que estas sean de lo mejor y de las más eficientes. Es imperante considerar tres condiciones inherentes a la diplomacia: creatividad, conocimiento, y capacidad de cambio, así como las características necesarias de los diplomáticos como de las embajadas con este tono universal.

Hay que fijar la mirada en los cambios pues es parte del estudio de un diplomático para forjar una flexibilidad de aplomo, en nuestra actualidad se contemplan ya las embajadas digitales o universales, de las que se tiene muy poco recorrido y por lo que hay que asegurar en gran medida factores para que sean funcionales. Para contemplar esta neo realidad solo basta con observar el éxito de las nuevas formas de relación dentro de Internet, la plataforma clave para esta nueva era. La diplomacia es una pasión que se lleva en la sangre pero también es un arte, no-mal confundido con el arte de negociar por su carácter conciliador, mediador y pacificante, la diplomacia es en sí un acto que requiere más allá de una negociación, pues aparte de ello que implica el proceso es importante que se tome como base de su

ejercicio la creatividad, el conocimiento y la capacidad de cambio, sin estas tres C's no habrá cabida para una diplomacia real.

3.3.1.1.1. Creatividad.

Solo con creatividad se promueve el cambio, los elementos innovadores de la creatividad componen la esencia vital del sistema. Según Gregory, la creatividad es la producción de una idea, concepto, creación o descubrimiento nuevo, original, útil, satisfactorio para su creador o para alguien más, dentro de un determinado periodo de tiempo. Steiner dice que la creatividad es la capacidad de desarrollar y poner nuevas y mejores soluciones.⁸⁸ Esta última definición va más allá de los modelos convencionales pues implica la concertación de un plan de acción.

La **creatividad** es pensamiento que se traduce en acción dando como resultado una mejora en cualquier proceso, en nuestro caso el proceso diplomático. Definir los pasos por los que atraviesa la creatividad es algo que se queda meramente teórico pero es importante señalar estos puntos, se debe atravesar por dos procesos: el proceso creador y el proceso creativo. El **proceso creador** comienza con una corazonada que es una impresión poderosa, intuitiva de que algo puede suceder, es una predicción basada en el sentido común, le sigue la intuición pues es el conocimiento ya aprendido, es decir, que no necesita pasar por el discernimiento puesto que ya pasó, luego viene la invención como algo susceptible de concebir, imaginar, originar o crear alguna idea o cosa y la innovación que es el plan de acción final pues traduce la idea o invención.

Le sigue el proceso creativo que se refiere a la acción de pensamiento, este está muy ligado a los pasos del proceso de investigación científica pues invita a que surja la idea mientras se piensa en otros asuntos o en la síntesis de los mismos mientras se formulan más ideas con la claridad necesaria para verificar y poner a prueba, la idea mediante investigación o experimentos. Las mejores ideas vendrán de quienes sean sensibles a los problemas, no se inventen limitaciones, sean originales, tengan fluidez y sean flexibles.⁸⁹ Cabe resaltar que la creatividad surge de repente pero también puede ser buscada a través del conocimiento y la experiencia. Por tanto la creatividad es el combustible de la diplomacia para poder generar alternativas viables a la solución y trato.

3.3.1.1.2. Conocimiento.

El **conocimiento** o capital intelectual es la información que tiene valor, toda la información tiene valor, la labor como diplomáticos dentro de la diplomática es administrar los documentos que hacen historia así como catalogarlos, eso en sí es la gestión del conocimiento, para administrarlo es necesario elegir con base en la calidad de la información. El conocimiento se mide en la eficacia de recepción, en la capacidad de aprender y generar nuevo conocimiento, ese es el reto del diplomático, saber valorar la información de calidad para poder tomarla como una base de conocimiento eficaz y funcional. El conocimiento solo puede ser funcional en la medida en que se lleve a la praxis; Solla, Director General de *Gartner Group* clasifica cuatro actividades principales en la gestión del conocimiento:

⁸⁸ MARTÍN, Fernández, Evaristo, *Gestión de Instituciones Inteligentes*, ed. McGRAW HILL, Madrid España, 2001, p.172.

⁸⁹ MARTÍN, Fernández, Evaristo, *Op. cit.*, p.174.

- a) creación del conocimiento.
- b) Crear actividades que den lugar a un nuevo conocimiento o al ensamblaje novedoso del conocimiento existente.
- c) Compartir el conocimiento.
- d) Aplicar el conocimiento.⁹⁰

Por tanto el conocimiento para ser considerado como tal debe de ser difundido como aquella fuente del saber que no-solo toma agua de la localidad sino que esa agua fluye por todos lados. Pues mantener egoístamente el conocimiento deriva en una práctica estéril e ineficaz.

3.3.1.1.3. Capacidad de Cambio.

El cambio es una palabra que por si sola aterra a multitudes, incluso existe el dicho *más vale malo por conocido que bueno por conocer*. La transformación seguida del **cambio** conlleva a una resistencia del mismo debida a la inercia que provoca la situación de partida; la resistencia aparece porque ese cambio amenaza a los actuales modos de hacer las cosas, las actitudes tradicionales, las relaciones ya establecidas, las dependencias jerárquicas y funcionales existentes, etc., por tanto, el proceso de cambio puede ser tan solo liderado, ya que para que las personas se involucren efectivamente en el mismo, deben asumir personalmente el cambio, así como generar una reacción en cadena, la comunicación efectiva se convierte en la llave de acceso al cambio.

Preciso es realizar acciones que estén orientadas a que las personas se identifiquen con el proceso a reducir el riesgo para cambiar. La transformación atraviesa por la adaptación de la estructura interna del sistema para lograr el cambio. El objetivo como diplomáticos son adquirir la capacidad de cambio permanente, este solo se logrará flexibilizando y adecuando técnicas y tácticas de vanguardia. Es necesario redefinir misión y visión del factor humano de forma que se abandonen los hábitos y formas de hacer del pasado para enfocar sus actuaciones hacia una nueva visión; se requiere de un fuerte liderazgo, estructura flexible, dirección estratégica, fuerte y clara. Una fuerte inyección de entusiasmo así como el fácil acceso a las herramientas lograrán constituir las mejores ventajas competitivas.

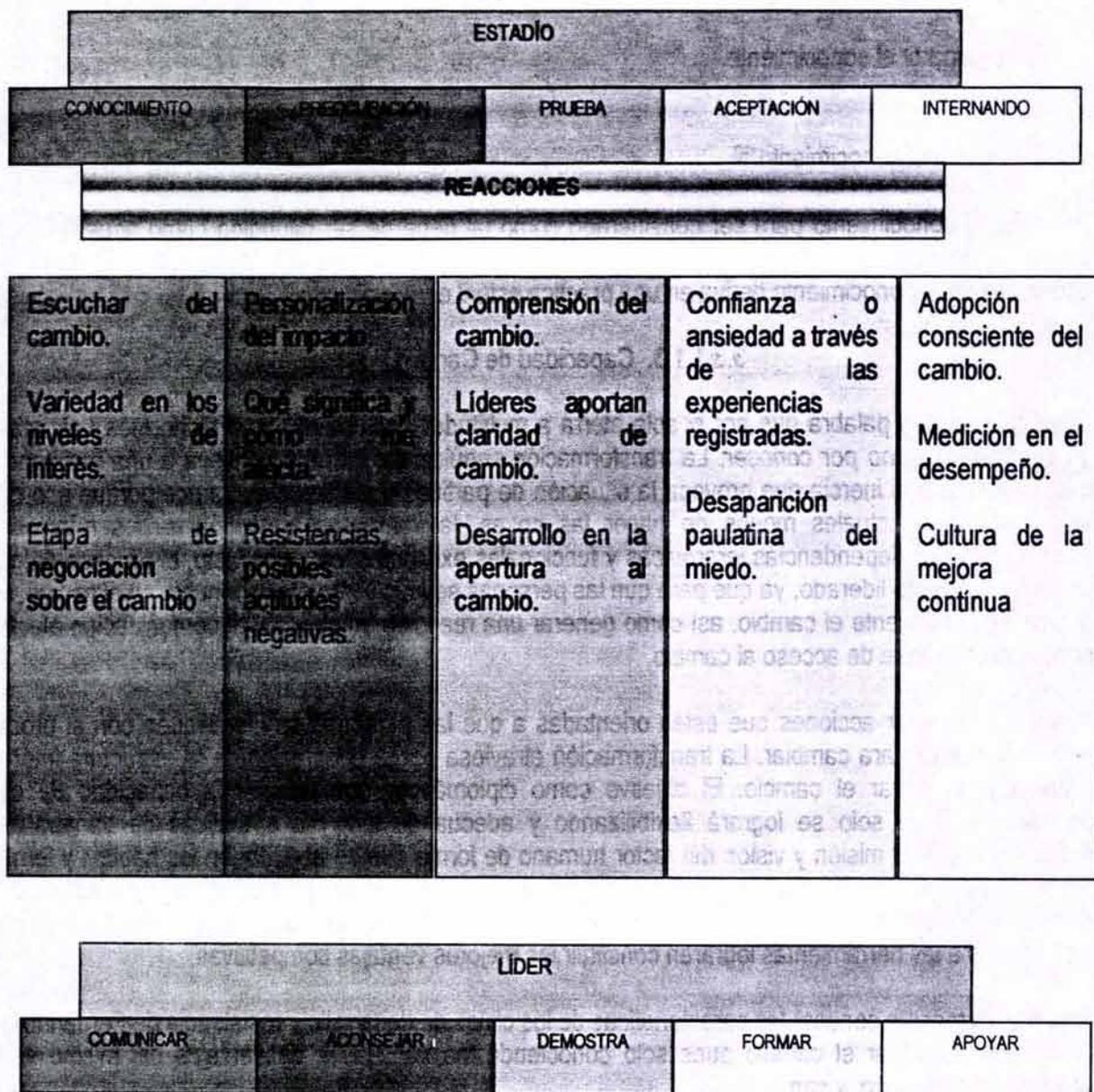
Resulta interesante conocer las características de los ciclos de desarrollo y resistencia de Fernando Mata⁹¹ para lograr impulsar el cambio pues solo conociendo las ventajas y desventajas del mismo se logra optimizar la transición, y son:

- a) Ciclo de desarrollo.
 - ◆ La información fomenta la involucración.

⁹⁰ MARTÍN, Fernández, Evaristo, *Op. cit.*, p.183.

⁹¹ MARTÍN, Fernández, Evaristo, *Op. cit.*, p.188.

Tabla. 4. Proceso del cambio.¹



◆ La involucración estimula el compromiso.

◆ El compromiso genera resultados.

b) Ciclo de resistencia.

◆ Lo desconocido produce miedo.

◆ El miedo genera comportamientos defensivos.

◆ Los comportamientos defensivos refuerzan la resistencia.

El **proceso de cambio** se complementa con la internalización de una nueva situación.⁹² El estadio ideal es no-solo la nueva situación propuesta sino la adopción de la cultura de mejora continua, incluyendo en la propia dinámica del sistema el concepto de cambio permanente. La evolución solo se vislumbra de acuerdo a la armonía que se logre a través de valores e intereses de todas las partes, de forma universal consiguiendo crear un conjunto capaz de mejorar el entorno.

3.3.1.2. Conversión al diplomático digital.

La conversión es una redefinición, una adaptación, una transición que culmina en un inminente cambio.⁹³ El **diplomático digital** es *aquel que está dotado del conocimiento tradicional diplomático así como el conocimiento en tecnologías de información y comunicaciones, es un diplomático que hace uso efectivo de las tecnologías de información y comunicaciones TIC's para relacionarse, hacer su trabajo, ser ciudadano nacional así como ciudadano digital-universal.*

Por tanto su preparación debe ser orientada en rubros como los siguientes:

◆ Tecnologías de Información Diplomáticas.

◆ Política Internacional y negocios por la Internet.

◆ Relaciones Internacionales comerciales y diplomacia.

A su vez deben **incluir temáticas que estén directamente inmiscuidas con la práctica diplomática dentro del ciberespacio:**

1) Tecnologías de Información y conocimiento Diplomáticas.- El diplomático debe conocer y aplicar habilidades y herramientas de la **Internet**, así como herramientas y técnicas en la **dirección ó administración del conocimiento**, es muy importante no perder de vista el dotar al diplomático de herramientas para proteger su trabajo en el ciberespacio, es decir, llevar a cabo el conocimiento en **seguridad de Internet**.

⁹² Ver **Tabla. 4. Proceso del cambio** por Fernando Mata.

⁹³ *Ibidem.*

2) Política Internacional y negocios por la Internet.- Aquí el conocimiento debe ser orientado a la **negociación multilateral** incluyendo **técnicas diplomáticas** apropiadas y con relación a las culturas por tratar; **políticas dentro de la Internet** en rubros como: estandarización, gobierno, asuntos legales, económicos, socioculturales y en desarrollo. Es necesario implementar **simulacros de negociación en línea (on line)**

3) Relaciones Internacionales comerciales y diplomacia.- Un **lenguaje diplomático** adecuado y de nivel diplomático-comercial, manejo de la diplomacia bilateral, multilateral, **comunicación intercultural**, **derechos humanos**, **organización de servicios diplomáticos** así como **diplomacia pública**.

Es importante recalcar que en la actualidad existen cursos en línea (*on line*) para preparar al diplomático digital, por ejemplo, el gobierno suizo se ha preocupado y tiene cursos gratuitos como: **SPiRiT** Relaciones Internacionales, políticas de seguridad y Tecnologías de Información, (*Security Policy, International Relations and Information Technology*) ó **ItoN** Introducción a la OTÁN (Introduction to NATO)⁹⁴, ambas sin reconocimiento oficial, pero con la consigna de conocer y aplicar lo necesario para educarse a distancia; videoconferencias, foros (*chats*), asesor en línea, lecturas e investigación en línea, contacto vía correo electrónico (*e-mail*), comunicación **GSM** Sistema global para inalámbricos (*Global System for mobil*) como teléfonos celulares, dispositivos PDA ó PALM, etc.

Nuestro panorama se va aclarando, es necesario por tanto incluir ciertos aspectos en la **educación a distancia** del diplomático por medio de la Internet, pues la transición es un reto que brindará resultados de cambio fructíferos. Poderosas razones por las cuales se debe aplicar la educación a distancia en un plano general son: necesidad por una rápida y concreta introducción a las tecnologías de Información, porque resulta en bajos costos y porque existe una gran necesidad por implementar nuevos métodos de educación. Específicamente para entrenamiento diplomático a través de fronteras, entrenamiento especializado y una continuidad de entrenamiento diplomático.

Debe existir un trabajo conjunto conceptual para la educación diplomática en línea (*on line*) donde se incluyan: cualidades diplomáticas, habilidades diplomáticas, conocimiento diplomático, general y especializado por rubros ó temáticas. Para implementar toda la infraestructura en línea (*on line*) es necesario emplear métodos de transición que se apliquen directamente a los cursos diplomáticos, es decir del método tradicional donde el contacto humano es esencial y ligado a los nuevos métodos y técnicas para lograr la conversión digital por medio de lo que sería un **modelo híbrido**⁹⁵. Este modelo híbrido es decir, la combinación de educación tradicional y en línea (*on line*) **El proceso de este modelo se divide en dos: el proceso de aprendizaje y el proceso de transición cada uno consta de fases:**⁹⁶

⁹⁴ ISN, International Relations and Security Network, *Courses On-line*, <http://www.isn.ethz.ch/elearning/onlinecourses/>

⁹⁵ KURBALIJA, Jovan, *Using the Internet to train diplomats*,
<http://www.usip.org/virtualdiplomacy/publications/reports/diploedu.html>

⁹⁶ *Ibidem*.

Proceso de aprendizaje:

- ◆ Fase 1. Sesión de salón.
- ◆ Fase 2. Mapas mentales temáticos, interacción por la Internet entre alumno y profesor.
- ◆ Fase 3. Consolidación entre ambas fases.

Proceso de transición:

- ◆ Fase Piloto.
- ◆ Fase operacional.
- ◆ Fase de Frutos en habilidades y técnicas para el desarrollo de cursos en línea (*on line*)

Para lograr una dirección segura y efectiva de la educación a distancia que requieren los diplomáticos digitales es necesario tomar en cuenta: el conocimiento en las bases tecnológicas, métodos didácticos y gráficos, conocimiento por área y por materia, control y administración, entre otros. La conversión al diplomático digital es una necesidad, de hecho muchos diplomáticos profesionales como embajadores y ministros hacen uso a diario de muchas tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC's) como los son desde el primitivo fax hasta un teléfono móvil ó celular de nueva era GSM (Global System for Mobil), es decir, que incluye, todos los servicios que uno pueda imaginar.

3.3.2. Embajadas en la nueva era diplomática (NED)

Tradicionalmente una embajada es la residencia oficial del embajador quien cuenta con un conjunto de empleados que tiene a sus ordenes así como otras personas de su comitiva oficial.⁹⁷ Por tanto una embajada es un hogar, es una residencia que se tiene al exterior del país que se representa, es la representación de una bandera en otra nación.

Las embajadas siempre han gozado de privilegios e inmunidades así como de grandes obligaciones al contar con él la representación del encargado oficial, el ministro público en ese país: el embajador, en esta nueva era de la diplomacia, es importante ubicar en el ciberespacio a las embajadas. Las embajadas que están situadas en sitios dentro de la red interconectada mundial *www (World Wide Web)* y tienen la connotación de **embajadas digitales**, virtuales, electrónicas. Una **embajada digital es el lugar web donde se llevan a cabo relaciones diplomáticas entre dos ó más países, se puede operar desde un hotel claro está que con las propias medidas de seguridad principalmente tecnológicas, los viajes se realizan a través de videoconferencias y chats, esto equivale a reuniones digitales.** La primer embajada digital es el portal web suizo, donde se llevan a cabo en la práctica cuestiones diplomáticas y facilidades para los ciudadanos.⁹⁸

⁹⁷ Enciclopedia Salvat, *embajada*, ed.Salvat, Tomo V ELEC-FRAI, Querétaro-México, 1983.

⁹⁸ FUST, Walter, *Knowledge management and international development: the role of diplomacy*, <http://www.diplomacy.edu/Books/knowledge/Default.htm>

Logrando un apego a la especificación universal del concepto diplomacia referidos en la Primer Convención de Viena, Austria sobre diplomacia, y conociendo de antemano que sus funciones deben aplicarse a la embajada, se observa que sus funciones básicas se acoplan bien a esta nueva connotación digital:

◆ **Representación.**- Un sitio web en la actualidad puede o no tener carácter oficial, en el caso de una embajada digital se considera un estatus oficial de la misma por lo cual goza de representación, las embajadas digitales son un complemento de las embajadas tradicionales.

◆ **Obtención de Información.**- La Internet se convierte en la herramienta ideal para la obtención de información (periódicos, revistas, estadísticas, movimiento bursátil, etc.) De hecho por medio de la Internet se ubica un bloque denso de información misma que se tiene que dirigir o administrar adecuadamente pues el contexto temático es muy amplio, la embajada digital tiene que auxiliar con buscadores de información eficientes para los ciudadanos digitales, en el caso de embajadores y cuerpo diplomático digital será indispensable hacer uso de la intra red ó red interna propia de la embajada para proveer de información y comunicación reservada propiamente a sus funciones profesionales.

◆ **Negociación.**- Largas y técnicas negociaciones se pueden llevar a cabo mediante la Internet. Estas negociaciones digitales pueden ser empleadas para actividades entre las comisiones bilaterales, como una herramienta efectiva en foros (*chats*) y videoconferencias para tener reuniones de frente digitalmente.

3.3.2.1. Prioridades en las embajadas digitales.

Las embajadas deben contar con la **tendencia universal**, esto significa que las funciones y el cuerpo diplomático en sí, deben tener un modelo a seguir, pero que se adecue a las necesidades propias de cada ciudad, estilo y autoridad propios, interactuando con el congreso de la nación y el presidente o primer ministro en cuestión, organizando equipos efectivos de gente preparada en los rubros de la nueva agenda mundial, administrando el conocimiento y la información efectivamente, prestando más atención a otros rubros no solo el económico y comercial.

Importante es saber escuchar en el sentido de comprensión holística, mente, cuerpo y espíritu de los documentos, problemáticas y asuntos en acción, *de ipso facto*, una prioridad diplomática es el entender a la sociedad en diferentes dimensiones, es preferible mesurarse al incluir la promoción comercial nacional dentro de una embajada digital. La labor propia de la diplomacia pública se puede insertar al ciberespacio con el objetivo de promover valores culturales que creen fuertes lazos y nuevos adeptos (*fans*) a la embajada digital en cuestión. La mejor agencia de inteligencia es una embajada digital, pues la mejor información solo se consigue con la búsqueda diaria creando una excelente base de datos, aunada al ejercicio de la diplomacia digital por medio de la dirección o administración del conocimiento (ADC) se hacen en realidad los mejores análisis.

En cuanto a los sistemas de información es una prioridad brindarle a las embajadas digitales las mejores herramientas para hacer uso de los mejores sistemas, acceso inalámbrico a la Internet, seguridad en línea, video conferencias en alta resolución, codificación de datos al enviar correos electrónicos (*e-mails*), sería

importante invertir en una red satelital con base criptográfica. Un detalle más, la inversión que los gobiernos realicen en el ámbito de la diplomacia y en especial reflejado a la creación de embajadas digitales y planes efectivos para implementar la diplomacia digital en breve debe ser cuantiosa esa una inversión fructífera, de hecho basta voltear la mirada al gobierno vecino de los Estados Unidos de Norteamérica (EE.UU.) pues en el informe presidencial de presupuesto para el 2004 se calcula invertir uno punto cinco billones de dólares para la construcción, mantenimiento y seguridad de las embajadas tradicionales y digitales.⁹⁹

3.3.2.2. Necesidades en los diseños de las embajadas digitales.

Como ya se mencionó anteriormente las embajadas digitales se alojan en los sitios web, por ello requieren diseños en programas especiales como el *dreamweaver* configuración en diseño y funcionamiento no solo en el software propio del portal sino en general¹⁰⁰:

1. Acceso para aplicaciones en las comunicaciones de las embajadas útiles, inalámbricas y con multimedia.
1. Encriptación digital, TIC's inalámbricas logrando reducir en gran medida los costos.
3. Software especializado en filtros de información para lograr optimizar la información así como organizarla y codificarla.
4. Un almacén de Información digital.
6. Computadoras Personales programadas con objetivos específicos y con el hardware necesario (localizadores, scanner, impresoras, agendas, alertas, etc.)
7. Información vía banda ancha, sistemas multimedia (sonido, video, gráficas, mapas)
8. Información digital personalizada en pantalla y en red, dispositivos de scanner para la retina, huellas dactilares, ADN por sangre.
9. Aplicación de un sistema GPS (Sistema Global Satelital) para ubicar con precisión.
10. Flujos de información efectiva, fronteras porosas.
11. Pantallas de plasma ligeras y flexibles.
12. Tele trabajo, equipos ubicados en diferentes localidades pero en interacción total.
13. Trabajo en las embajadas digitales facilitando información y trámites a los ciudadanos digitales.

⁹⁹ US. President's State Department, *Budget for Fiscal Year 2004*, <http://www.state.gov/d/d/m/19324.htm>

¹⁰⁰ SCHMITZ, Charles, A., *A vision of an American Embassy in 2015*, http://www.cisp.org/fimp/july_2001/07_01schmitz.htm

14. Comunicación efectiva y codificada, criptografiada.

Es así como el diseño y funcionamiento de las embajadas digitales van de la mano para lograr los tres objetivos primordiales: transformar, servir, praxis de los nuevos resultados en modelos a seguir. Colaboración y evolución en la ciencia de las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII)

3.3.3. Factores de seguridad digital.

La Internet no es una red privada, es una colección de interacciones mundiales de redes que son accesibles por medio de servidores a través de una computadora.¹⁰¹ Aún con la conveniencia de fácil acceso a la información siempre existe una contraparte, en este caso son los riesgos que implica navegar en la red de redes, la Internet.

Estos riesgos se traducen en pérdida, robo o corrupción de información valiosa así como daños en el software de las computadoras por vías remotas. **El yin y el yan de la Internet.** *El Yin:* Hackers empleando caballos de Troya en sus diversas modalidades (ataques vía remota), virus, programas maliciosos que destruyen documentos importantes o funciones vitales de la computadora. *El Yan:* la criptografía de códigos, el respaldo de información en discos flexibles o cd's, las barreras de protección (*firewalls*), los vigilantes e indagadores de intrusos (*watch dogs*), contraseñas al momento (*passwords*) Debido a que la labor diplomática digital requiere de un gran esfuerzo por combinar lo tradicional con lo moderno nos enfrentamos al desafío actual el conocimiento y manejo práctico de los aspectos técnicos no solo de la Internet sino de las nuevas tecnologías. Es importante distinguir los siguientes términos de seguridad quienes tienen su contraparte, **el yin y el yan técnico**, estos son: **confidencialidad, integridad y viabilidad.**

Cuando la información que tenemos ya sea personal, de la empresa, o institución a la que pertenezcamos es leída o copiada sin autorización se dice que existe una pérdida de **confidencialidad**. La información puede ser corruptible cuando está en una red insegura, la información puede ser modificada de diferentes formas, es cuando se dice que hay una pérdida de **integridad**. Sucede que la información es borrada o no es posible acceder a ella, resultando en una pérdida de **viabilidad**. Lograr que la información se torne viable para aquellos que la necesiten y en los que se pueda confiar resulta un reto, de hecho, las organizaciones se han encargado de hacer uso de la **autenticación** y la **autorización**. La autenticación corresponde a la prueba de que el usuario que hace uso del servicio es quien realmente es. Las implicaciones lógicas para saber que realmente es el usuario que dice ser son: contraseñas (*passwords*), tarjetas inteligentes de acceso (*smartcards*), huellas digitales, huellas visuales, código genético ADN, etc.

¹⁰¹ DEKKER, Marcel, *The Froehlich/Kent Encyclopedia of Telecommunications* vol. 15, <http://www.computerworld.com>

La autorización es el acto por determinar a un usuario particular o sistema de cómputo la facilidad de correr un sistema, leer un archivo o documento, etc. Es así como se logra percibir que la información más importante y por tanto que debe ser protegida deben ser: los *passwords*, los accesos controlados a documentos y programas, la información personal y los algoritmos con base en la criptografía.

3.3.3.1. Incidentes de seguridad por la Internet.

Un **incidente de seguridad por la Internet** es cualquier actividad que se realice a través de una red que tenga implicaciones negativas en el uso y contenido de la información a la que se está accedendo, esto significa que la actividad en sí viola explícita ó implícitamente las políticas de seguridad. Un patrón típico de ataque consiste en usar una cuenta ajena teniendo privilegio en el uso de la misma y usando el sistema de la víctima como plataforma de ataque para otros sitios.

Existen diferentes incidentes de seguridad por la Internet, dentro de los que se clasifican como severos están: el de sondeo (*probe*), exploración (*scan*), compromiso de cuentas, compromiso de ruta en máquina (*root*), paquete husmeante (*sniffer*), servicio negado, abuso de confianza, códigos maliciosos hasta ataques de infraestructura en la Internet.

- ◆ **Sondeo (*Probe*)-** Se caracteriza por una inusual forma de adquirir acceso a un sistema ó descubrir información acerca del sistema. Sondear es el equivalente electrónico de tocar en puertas y probar cuales tienen fácil acceso por no estar cerradas.
- ◆ **Exploración (*scan*)-** Es una lista amplia de números correspondientes a direcciones IP¹⁰² sondeado usando la automatización propia del programa scan. Es el preludio de ataques en sistemas que el intruso considera como vulnerables.
- ◆ **Compromiso de cuentas.-** Es el uso no autorizado de la IP de una computadora por alguien que no es su usuario original, envolviendo al sistema para sondearlo y hacer uso de los privilegios del sistema personal o en red.
- ◆ **Compromiso de ruta en máquina.-** Similar al compromiso de cuentas con la excepción de que la cuenta comprometida tiene privilegios especiales sobre el sistema, esto se refiere directamente al conocimiento total del sistema, diríamos que no solo la carne y el hueso sino hasta el tuétano mismo, pues se realiza una intrusión total.
- ◆ **Paquete humeante (*sniffer*)-** Es un programa que captura datos de los paquetes de información que viajan a través de las redes. Los datos pueden incluir: nombres, contraseñas (*passwords*), información personal que viaja a través de la red en texto.
- ◆ **Servicio negado.-** Referente a la interrupción del viaje de datos en línea, incluyendo manipulación física de datos criptografiados.

¹⁰² IP, Conocida como dirección personal, marca de registro de la máquina es la identificación personal de la máquina.

◆ **Abuso de confianza.**- Las computadoras al contactarse entre sí logran identificarse a través de protocolos, si el intruso logra identificar parte del código del protocolo entre dos computadoras conocidas se entremeterá para obtener la información y manipularla.

◆ **Códigos maliciosos.**- Es un término general que se usa para describir a los programas que cuando son ejecutados causan resultados indeseables en los sistemas, estos códigos suelen ser imperceptibles para los usuarios víctimas, entre ellos se encuentran: los caballos de Troya, los virus, los gusanos, etc. Los caballos de Troya y los virus regularmente se ocultan en programas legítimos o documentos que han sido alterados para realizar dentro del sistema más de los que se espera. Los gusanos son programas que se auto replican que no necesitan de intervención humana después de haber sido activados, mientras que los virus si tienen intervención humana en su trayectoria de uso. Todos ellos causan la pérdida de información, servicios denegados, muerte lenta de la máquina, modificaciones inesperadas, etc.

3.3.3.2. Tecnologías de seguridad al recate.

Existen tecnologías que pueden auxiliar en la protección de nuestros sistemas contra ataques, detección de actividades inusuales así como respuesta inmediata a las amenazas constantes. Es relevante que el diplomático digital conozca y aplique tecnología operacional y criptografía.

La **tecnología operacional** a la aplicación de mejoras en defensa para incidentes dentro de la Internet por medio de estrategias y preparación de personal; Las fuentes de información pueden protegerse, actividades sospechosas pueden ser detectadas y analizadas y respuestas apropiadas son las que se aguardan para enfrentar efectivamente la problemática. Es útil conocer y aplicar: contraseñas al tiempo de uso (*passwords at time*), barreras de información al sistema (*firewalls*), herramientas de monitoreo y herramientas de análisis en seguridad.

◆ **Contraseñas al tiempo de uso (*passwords at time*).**- Los intrusos regularmente hacen uso de los paquetes husmeantes para capturar passwords al tiempo que tergiversan las redes mientras se realiza el proceso de suplantación de contraseñas, por ello es necesario encriptar los passwords, más fácil aún, solo al ingresar al sitio donde se le solicite la contraseña se tecleará la misma y se pedirá al servidor no guardar contraseña en el sistema para prevenir el rapto de la misma.

◆ **Barreras de información al sistema (*firewalls*).**- Los intrusos amenazan seguido con acceder a sistemas en red pretendiendo iniciar a través de portales seguros y confiables. Un *firewall* es una colección de software y hardware diseñado para la examinación del hilo de tráfico en las redes y en los servicios que ofrecen. Su propósito es eliminar todos los pedimentos de paquetería que no cuenten con el criterio de seguridad establecido por el mismo firewall, puede ser filtrándose a través de las rutas, configurando la descartación de paquetes que no sean de direcciones reconocibles y autorizadas ó que pretendan guiar a portales no permitidos.

◆ **Herramientas de monitoreo.**- Si se desea que un sitio se mantenga seguro y dentro de la confidencialidad así como la información del mismo, es necesario monitorear el entorno de la red de forma continua. Los monitores en red deben ser instalados en lugares estratégicos para recolectar y examinar información que pueda contener actividades sospechosas. Herramientas como las de

examinación (*scan*), monitoreo y erradicación de virus pueden identificar y destruir programas maliciosos que pudieran haber sido transmitidos inadvertidamente en los sistemas a nivel portal. Es indispensable mantener al día, mejor dicho actualizar los paquetes antivirus como el de marca comercial *Mc Afee*, *Norton Internet Utilities*, *Panda*, etc., para erradicar cualquier mínimo ataque al instante, esta actualización se realiza en línea (*on line*), no es necesario pagar más después de adquirir un programa antivirus.

◆ **Herramientas de análisis en seguridad.**- Solo sirven para lograr identificar debilidades en el sistema, su funcionamiento es criticado pues es un arma de dos filos, por un lado auxilia a identificar el nivel de seguridad, por otro compromete al realizar el análisis y ser herramienta útil también para los Hackers. Una de las formas por las que los intrusos logran éxito en sus empresas es por el nivel de comprensión en que está escrito el sistema, sin embargo para ello la contraparte efectiva es el uso de la **criptografía**, para prevenir futuros ataques de intrusos tras el rapto de información. Para lograr la criptología se hace uso del proceso de **criptografía** que consiste en traducir la información original llamada *plain text* a la información codificada llamada *ciphertext*. La **decripción** es el término empleado para referirse al proceso de traducción inverso, es decir, del *ciphertext* al *plain text*, para lograr la conversión es necesario conocer la contraseña (*password*) De hecho cualquier dato sea texto, imagen o datos puede ser encriptado. La criptografía protege la información por medio de la confidencialidad y a través de la integridad y autenticación de los datos.

Una revisión instantánea de números (*checksums*) puede ser incorporada para verificar la autenticidad en la procedencia de los datos, de hecho los **checksums** auxilian para prevenir ataques indetectables en la modificación de información por medio de la criptografía.

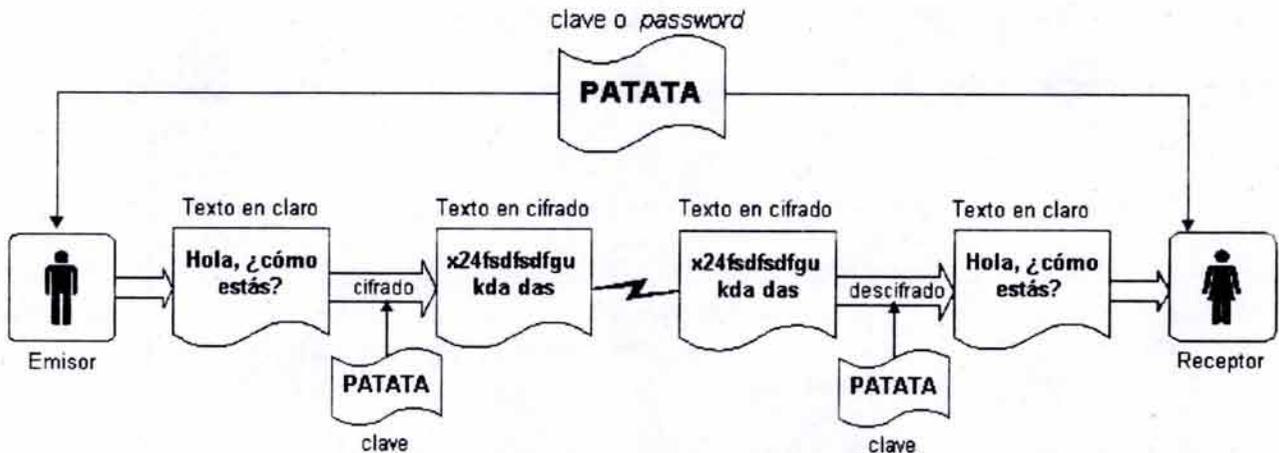


Fig.4. Proceso básico de criptografía¹⁰³.

¹⁰³ La criptografía , <http://nuvol.uji.es/~vcholvi/teaching/java/cap.12.1/Cap.12.1.html>

4. GOBIERNO DIGITAL. CASO MÉXICO.

A continuación aterrizamos en una realidad latente, la redefinición de un sector que directamente impactará a la sociedad y por ende cultura mexicana: el gubernamental. Es imprescindible tomar en cuenta el caso del gobierno digital mexicano para percibir el impacto que tiene no solo a nivel interno sino a nivel internacional y llevar a la praxis lo anteriormente expuesto.

México hoy por hoy es un meta – modelo a nivel latinoamericano al ser icono y sede internacional del “Quinto foro global sobre reinención del gobierno”, mismo que se celebrará del 3 al 7 de noviembre de 2003, trayendo consigo consecuencias favorables al intercambiar experiencias que permitirán identificar el *benchmark* gubernamental, es en este tipo de foros, convenciones, congresos donde no solo México, sino los diplomáticos mexicanos deben aprovechar los espacios para hacer valer su voz y voto y dar apertura real a la diplomacia como la herramienta líder en la nueva era.

De hecho no muy lejano a este quinto foro, en Suiza, del 10-12 de diciembre de 2003 se llevará a cabo la primer fase de la “cumbre mundial sobre la sociedad de información y conocimiento (CMSIC)” y se aprovechará para dictar las pautas y parámetros respecto a la plataforma por excelencia en la nueva era diplomática (NED): la Internet. Cuestión que contribuye estratégicamente en la realización de esta investigación, al brindar más elementos para dar seguimiento a las tendencias en vanguardia, falta mucho por recorrer, sin embargo, ya hay considerables avances que se perciben a través de la visión y conocimiento de nuevas instituciones gubernamentales y cómo estas se vinculan con las organizaciones internacionales para lograr la efectiva estrategia de la nueva era, pues como internacionalistas y diplomáticos requerimos mantener *aldente* nuestro conocimiento.

4.1. Sociedad de la Información y conocimiento (SIC)

La **sociedad de la información y conocimiento (SIC)** es una comunidad universal que permite fomentar el acceso de los ciudadanos a la información, ampliando la cobertura y alternativas de comunicación, así como mejorar la calidad de los servicios al ciudadano, ofreciendo nuevas oportunidades de desarrollo humano, mediante la innovación, aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones. La penetración de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) está cambiando constantemente la manera en que la gente se interrelaciona dentro de la sociedad y la forma en que la sociedad envuelve a los gobiernos e interfiere en el proceso de evolución. Las sociedades adquieren una creciente tendencia a transformarse en sociedades de información y conocimiento (SIC's), por ende sus habitantes en los colaboradores de información y conocimiento (CIC's).

En las sociedades de información y conocimiento (SIC's) se dan pautas de competitividad tradicional como: costos laborales, recursos, infraestructura, que se ven rebasadas por la generación de la información y el conocimiento en patentes, investigación y desarrollo, viabilidad de reglamentar a los colaboradores de información y conocimiento (CIC's).¹⁰⁴ Los colaboradores de información y conocimiento (CIC's) son aquellos que están mayormente informados acerca de eventos que ocurren tanto a nivel local

¹⁰⁴ Acerca de las sociedades de información y conocimiento (SIC's) en: <http://www.cddc.vt.edu/knownet/what.html>

como a nivel mundial, y hacen uso de este conocimiento pro activamente. Este uso puede ser para lograr ganancias personales ó para beneficios públicos. La actividad de los colaboradores de información y conocimiento (CIC's) independientemente del uso que le den a la información radica en triangular la mayor parte de los elementos para lograr el objetivo final: la mejor información, en calidad, cantidad y contenido. Otra situación a la que conlleva la creciente ola de colaboradores de información y conocimiento (CIC's) es a que la población se vuelve más precavida en cuanto a sus derechos, oportunidades, problemáticas, lo interesante es una formación crítica fundamentada en el conocimiento que adquieren a través de la selección de la mejor información, por lo que fácilmente se enrolan en la esfera del gobierno local ó de los gobiernos en el mundo.

4.1.1. La ONU y la sociedad de información y conocimiento (SIC)

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) sirve como catalizador de este cambio al reunir gobiernos, así como el sector privado, las instituciones internacionales y la sociedad civil con el fin de alcanzar objetivos comunes. Una comunidad universal tiene que estar organizada, regulada, y dada la magnitud e importancia de la misma por su carácter universal, interrelacionada. Importante es la cooperación para lograr esta imperante necesidad por constituir formalmente la sociedad de la información, diría un bibliotecólogo que es la hora pertinente por asignarle las claves a las diferentes temáticas de la literatura con que se cuenta en la Internet. La Sociedad de la Información y conocimiento (SIC), está evolucionando a un ritmo alucinante, en el que la convergencia acelerada entre las telecomunicaciones, la radiodifusión, los multimedia y las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's) genera nuevos productos y servicios, así como nuevas formas de gestionar negocios y operaciones comerciales. Al mismo tiempo, a medida que se abren los mercados a la competencia, a la inversión extranjera y a la participación, proliferan las oportunidades comerciales, sociales y profesionales.

El mundo moderno está experimentando una transformación fundamental a medida que la sociedad industrial que marcó el siglo veinte abre paso y deriva a gran velocidad hacia la Sociedad de la Información y conocimiento del siglo veintiuno. Este proceso dinámico anuncia un cambio fundamental en todos los aspectos de nuestras vidas, incluyendo la difusión de los conocimientos, el comportamiento social, las prácticas económicas y empresariales, el compromiso político, los medios de comunicación, la educación y la salud, el ocio y el entretenimiento. Nos encontramos sin duda en medio de una gran revolución, tal vez la mayor que la humanidad haya experimentado. Con el fin de poder beneficiar a toda la comunidad, el crecimiento exitoso y continuo de esta nueva dinámica requiere una discusión en el ámbito mundial.

La Organización de Naciones Unidas ONU siempre ocupada por inter lazar nichos oscuros o perdidos, encuentra en el ciberespacio motivo de regulación, atinadamente organiza una conferencia llamada **Cumbre mundial sobre la sociedad de la información y conocimiento (CMSIC)**. La cumbre mundial sobre la sociedad de la información y conocimiento (CMSIC) se desarrollará en dos fases. La primera fase tendrá lugar en **Ginebra** acogida por el Gobierno de Suiza, del **10 al 12 de diciembre de 2003**. La segunda fase tendrá lugar en **Túnez** acogida por el Gobierno de Túnez, de **16 a 18 de noviembre de 2005**¹⁰⁵.

¹⁰⁵ Ver *Cumbre mundial sobre la sociedad de la información y conocimiento* en: <http://www.itu.int/wsis/index-es.html>

El sistema de Naciones Unidas y sus organismos especializados participarán activamente en la organización y celebración de la cumbre, en la que la unión internacional de telecomunicaciones (UIT) desempeñará un papel clave. La cumbre mundial sobre la sociedad de la información y conocimiento (CMSIC) brindará una oportunidad única a todos los participantes claves de congregarse en una reunión de alto nivel y obtener una mejor comprensión de esta revolución tecnológica y de sus repercusiones sobre la comunidad internacional. De hecho, la cumbre intenta reunir a jefes de Estado, directores generales de los organismos de Naciones Unidas, líderes de la industria, organizaciones no gubernamentales, representantes de los medios de comunicación y de la sociedad civil en un evento único de alto nivel. El papel de los diversos representantes (Estados miembros, organismos de Naciones Unidas, sector privado y sociedad civil) en el establecimiento eficaz de la sociedad de la información y conocimiento (SIC) en todo el mundo constituirá también el aspecto central de la cumbre y sus preparativos.

Se augura como resultado de la misma la elaboración y promoción de una declaración nitida de voluntad política y un plan de acción concreto para lograr los objetivos de la sociedad de la información y conocimiento (SIC), que refleje plenamente todos los distintos intereses en juego. Obviamente que las personas a participar en la cumbre de la sociedad de la información y conocimiento (CMSIC) son: la Organización de Naciones Unidas (ONU), los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil.

Todos los gobiernos tienen algo que ver con la sociedad de la información y conocimiento (SIC), sin importar cuál sea su nivel de ingreso nacional o facilidades de infraestructura. El papel de los gobiernos es fundamental para difundir los beneficios de dicha sociedad a todos los ciudadanos, a través del desarrollo de políticas nacionales y mundiales, y marcos de trabajo destinados a enfrentar los desafíos de la sociedad de la información y conocimiento (SIC). Dentro de su búsqueda del interés público, los gobiernos pueden crear conciencia, facilitar el acceso del público a la información, así como sentar las bases necesarias para que todos los ciudadanos se beneficien de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), en términos de una mejora en la calidad de vida, servicios sociales y crecimiento económico.

El sector privado juega un papel activo, junto con los gobiernos y la sociedad civil, al ofrecer un modelo económicamente viable para lograr los objetivos de desarrollo al orden del día mundial. También contribuye, de una manera instrumental, al crear las condiciones materiales necesarias para el acceso universal a la información y a los servicios de valor agregado de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's). Su participación en la cumbre impulsará el crecimiento económico y la concertación de nuevos acuerdos de asociación, la transferencia de tecnología, un mayor conocimiento de las nuevas tecnologías y, además, estimulará la creación de contenido local y de oportunidades de empleos altamente calificados. Es el comité de coordinación de interlocutores comerciales, presidido por la Cámara de Comercio Internacional (CCI), el que está facilitando las contribuciones del sector privado a la cumbre.

La sociedad civil está desempeñando un papel activo con el fin de atraer la atención sobre las consecuencias sociales y culturales de las tendencias actuales, y la necesidad de introducir la responsabilidad democrática sobre las opciones estratégicas asumidas a todos los niveles. Gracias a su diversidad y, con frecuencia, enfoque práctico sobre los diferentes aspectos, la sociedad civil se constituye en un participante fundamental en la colaboración internacional renovada a la que se refiere el Secretario General de las Naciones Unidas.

4.1.2. Desarrollo por rubros dentro de la sociedad de la información y conocimiento (SIC)

Es posible apreciar que han surgido una nueva economía interconectada y una sociedad de la información basada en los conocimientos, que están cambiando, de forma irreversible, el modo en que la gente vive, aprende, trabaja y se relaciona. La sociedad de la información y conocimiento es una iniciativa en la que se vienen sumando la mayor parte de los países, para apoyar el desarrollo humano mediante el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), generando oportunidades para el desarrollo de servicios en el aprendizaje, la salud, la economía, el gobierno y otros servicios afines, mismos que irán en aumento a través del tiempo, al irse incorporando a la misma mayores comunidades con diversos intereses. Para que más población tenga acceso a servicios, en un entorno colaborativo universal pues abarca niveles de alcance local, regional, nacional e internacional, se contempla el impulso a las tecnologías diversas de información y comunicaciones, que permitan no solo la innovación y modernización de infraestructura, sino también la homologación y/o armonización de las normas en cada región, para apoyar un entorno internacional de intercambio de información y conocimiento, apoyado en una conectividad de alcance global. Es posible distinguir tres sectores potenciales, mismos que requieren de la mayor atención por parte de los gobiernos de las naciones-estados: educación, salud y economía.

4.1.2.1. Educación.

La tendencia apunta por la educación a distancia, por medio de foros virtuales, desde correos electrónicos (*e-mails*), discusiones temáticas en línea (*chats*), videoconferencias en cualquier parte del mundo; y a través del uso efectivo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) en *vogue*. Apoyando a la difusión y transmisión del aprendizaje por medio de la reacción en cadena.

4.1.2.2. Salud.

Operaciones quirúrgicas a larga distancia gracias a los procesos de automatización y robótica que la ingeniería de punta se ha empeñado en lograr, integrando programas para la actualización y capacitación del personal de los servicios en este sector, así como los sistemas para mejorar la administración y gestión de las unidades médicas, permitiendo sinergias entre las instituciones y dependencias, al generar esquemas de colaboración entre el sector público y el sector privado, lo que se verá reflejado en la mejora de los índices e indicadores de salud; Aunado a ello gracias a la transparencia en la información que las sociedades de información y conocimiento (SIC's) propician se logrará un ahorro eficiente en tiempo, espacio y economía tanto para los gobiernos como para los ciudadanos al automatizar actividades gracias a la inmensa base de datos universal.

4.1.2.3. Economía.

El despliegue de la sociedad de la información y conocimiento (SIC), contempla también la creación de servicios diversos de atención ciudadana, como los servicios especializados en las bolsas de trabajo, servicios turísticos, apoyo a las actividades de investigación y desarrollo, promoción y fomento al cuidado del medio ambiente, atención a los grupos migrantes y minorías, así como la creación de modelos de trabajo a distancia por medio de la telemática y otros. Así como seguir con la tendencia de la economía *on-line* en el sentido de las relaciones e interacciones entre: el comercio electrónico (*e-commerce*), negocios electrónicos (*e-business*), consumidor electrónico (*e-consumer*)

4.1.3. Importancia por atender la brecha digital.

La **brecha digital** ha creado un desnivel de conocimientos entre los pueblos que tienen y no tienen información, lo que puede dar lugar a una nueva forma de analfabetismo, el tecnológico y sobre todo el informático y computacional. La *brecha digital* favorece la carencia de información y conocimientos, y restringe las oportunidades de crecimiento económico y distribución de la riqueza. Las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) estimulan la creación de redes económicas y sociales de individuos y comunidades principalmente a través de la Internet, generando sociedades de información conocimiento (SIC's) con las particularidades propias de cada sector etno-cultural.

El potencial de estas redes reside en su capacidad para conectar diversos grupos al permitirles obtener e intercambiar información y conocimientos, que son indispensables para su desarrollo socioeconómico. Los comerciantes y empresarios se benefician con las oportunidades creadas por las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) que les permiten promover sus actividades comerciales a nivel nacional, regional y mundial, aumentando sus ingresos pues gracias a los procesos de automatización se venden los productos e ideas al consumidor *ipso facto*. Asimismo, las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) brindan la posibilidad de prestar asistencia sanitaria y servicios de educación básicos de forma más eficaz, dado que las personas pueden acceder a ellos desde sus propias comunidades, necesario es remarcar la imperiosa necesidad por invertir en la infraestructura adecuada en telecomunicaciones, sobre todo en las zonas geográficas marginales.

Al aumentar nuestra capacidad para comunicarnos, así como el compartir información y conocimientos se incrementan las posibilidades de un mundo más pacífico y próspero para todos sus habitantes, donde prevalezca la ética, la razón, y la persuasión. Ahora bien, la mayor parte de la gente no podrá beneficiarse de esta revolución de la información si no se les dan los medios para participar plenamente en la nueva sociedad basada en los conocimientos, ese es el gran reto de esta reunión, la de Cumbre mundial sobre la sociedad de la información y conocimiento (CMSIC), así como el de resaltar los valores humanos universales de igualdad, justicia, democracia, solidaridad, tolerancia mutua, dignidad humana, progreso económico, protección del medio ambiente y respeto a la diversidad son las bases de una sociedad de la información mundial verdaderamente integradora; cuestiones que la misma Organización de Naciones Unidas (ONU) se ha empeñado en cubrir por medio de la idea del desarrollo sostenido o sustentable. Centrarse en el desarrollo que lleven a cabo los gobiernos es fundamental para el desarrollo óptimo y por tanto integrados de la sociedad mundial / universal de la información y comunicaciones (SMUIC)

4.2. Gobierno digital / e - gobierno.

El **gobierno digital** ó **e - gobierno** es la representación en el mundo informático de un modelo de gobierno que existe en el mundo real. A través de la tecnología se permite a los ciudadanos de un estado, provincia o municipio acercarse a la realidad de las diferentes políticas que se están llevando a cabo en la nación, la provincia, el estado o la ciudad. Permite realizar toda clase de trámites burocráticos, y ofrece gran variedad de servicios a disposición del usuario, además permite la participación ciudadana.

El gobierno digital / e - gobierno es un término se acuña a través de la manera en que se desenvuelven las tecnologías de Información y comunicaciones (TIC's), El buen gobierno descansa en los pilares del conocimiento y reconociendo a este como el pilar en la toma de las mejores decisiones. La digitalización de todo el conocimiento que ello envuelve así como una red eficiente que involucre a todas las partes desde ciudadanos hasta agrupaciones de todo tipo en alto nivel ejecutivo. Un gobierno digital implica el brindar a la comunidad, villa o ciudad un acceso viable en la red de redes a nivel digital.¹⁰⁶ De hecho, el acceso a tanta información puede darse a través de:

- ◆ Nodos de TIC's privados ó individuales así como acceso personalizado a la Internet.
- ◆ Nodos de TIC's públicos, como un centro comunitario ó kiosco de Internet.
- ◆ Nodos multi modales que abarquen ambos tipos y la infósfera en si.

Introducirse al gobierno digital ó e-gobierno es el camino para asegurar que ciudadanos comunes logren un derecho de igualdad en los procesos de toma de decisiones en las políticas que les afecten directa ó indirectamente y que sean capaces de influenciar para mejorar las condiciones en la calidad de vida.. El Gobierno Digital augura el seguro activismo ciudadano logrando una democracia real, como ejemplo se encuentra un Boletín titulado e - *Government* que se reparte a través de correo electrónico en el Reino Unido principalmente así como en otras partes del mundo, el cual consta de las últimas noticias del gobierno digital, de noticias del gobierno local, sector privado, socios del sector privado de el Reino

Unido, etc, cabe resaltar que por medio de este boletín se ejerce la tele democracia, este boletín es gratuito y de publicación independiente.¹⁰⁷ La práctica del gobierno digital / e - gobierno transforma la praxis del gobierno tradicional de representativo a colectividad por rubro ó género, de pasivo a pro activo, también se logra a través de la praxis del gobierno digital mayor contacto y de impacto inmediato con los representantes gubernamentales, dejando a los ciudadanos el control de los mecanismos gubernamentales con procesos de tendencia transparente, contable y eficiente. Y es gracias a páginas como e-global¹⁰⁸

que se logra acceder con facilidad y orden a cualquier gobierno digital en el mundo, de hecho esta página web fue creada a iniciativa de la Presidencia del consejo de ministros de Italia.

POLÍTICAS PÚBLICAS
Sistemas de gobierno e instituciones
Servicio Civil / Sector de la Reforma Pública
Innovación Administrativa y Desarrollo
Finanzas Públicas
SERVICIOS EN LÍNEA
Información de servicios en línea (on-line)
Entrenamiento en línea (on-line)
Avisos en línea (on-line)
Conferencias y Directorio en línea (on-line)

Tabla. 6. Temas y Servicios de la UNPAN
(United Nations Online Network in Public
Administration and Finance)

¹⁰⁶ Building and Sustaining Democratic and accountable Governnace Institutions using ICT, <http://cddc.vt.edu/digitalgov/gov.menu.html>

¹⁰⁷ E-government bulletin, <http://www.headstar.com/egob/>

¹⁰⁸ E-Global, <http://www.egov.it/countries/index.html>

Es necesario mencionar que la Organización de Naciones Unidas mediante el organismo Económico y Social incorpora la División para la Administración Pública y el desarrollo administrativo **DPADM** (*División for Public Administration and Development Management*) misma que consta de la subdivisión de la red en línea de Naciones Unidas en administración y finanzas **UNPAN** (*United Nations Online Network in Public Administration and Finance*), la cual incluye dentro de sus temas el gobierno digital ó e-gobierno, brindando a todo usuario una excelente base de datos en diferentes temas y con diferentes servicios, pues su misión es la promoción e intercambio de conocimiento, experiencia y mejores prácticas a través del mundo y en voz de las políticas públicas;¹⁰⁹ La particularidad de la UNPAN es su carácter universal como página web en línea en el sector político, administración de información y red de conocimiento, pues no es una simple base de datos que aglomere temas variados, sino es una red especialista en la vanguardia temática.

Por tanto el gobierno digital o e-gobierno consta de un organigrama aparentemente tradicional pues lleva implícito la reinención de funciones propias que requiere la virtualidad. Está en boga el desarrollo del federalismo digital, este incluye: entidades digitales, estados digitales, ciudades digitales así como ciudadanos digitales constituyendo una red de interacciones denominada e-local.

Como se aprecia el gobierno digital permite el fomento del federalismo digital en su más cercana expresión. Para lograr la viabilidad del gobierno digital es importante incluir una buena administración digital (*e-procurement*) tanto a nivel Intranet como extranet, en el primer caso referente a los miembros y al equipo perteneciente al gobierno digital en cuestión así como las funciones propias e inherentes de los mismos, los servicios prestados a la otra parte, la extranet, los ciudadanos digitales (*e-citizens*)

La administración pública debe ser un impulso de desarrollo de la democracia. Toda administración pública debe tener como objetivo prioritario el servicio al ciudadano, de esta manera el ciudadano tendrá que estar en el centro del proceso de adaptación de las administraciones públicas a las nuevas tecnologías. Del mismo modo las tecnologías aplicadas a la administración servirán como palanca de cambio en la aproximación al ciudadano. Esta aproximación se efectúa mediante tres líneas dentro de un mismo proceso, las cuales son: información, gestiones y participación. Estas tres categorías están basadas en los conceptos anteriormente citados, es decir, páginas web que ofrecen información al ciudadano, permiten la realización de gestiones administrativas y además promueven la participación ciudadana en sus políticas.

Entre los **trámites** que los gobiernos digitales ó e gobiernos pueden facilitar a los ciudadanos, se encuentran los de:

- ◆ Permisos de obras.
- ◆ Declaración de la renta.
- ◆ Servicios de búsqueda de empleo.
- ◆ Pago de tasas municipales.

¹⁰⁹ **UNPAN** *United Nations Online Network in Public Administration and Finance* <http://unpan1.un.org/>

◆ Seguridad social.

◆ Tramitación de documentos personales (pasaporte)

◆ Registro de vehiculos.

◆ Acceso a archivos.

◆ Declaraciones a la policia.

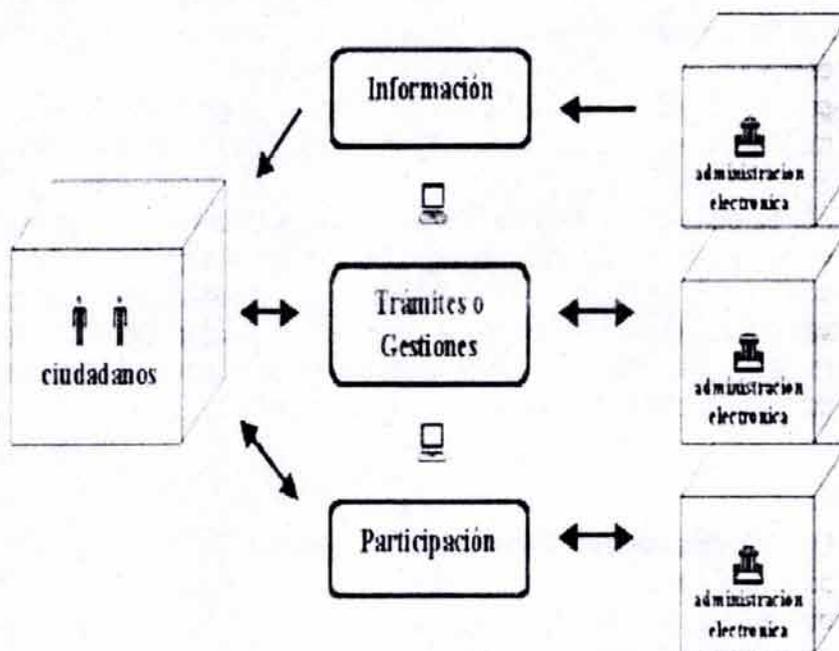
◆ Acceso a bibliotecas públicas.

◆ Certificados de nacimiento y matrimonio.

◆ Inscripción en centros de enseñanza.

◆ Cambios de domicilio, etc.

Tabla. 5. Tres líneas de inclusión ciudadana al gobierno digital ó e-gobierno.



Del mismo modo en el momento de promover la **participación ciudadana** en las políticas de la administración, ésta podrá llevarse a cabo mediante diferentes líneas, como:

◆ Inclusión de puntos de agenda en los plenos municipales.

◆ Solicitar a los dirigentes información sobre algún tema específico.

◆ Participación en encuestas de opinión a cerca de las diferentes políticas.

◆ Un canal de sugerencias y quejas.

◆ El voto en línea (*on-line*), etc.

4.2.1. Federalismo digital.

Existen ciertas comparaciones que se pueden realizar en cuanto a la praxis del federalismo tradicional para notar la diferencia en la aplicación del federalismo digital, tradicionalmente se observa en la práctica cuestiones como: un marcado centralismo que se denota en la toma de decisiones, diseño de programas y operación hasta los últimos detalles en las ciudades céntricas ó capitales más importantes del mundo, predominando el control de la información, administración federal vertical de arriba hacia abajo, menosprecio por la capacidad y el conocimiento de los actores locales, en sí la operación centralizada.

Por su parte el **federalismo digital** permite ante todo la incorporación de las mejores ideas federales y locales mediante la conformación coherente de la arquitectura del gobierno, predominio en la difusión y acceso a la información y comunicaciones, un federalismo político local con perspectiva de alcance, valoración del conocimiento y la experiencia de las autoridades locales como modelos viables para la resolución de problemas con tendencia a marcar modelos universales, generando una red neuronal de conocimiento local denominada **operación en red**.

4.2.2. Ciudades digitales.

Una **ciudad digital** se refiere al acceso y uso intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) para ofrecer servicios ciudadanos, que incrementen las oportunidades de desarrollo y de calidad de vida, de mejores niveles de bienestar social y económico para la población urbana. Las características de una ciudad digital son:

- ◆ Alta concentración de población.
- ◆ Uso intensivo de las tecnologías de Información y comunicaciones (TIC's)
- ◆ Servicios ciudadanos.
- ◆ Acceso ciudadano a los servicios.

En cuanto a las oportunidades de una ciudad digital se encuentran:

- ◆ Generación de servicios de calidad y de alto ciudadano en zonas urbanas de alta concentración poblacional.
- ◆ Estrechar los lazos del gobierno con la comunidad.
- ◆ Fomentar la participación ciudadana.
- ◆ Garantizar a la población el acceso a la información y a los nuevos servicios que el gobierno ofrece.
- ◆ Incrementar sinergias entre los distintos órdenes de gobierno.

Referente a las ciudades digitales se pueden mencionar las más sobresalientes en el ámbito nacional, mismas que se dieron a conocer en el IV Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales en Monterrey, México, que se llevó a cabo en los días 24 y 25 de Marzo de 2003 y fueron: Coahuila y Monterrey.¹¹⁰ Enseguida se puede apreciar, cómo es que México se convierte en paradigma del gobierno digital ó e-gobierno. Es entonces, que en el sentido amplio de la palabra, gobierno puede ser definido como la forma en que la sociedad trabaja y está organizada. Acceder a la información es poder, y mediante el gobierno tradicional la sociedad se ubicaba desfasada en cuanto a poder tener voz y voto así como conocer los mecanismos de sus propios gobiernos. En caso de un buen gobierno sucede que la información es recolectada y organizada para ser empleada benéficamente con respecto a la población. Esta es la clave para lograr un equilibrio entre gobierno y población así como entre los mismos gobiernos. El rol de gobierno en esta nueva era, principalmente giran en torno a: el acceso de la información y el conocimiento por diferentes vías, a través de la infósfera ó el ciberespacio pues forman en gran medida la plataforma en la toma de decisiones ya sea a nivel público ó privado; Mejor toma de decisiones al estar mejor sustentada en tiempo, en contenido y en espacio; Así como procurar que la mayor información posible no sea de carácter restrictivo. Es posible identificar que el empleo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) beneficia enormemente a los gobiernos en diferentes formas: automatización en los trámites, ahorro en tiempo y en espacio, innovación y *protección on line*.

4.3. E-México.

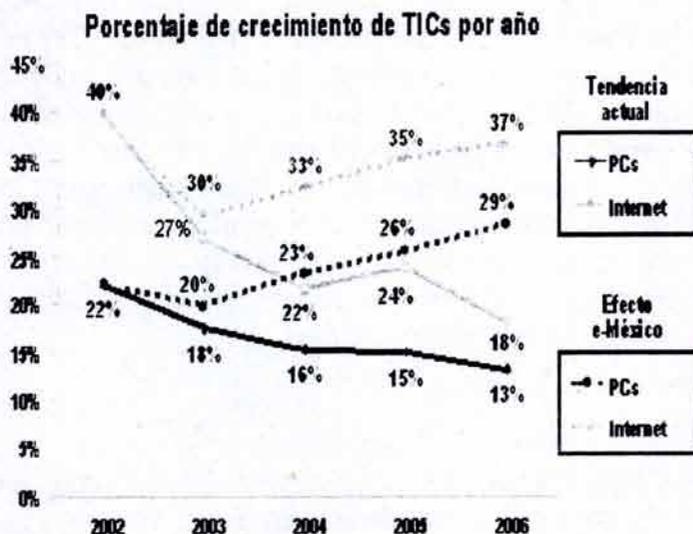
E-México es un portal integrador, que articula los intereses de los distintos niveles de gobierno, de diversas entidades y dependencias públicas, de los operadores de redes de telecomunicaciones, de las cámaras y asociaciones vinculadas a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's), así como de diversas instituciones, a fin de ampliar la cobertura de servicios básicos como: educación, salud, economía, gobierno, ciencia, tecnología e industria, así como de otros servicios dirigidos a la comunidad mexicana.

¹¹⁰ Ver las mejores ciudades digitales en *Iberomunicipios.org*: <http://www.iberomunicipios.org>.

Hoy en día, se estima que en México existen entre tres y cinco millones de usuarios de Internet, es decir entre el tres y cinco por ciento de la población total, lo que contrasta con los demás países de la Organización del Comercio y Desarrollo Económico (OCDE), e incluso con otras naciones de América

Latina que cuentan con una población considerablemente menor. En cuanto al número de computadoras se estima que hay en nuestro país alrededor de seis millones, las cuales están concentradas en el 9.3 por ciento de los 22 millones de hogares mexicanos.¹¹¹ La brecha digital es un problema que se profundiza al interior de nuestro país. Así, por ejemplo, mientras que en la región Noroeste el 27 por ciento de sus cabeceras municipales tienen la posibilidad de acceso a Internet vía Dial-up, a costo de una llamada local, en el Sur-Sureste este indicador es de alrededor del 4 por ciento, lo que es totalmente consistente con las brechas

Crecimiento TICs en México con el efecto e-México



Gráfica. 1. Efectos de las TIC's en México con el efecto E-México¹¹²

sociales presentes a lo largo y ancho del país¹¹². Con este propósito, es necesario contar con

un programa de conectividad que vaya más allá de un proyecto de gobierno o de algunos sectores, abarcando aspectos más amplios que la cobertura y la penetración de la tecnología, ya que lo importante es el uso y aprovechamiento que podamos hacer de esta red mediante contenidos y servicios acordes a las necesidades de los mexicanos.

En el México de hoy, la administración pública muestra un importante avance en el empleo de las tecnologías de la información para su operación cotidiana, sin embargo, la labor principal ha sido orientada a la búsqueda de mayor control y eficiencia en la administración del patrimonio a ella encomendado, pero es indispensable reorientar las prioridades en las estrategias del esfuerzo de sistematización o automatización de los servicios a la población.

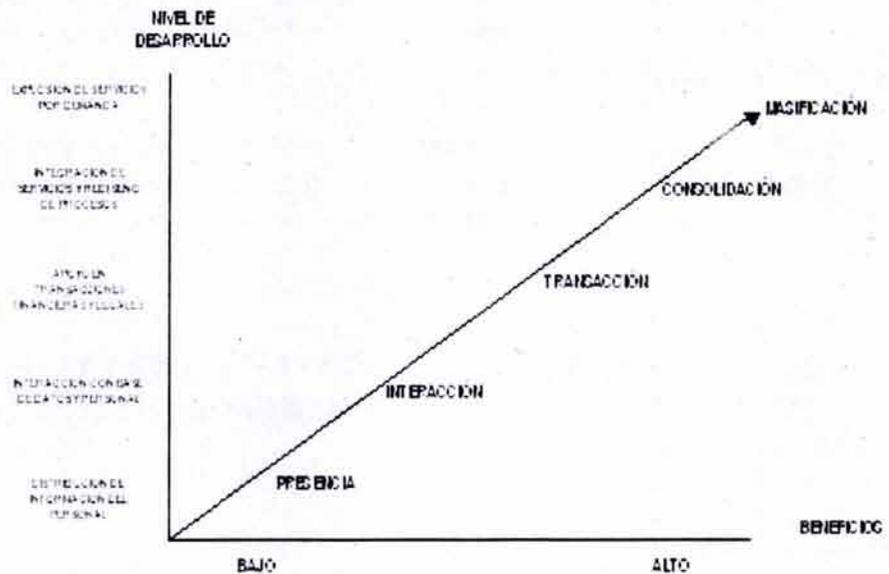
¹¹¹ Portal E-México, <http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/>

¹¹² Margáin, Julio César, "El municipio mexicano como detonador del cambio social", presentación en Power Point (ppt) Monterrey, N.L., Marzo 24, 2003.

¹¹² *Ibidem*.

La problemática de innovación de los servicios públicos no reside en la dimensión de su infraestructura informática, tanto como en la problemática de las comunicaciones y de la modernización de los servicios públicos, los cuales necesitan ser evaluados y efectuar un rediseño y reingeniería de los mismos. Al comenzar el 2002 el número de internautas mexicanos es inferior al 4% de la población. Al impulsar el Sistema Nacional e-México, es necesario también promover la cultura para el aprovechamiento de

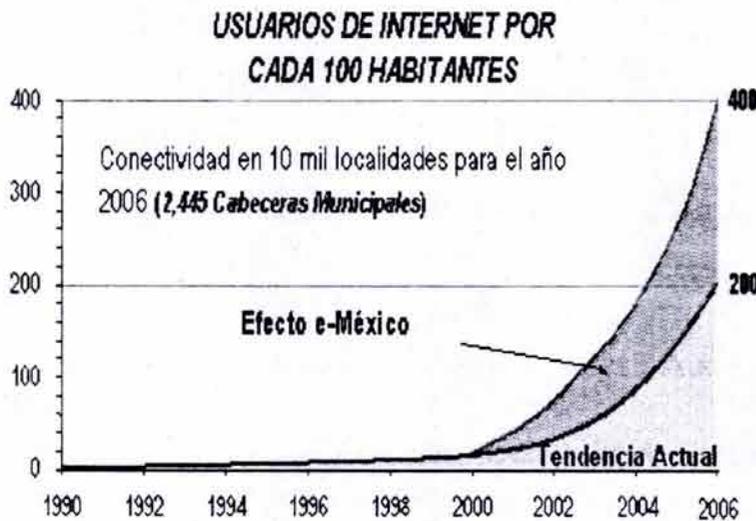
Gráfica. 2. Impacto esperado tras el avance en el uso del Portal E-México en la Internet.



Cambiando las Tendencias Históricas

Internet entre todos los mexicanos¹¹³.

El Portal de e-México es el medio por el cual el Sistema Nacional e-México responde al reto de ser un proyecto integrador, que articula los intereses de los distintos niveles de gobierno, de diversas entidades y dependencias públicas, de los operadores de redes de telecomunicaciones, de las cámaras y asociaciones vinculadas a las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), así como de diversas instituciones, a fin de ampliar la cobertura de servicios básicos como educación, salud, economía, gobierno y ciencia, tecnología e industria, así como de otros servicios a la comunidad. Los



Gráfica. 3. Tendencias históricas, Efecto E-México.

¹¹³ Portal E-México, <http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/>

portales comunitarios posibilitan un mayor acceso de los ciudadanos a los servicios públicos combinados y a la renovación de los procesos democráticos de gobierno. Esto incluye un cambio cultural, enfoque en el ciudadano, implantación de mejores prácticas, generación de valor hacia el ciudadano y renovación democrática. Este hecho implica la aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) para proveer de información aquellos que la necesiten, facilitando mejores decisiones, tanto en el ámbito personal, comunitario, de administración ó políticas. Facilitando así negociaciones eficientes entre los distintos actores del proceso. Un enorme reto para México es la revolución digital que desplaza la Internet, Al respecto Kofi A. Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, señala lo siguiente:

"La revolución digital ofrece a los países en desarrollo oportunidades antes desconocidas de crecimiento y desarrollo(...) los países que se rezaguen en la adopción de las innovaciones tecnológicas corren el peligro de verse marginados por otros países a los que las nuevas tecnologías han otorgado una ventaja competitiva".¹¹⁴

Para responder a estas implicaciones el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Vicente Fox Quesada, emite una iniciativa gubernamental, el 1° de Diciembre de 2000¹¹⁵:

"Doy instrucciones al Secretario de Comunicaciones, a Pedro Cerisola, de iniciar a la brevedad el proyecto e-México, a fin de que la revolución de la información y las comunicaciones tenga un carácter verdaderamente nacional y se reduzca la brecha digital entre los gobiernos, las empresas, los hogares y los individuos, con un alcance hasta el último rincón de nuestro país".



Gráfica. 4. Fases y cobertura del sistema Nacional E-México.

El portal se convertirá en un medio que fomente la participación ciudadana y mejore las relaciones estado – sociedad, sociedad – sociedad, sociedad – estado, de forma ágil, eficiente, transparente y segura abierta las 24 horas del día los 365 días del año. Para lo cual se identifican como principales objetivos a cubrir los siguientes:

¹¹⁴ Ver ANNAN, Kofi, *Secretary General Appoints Nitin Desai as special adviser for World Summit on Information Society WSIS*, Press Release, SG/SM/8788. SG/A/851. 21/07/2003. <http://www.un.org/News/Press/docs/2003/sgsm8788.doc.htm>

¹¹⁵ *Ibidem*.

- ◆ Sumar iniciativas y generar sinergias entre dependencias y organismos de la administración pública federal y organismos e instituciones privadas al permitir en forma dinámica la integración de contenidos, servicios y trámites que aporten valor al ciudadano.
- ◆ Ofrecer conocimientos, oportunidades y servicios en materia de aprendizaje, salud, economía y gobierno al ciudadano para su desarrollo en sus propias comunidades y ser el promotor del acercamiento de los trámites e información del Estado.
- ◆ Complementar los servicios tradicionales de correo y telégrafo con las tecnologías de información modernas para establecer una forma flexible de comunicación con el ciudadano.
- ◆ Disminuir la Intermediación al permitir la comunicación directa con las oficinas responsables de realizar los tramites y proveer los servicios.
- ◆ Elaborar un sistema tecnológico y de contenido social que impacte en el desarrollo integral de la sociedad.
- ◆ Incorporar a las comunidades más remotas al desarrollo social aprovechando las nuevas tecnologías de telecomunicaciones e informática para hacer llegar servicios básicos de aprendizaje, salud, economía y gobierno.
- ◆ Ser una ventana de México en el extranjero permitiendo mostrar la cultura y valores de nuestro país a todos los que deseen conocerlo.
- ◆ Ser el vinculo que permita a los ciudadanos conectarse con portales de la administración pública, institutos y organismos públicos y privados.
- ◆ Fomentar un gobierno basado en las tecnologías que permita la creación de oportunidades, elimine barreras y promueva la eficiencia.
- ◆ Proporcionar la experiencia en implementaciones de proyectos de Internet, para el óptimo desarrollo de un portal de acceso único a contenidos y servicios a través del portal de portales.
- ◆ Proporcionar la consultoría basada en las mejores prácticas mundiales en servicios de gobierno a través de Internet, que ayuden a ampliar la cobertura de servicios básicos del gobierno a los ciudadanos.
- ◆ Proporcionar la infraestructura tecnológica que sirva de marco de trabajo, para el desarrollo de servicios en Internet de una manera fácil, rápida y segura, que permita un crecimiento evolutivo de los servicios, desde un ambiente informativo hasta un entorno transaccional, combinando estándares abiertos con la interoperabilidad de las diferentes entidades de gobierno.¹¹⁶

¹¹⁶ *Ibidem.*

Por medio de una clara estrategia para poder ofrecer los servicios de mayor impacto a la ciudadanía, el Sistema Nacional E-Mexico plantea la creación del **portal y varios sub portales** basados en los intereses de las diferentes comunidades de mexicanos formadas a partir de variables geográficas y sociodemográficas, aprovechando e integrando los recursos de Internet (informativos, interactivos y transaccionales) de los diferentes actores de los sectores gubernamentales, privado, social e internacional. El Portal de E-Mexico llegará al **80% de los mexicanos** a través del **20 % de los servicios** de más alto impacto, siendo un vehículo para fomentar la participación ciudadana, una puerta de entrada para todos los mexicanos, un medio de comunicación, un canal para conectar personas con intereses a fines, además de ser un instrumento para democratizar el acceso a la información, permitiendo que las comunidades más vulnerables puedan ser beneficiadas¹¹⁷.

El impacto que deberá tener el Portal de E-Mexico es que la sociedad se beneficie del acceso a la información y los servicios que recibe de la administración pública a través del uso de las tecnologías. La eficiencia y eficacia del portal serán de gran importancia para incrementar la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos y las empresas, la efectividad en la operación del gobierno y la transparencia de sus procesos internos. Será un instrumento para democratizar el acceso a la información, permitiendo el acceso a toda la población a la información, trámites y servicios que ofrece el gobierno, permitiendo reducir no-solo la brecha digital, sino también las distancia entre las comunidades, los tiempos y los costos en el acceso a la información y a servicios básicos.

Contribuirá al mejor aprovechamiento por parte de un mayor número de mexicanos de las ventajas que ofrecen las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), disminuyendo el costo, tiempo de respuesta y distancia para los individuos en el acceso a la información, servicios, intercomunicando a aquellos que comparten intereses afines, siendo así un espacio público para la expresión de todas las comunidades del país. Así, los servicios públicos se podrán adaptar a la rápida evolución de los cambios de los ciudadanos, en una era donde el eje rotor de la economía es la información y el conocimiento, coadyuvando directamente a la reducción del fenómeno de la *brecha digital*.

En el portal E-Mexico es posible: reunirse, participar, colaborar y decidir en nueve comunidades iniciales – mujeres, niños, indígenas, visitantes, migrantes, estudiantes, empresarios, campesinos y adultos en plenitud-, de las cuales se desprenderán todas las comunidades especiales que se desarrollarán. Infinidad de ideas, experiencias y soluciones que la misma gente sugiera y comparta, le darán vida a las comunidades y plasmarán en el Portal el verdadero rostro y mosaico de México. En el Portal E-Mexico contendrá toda la información de todos y en sus diversos rincones todos tendremos la oportunidad de tener acceso al conocimiento. Es notable resaltar que actualmente la práctica del gobierno digital ó e-gobierno mexicano ofrece a todos los estados y sus municipios elementos de transición como:

- ◆ Disco compacto del Sistema Nacional de Información Municipal.
- ◆ Portal E-Local, un millón y medio de accesos, ligas (*links*) exitosos mes tras mes.
- ◆ Enciclopedia de veintitrés estados y monografía de cada uno de sus municipios.

¹¹⁷ *Ibidem*.

- ◆ Curso virtual "Tu municipio en Internet" para creación de páginas web municipales.
- ◆ Portal de la biblioteca virtual del Instituto federal mexicano para el desarrollo del federalismo INAFED.
- ◆ Boletín electrónico mensual.
- ◆ Biblioteca federalista en red.

Su **objetivo** principal no es otro que la creación de un sistema de información y comunicación interactiva entre la federación y los estados, municipios y ciudadanos. Los **beneficios** que se pretenden con la implantación de este sistema son:

- ◆ La creación de infraestructuras que favorezcan las relaciones entre los ciudadanos y sus administraciones locales, estatales o federales, con el fin mejorar el nivel informativo de los ciudadanos y facilitar la realización de trámites.
- ◆ La mejora de las relaciones intergubernamentales, es decir entre los diferentes niveles de las administraciones.

Estas relaciones redundarán en una mejora de la gestión de la administración pública y por consiguiente en una mejora para los ciudadanos. Actualmente los Estados de la República que están inscritos al ciberespacio gracias al proyecto E-Mexico son: Baja California, Campeche, Chihuahua, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Distrito Federal, Morelos, Nuevo León, Oaxaca, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán.¹¹⁸

De hecho es a partir de septiembre de 2003 que se habilitan al público:

- ◆ La red de intercomunicación federalista que incluye: foros y comunidades virtuales, correo electrónico seguro, gobernador y alcalde virtuales.
- ◆ El asistente paso a paso (*wizard*) para la creación de páginas web municipales en línea.
- ◆ El hospedaje gratuito de páginas web municipales.
- ◆ La activación de doscientos Centros Comunitarios Digitales (CCD's) en doce Estados del país¹¹⁹.

¹¹⁸ E-Local, México, <http://www.e-local.gob.mx/>

¹¹⁹ Federalismo digital. E-Local: herramienta de construcción del conocimiento local en: <http://www.e-local.gob.mx>

4.3.1. Breves antecedentes.

El 1° de Diciembre de 2001, el C. Presidente de la República, Presidente Vicente Fox encomienda al C. Secretario de Comunicaciones y Transportes, Arq. Pedro Cerisola y Weber, a encabezar este gran Sistema que reduzca la brecha digital con el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's). Posteriormente, el 31 de agosto del 2001, se conformó el Consejo del Sistema Nacional e-México, en el que participan diversas dependencias del gobierno federal, con el cual quedarán integradas las políticas y proyectos de cada dependencia bajo un mismo enfoque.¹²⁰ Más adelante, el 15 de Julio de 2002, se firma en la Residencia Oficial de los Pinos, con la presencia del C. Presidente Vicente Fox Quesada, y con la participación de otras secretarías, el *Convenio de Conectividad e-México*, con el cual se da el primer paso hacia la intercomunicación, de las grandes micro regiones del país¹²¹.

El 5 de junio de 2003 se da el lanzamiento e inauguración de la Primera Red Satelital e-México brindando de conectividad, se da un paso fundamental en el desarrollo del Sistema Nacional e-México. *"El Sistema e-México marca un antes y un después. Es la primera red en enlazar por lo menos un punto de conectividad de alta velocidad en todos y cada uno de los municipios del país y a las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal, a través de 3 mil 200 centros comunitarios digitales que ya están activados y funcionan en toda la República Mexicana"*.¹²² Y es justamente el 13 de agosto de 2003 cuando anuncia el C. Presidente de los Estados Unidos Mexicanos EUM, Vicente Fox Quesada la Constitución de la Fundación México Digital y lanzamiento del Portal Oficial de la Industria Mexicana de Software inmiscuyendo directamente capital privado para sostener por medio de las inversiones la muralla en construcción del portal e-México.¹²³ La **visión** del Sistema Nacional e-México es un proyecto de Estado y no de gobierno, con una sociedad integrada y totalmente intercomunicada, en donde cada mexicano vive en un entorno de igualdad de oportunidades entre sí y con el resto del mundo, respetando y preservando la riqueza pluricultural de México.



.Fig. 5. C. Presidente de la República de los EUM, Vicente Fox Quesada en el seminario TIDAP 2001.

¹²⁰ Seminario *Tecnologías de la Información para el Desarrollo de la Administración Pública TIDAP 2001. e-Gobierno* <http://www.inegi.gob.mx/informatica/espanol/servicios/boletin/2001/bpi6-01/releidap.html>

¹²¹ Margáin, Julio César, *Op. Cit.*

¹²² Palabras del Presidente Vicente Fox durante el Lanzamiento e Inauguración de la Primera Red Satelital e-México. 5 de Junio de 2003. <http://www.presidencia.gob.mx>

¹²³ Oservar el anuncio del 13 de Agosto del 2003 en: <http://www.presidencia.gob.mx>

Por otro lado la **misión** radica en ser un agente de cambio en el país, al integrar los esfuerzos que realizan diversos actores públicos y privados en la eliminación de la brecha digital y las diferencias socioeconómicas entre los mexicanos, a través de **un sistema con componentes tecnológicos y sociales** que ofrezca servicios básicos como aprendizaje, salud, intercambio comercial, y trámites de gobierno, siendo al mismo tiempo punta de lanza del desarrollo tecnológico de México. Su **objetivo**, es generar alternativas de valor a través de un sistema tecnológico con contenido social, que ofrezca las herramientas y oportunidades que hoy es posible alcanzar por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) para mejorar la calidad de vida de todos los mexicanos.



Fig. 6. Convergencia de servicios del sistema E-México.

4.3.2. Organización del sistema E-Mexico.

El sistema E-Mexico está organizado en tres grandes ejes: conectividad, contenidos y sistema¹²⁴. Es importante contemplar el desarrollo de los centros comunitarios digitales (CCD's) así como darles seguimiento pues es a través de ellos que se logrará la **conectividad** esperada en las zonas marginales a las que se quiere insertar al sistema para reducir la brecha digital, por medio de una infraestructura básica en telecomunicaciones integrales. Este sistema se ha esmerado por incluir electrónicamente **contenidos** de cinco sectores de gran interés dentro de la población mexicana: aprendizaje, salud, economía, ciencia y gobierno. Respecto al sistema es

necesario incluir las tres modalidades por aplicar: por un lado es un portal que alberga más portales, cuenta con un punto neutral de acceso a la red (NAP) *Neutral Access Point*, esto es relevante pues es el crisol de la transparencia de la información del intercambio de datos a nivel internacional; Y por último el centro de cómputo del gobierno *Data center* que se encargara de gestionar la información y será donde se canalizará la información a las respectivas dependencias gubernamentales. De esta interacción resultará que día tras día se irá acortando la brecha digital en México y mientras más gobiernos se preocupen por atender e invertir sobre el rubro se logrará a nivel internacional.

¹²⁴ Portal E – Mexico, Op. Cit.

4.3.3. Propósitos del Sistema Nacional E-Mexico

Cabe resaltar que los propósitos del sistema E-Mexico de acuerdo a los lineamientos que se perciben dentro del portal se darán con base en tres objetivos: promoción y difusión nacional e internacional, capacitación por medio de la reacción en cadena a nivel digital y gracias a los CCD's y transparencia en los procesos e información así como seguridad y privacidad de la misma.

El propósito en concreto es que sea un proyecto incluyente y multi organizativo, donde los principales participantes son:

- ◆ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)
- ◆ Presidencia de la República.
- ◆ Secretaría de Gobernación.
- ◆ Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- ◆ Servicio Postal Mexicano.
- ◆ Sistema E-México.
- ◆ Telégrafos mexicanos, entre otros...

El reto es la creación del Centro Nacional e-México¹²⁵, instituyendo su sede en el Palacio Postal mexicano, su objetivo: promover y pasear históricamente a los que visiten la sede para observar los beneficios que han traído a la humanidad las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) así como ser foro permanente e integrador, abierto a las propuestas ciudadanas para hacer de e-Mexico la identidad digital mexicana que se caracteriza por el federalismo real *on line*. Cabe resaltar que la Directora de el Centro Nacional e-Mexico es la Lic. Irma Ferrera.

4.3.4. INAFED, Instituto nacional para el federalismo y el desarrollo municipal.

Los Estados Unidos Mexicanos estarán constituidos por municipios autónomos, fuertes y bien respaldados por estados y Federación. Los estados serán soberanos y prósperos, con poderes federales garantes de la unidad y la equidad entre los mexicanos. El INAFED es el Instituto nacional para el federalismo y el desarrollo municipal el Director General es el Sr. Carlos Gadsden Carrasco y el Secretario Particular el Sr. José Francisco Hernández Aguilar.

¹²⁵ Visitar el **Centro Nacional e – Mexico** en: <http://www.palaciopostal.gob.mx>

El Estado mexicano será uno de derecho, social, democrático y federalista; guiado por gobiernos comprometidos con las aspiraciones ciudadanas, sustentados en una coherente y corresponsable arquitectura constitucional y legal, subsidiaria y solidaria, que opere con base en relaciones y acuerdos auténticamente federalistas y que procure el bien común, así como el respeto a las autonomías estatales y municipales. En su funcionamiento y práctica cotidiana, la República Mexicana impulsará la subsidiariedad preservando y fomentando la convivencia del autogobierno local con el gobierno compartido. Los gobiernos procurarán valores democráticos, promoverán la solidaridad en su búsqueda por la justicia social y la equidad, respetarán la autonomía y las identidades de las distintas comunidades y regiones que conforman el país. Serán gobiernos comprometidos con la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

La misión del INAFED es asegurar la transición exitosa del centralismo a un Auténtico Federalismo subsidiario, solidario y corresponsable, mediante una profunda descentralización política, el impulso de relaciones gubernamentales auténticamente federalistas basadas en el respeto recíproco y la cooperación, el fortalecimiento de los gobiernos locales a partir de la profesionalización de la función pública, la transparencia, rendición de cuentas y la participación ciudadana en los tres órdenes de gobierno. Entre los servicios que brinda el INAFED son:

- ◆ Portal Público E-Local.- Brinda información sobre Estados y Municipios.¹²⁶
- ◆ Biblioteca del INAFED.¹²⁷
- ◆ Biblioteca Virtual de guías técnicas.¹²⁸
- ◆ Catálogo de Asistencia Técnica.¹²⁹
- ◆ Catálogo de Instancias de cooperación internacional.¹³⁰
- ◆ Ramo 33. Fondos de Aportaciones Federales para Estados y Municipios 1998-2002.¹³¹
- ◆ Federalismo, Descentralización y Desarrollo Regional: La experiencia de Estados Unidos y su aplicabilidad para México.¹³²
- ◆ Proyecto Descentralización y desarrollo regional III: Banco Mundial / Cedemun.¹³³
- ◆ Foro Virtual. Construyendo Buenos Gobiernos Municipales.¹³⁴

¹²⁶ <http://www.e-local.gob.mx>

¹²⁷ <http://www.inafed.gob.mx/biblioteca.htm>

¹²⁸ http://www.inafed.gob.mx/guias_tecnicas/indice.htm

¹²⁹ http://www.inafed.gob.mx/guias_tecnicas/asistencias_tecnicas.htm

¹³⁰ <http://www.inafed.gob.mx/internacional/index.htm>

¹³¹ <http://www.inafed.gob.mx/fondos.htm>

¹³² http://www.inafed.gob.mx/exp_EEUU_Mex.htm

¹³³ <http://www.inafed.gob.mx/wbank.htm>

- ◆ Curso Taller. "Tu municipio en Internet" Para autoridades y funcionarios municipales.¹³⁵
- ◆ Versión 7.0 del Sistema Nacional de Información Municipal SNIM.¹³⁶
- ◆ La Enciclopedia de los Municipios de México.¹³⁷
- ◆ Análisis del gasto federalizado en el 1er. , 2do. , 3er. , Trimestre del 2002.¹³⁸
- ◆ Metodologías en materia de Tecnologías de la Información para los Gobiernos Locales.¹³⁹
- ◆ Premio Gobierno y Gestión Local.¹⁴⁰
- ◆ Los últimos municipios creados.¹⁴¹



Fig. 7. E-Local: Herramienta de Construcción del Conocimiento Local.

El **E-Local** es un proyecto que tiene como objetivo: el diseño y construcción de un sistema de información y comunicación interactivo entre la federación, estados, municipios y ciudadanos. Consta de dos componentes fundamentales:

1. Un portal público con información legislativa, estadística y monográfica para el desarrollo local, directorios de funcionarios y ligas a sitios de información municipal y estatal en el ámbito nacional e internacional.

2. De hecho, este proyecto forma parte del Sistema **E-México**: México Electrónico concebido como la Red de Redes que busca la unión de iniciativas públicas y privadas para integrar una RED que permita a los ciudadanos acceder a servicios de: Gobierno, Salud, Educación y Comercio Electrónico. E-Local ha sido configurado como el proyecto piloto dentro del Sistema e-México. E-Local ofrece entre sus

productos el e-gobierno, que se trata de servicios de consultoría de expertos: gobernador y alcalde

¹³⁴ <http://www.pub97.ezboard.com/bgobmun>
¹³⁵ <http://www.tumunicipio.gob.mx>
¹³⁶ <http://www.inafed.gob.mx/cdsnim.htm>
¹³⁷ <http://www.inafed.gob.mx/t5.htm>
¹³⁸ <http://www.inafed.gob.mx/analisis/pres2.htm>
¹³⁹ <http://www.e-local.gob.mx/metodologia.pdf>
¹⁴⁰ <http://www.inafed.gob.mx/innova.htm>
¹⁴¹ <http://www.inafed.gob.mx/2ultimos.htm>

virtual, foros, comunidades, página del gobernador, el alcalde y el ciudadano. Además ofrece un Sistema de Actualización de Información (**SADI**) en tiempo real. E-Local proporciona asesoramiento en diferentes materias como: recursos humanos, recursos materiales o apoyo tecnológico¹⁴².

4.3.5. E-Colima, un Estado digital.

Desde el inicio de la administración del Lic. Fernando Moreno Peña se han encaminado los esfuerzos a brindar a la ciudadanía servicios en forma automática con el uso de las nuevas tecnologías de información; por ello, con base en el análisis y la evaluación, se diseñaron **líneas estratégicas** que condujeran a acciones productoras de transformaciones radicales, considerándolo como una necesidad apremiante para el verdadero desarrollo del estado; una de ellas es la que se refiere a la modernización de los servicios públicos con la implementación de un gobierno electrónico.

Por ello, hablar de la consolidación de una nueva cultura de la gestión pública en Colima, es evocar una línea de acción gubernamental en la que se han obtenido resultados importantes, incluso, el reconocimiento de otras entidades. Este enfoque sienta sus bases en el Plan Estatal de Desarrollo 1998-2003, en su capítulo dedicado a la Modernización y Desregulación Administrativa para el Desarrollo, el cual propone básicamente la mejora continua de los esquemas empleados en las áreas de servicio público, con el objetivo de integrar una sociedad más equitativa y ante todo, con pleno acceso a la información y a los servicios de gobierno.¹⁴³

En ese sentido, para el gobierno del Estado de Colima, la reingeniería de procesos y la homogenización de datos han jugado un papel importante porque permitió identificar los esquemas obsoletos para renovarlos y diseñar los sistemas para aprovechar la información; Esta fue la condición del Registro Civil del Estado que como estrategia fue modernizado integralmente y permitió en primer lugar tener un Registro de Población confiable; Ahora se tiene la totalidad de la captura de información, los registros son desde la primer acta expedida en Colima en 1860, hasta las que hoy se generan; Todas las oficialías de los registros civiles de los municipios tienen interconexión con la dirección del Registro Civil del Estado, para transmitir al día la información.¹⁴⁴ Con la modernización del Registro Civil, se ha podido asignar y entregar la Clave Única de Registro de Población CURP al 99 por ciento de las personas nacidas en el estado. Ha sido del interés de la presente administración que todos los colimenses tuvieran su CURP porque es el elemento estratégico para la prestación de los servicios de gobierno: sirve como llave de acceso a la información.

En efecto, para el Gobierno del Estado representó una responsabilidad y un costo la entrega directa de esta clave a la población, sin embargo el beneficio fue mayor, ya que permitió establecer contacto con quienes la recibieron y así validar la calidad de la información, para después incorporarla a otras bases de datos desarrolladas también por la administración estatal en el proceso de modernización, para su vinculación a los servicios públicos de salud, educación, seguridad pública, vivienda, transporte, entre otros.

¹⁴² E-Local. <http://www.e-local.gob.mx/>

¹⁴³ E-Colima, <http://www.colima-estado.gob.mx>

¹⁴⁴ Estado digital de Colima, *Estrategia*, <http://www.colima-estado.gob.mx/e-gobierno/egobierno/estrategia.htm>

Este trabajo se ha enfocado a renovar el concepto de ventanilla única por el de ventanilla virtual de servicios públicos, estableciendo como principio fundamental, sustentar los servicios en dos grandes pilares: Registro de Personas y Registro del territorio, los cuales soportan un eje en el que las tecnologías de información juegan un papel importante y de donde se desprenden una gran cantidad de servicios.

Para conseguir este propósito se ha considerado que el fin es la información y el medio la tecnología. De lo contrario, llevar los servicios a la población, tomando como instrumento sólo elementos como la Internet, sería limitado porque en el país todavía no es significativo el porcentaje de usuarios que tienen acceso a la gran red, lo cual obstaculiza que los servicios lleguen a toda la población.

Esta es una situación preocupante porque produce la apertura de la brecha digital. En Colima, con los kioscos que ofrecen servicios electrónicos y que se encuentran instalados en todos los municipios y en algunas comunidades, la visión es y seguirá siendo, reducir esta brecha digital acercando el gobierno a la ciudadanía, que además origina la transparencia y el combate a la corrupción.

De esta manera se busca cumplir con el propósito de la administración pública "que la culminación de un trámite no dependa de la voluntad de un funcionario". El gobierno del Estado de Colima aplica una clara estrategia que incluye:¹⁴⁵

◆ **Modernización del Registro Civil.**- En Colima, la modernización integral del Registro Civil como punto de partida en el objetivo de crear una nueva cultura de la gestión pública ahora hace posible obtener servicios automáticos en los kioscos de servicios que el Gobierno del Estado ha instalado en los diez municipios de la entidad. Tener servicios rápidos, con calidad y oportunidad es para la administración pública estatal una necesidad apremiante; Por ello en diciembre de 1997 se comenzó a aplicar en la Dirección del Registro Civil del Estado, la reingeniería de procesos para desechar los esquemas obsoletos y dar paso a la sistematización de la información ciudadana. Esta acción coincidió con el esquema de modernización de los registros civiles del país establecido por el Gobierno Federal a través del Registro Nacional de Población de tal forma que mediante un acuerdo firmado por parte de los dos niveles de Gobierno, se unificaron esfuerzos y el proyecto se efectuó en tres fases: la captura de la información del archivo histórico, la interconexión con las oficinas del registro civil de los ayuntamientos y la expedición de la CURP (Clave Única de Registro de Población)

◆ **Captura de la Información.**- Esta primera fase consistió en la captura histórica de 877,052 actos registrales que comprenden nacimientos, adopciones, reconocimientos, matrimonios divorcios y defunciones y que representan la totalidad en el período comprendido entre 1930 y 1998, de los cuales 601,110 pertenecen sólo a nacimientos. Como un esfuerzo adicional del Gobierno del Estado concluyó la captura y a la fecha se cuenta con la todos los registros en medio electrónico: desde 1860 hasta los generados día tras día.

◆ **Interconexión con las oficinas.**- Las Oficinas de cada uno de los 10 municipios, transmiten todos los días vía módem, la información de sus actos registrales a la Dirección del Registro Civil del Estado quien a su vez tiene la obligación de retransmitirla al RENAPO; lo anterior permite mantener al día los servicios de registro civil que mediante los kioscos se ofrecen a la ciudadanía.

¹⁴⁵ E-Colima, <http://www.colima-estado.gob.mx>

◆ **CURP.-** El proceso de asignación y entrega de la CURP a los colimenses fue posible con la conformación de la base de datos de 469,178 nacimientos comprendidos entre 1930 y 1998 que fue enviada al Registro Nacional de Población (RENAPO) para la asignación previa.

Posteriormente, el gobierno del Estado instaló módulos de atención para la entrega directa a la población, validando así la información. Quienes no son originarios de Colima pero radican, han podido también obtener la clave en poco tiempo debido a que el gobierno del Estado tiene un enlace directo al Registro Nacional de Población (RENAPO) y con ello la posibilidad de solicitarla para entregarla directamente al solicitante. La CURP es ahora en Colima la llave de acceso personal a la información para realizar trámites y obtener servicios en los kioscos del gobierno del estado.

◆ **Estandarización de datos.-** La experiencia de Colima en la implementación de servicios automáticos en los kioscos de servicios del Gobierno del Estado, se basa en la interrelación de las bases de datos de diversas instancias de gobierno a través de la CURP, utilizando las tecnologías de información. El Gobierno del Estado de Colima incorporó la CURP a las diversas bases de datos para la prestación de los servicios como uno de los elementos medulares en la estandarización ya que al ser una clave individual garantiza la autenticidad unívoca de las personas.

Los **kioscos de información y servicios de gobierno**, son un conjunto de varios módulos que cuentan con información sistematizada de las distintas dependencias de la administración pública como registro civil, educación, transporte, registro público de la propiedad, salud, entre otros y que se ubican hasta en los lugares más remotos para que con la CURP la población tenga a su alcance la prestación de los servicios que demanda, en pocos minutos, en un mismo lugar y efectuando ahí también el pago correspondiente¹⁴⁶.

Los servicios que se ofrecen a través de este medio son:

- ◆ Copias certificadas de actas de nacimiento, de matrimonio, de divorcio y defunción.¹⁴⁷
- ◆ Constancias de primaria y de secundaria.¹⁴⁸
- ◆ Constancias de no antecedentes penales.¹⁴⁹
- ◆ Certificados de libertad de gravamen.¹⁵⁰
- ◆ Impresión de estados de cuenta de contribuciones vehiculares.
- ◆ Renovación de licencias de conducir.¹⁵¹
- ◆ Estados de cuenta del Instituto de Vivienda del estado de Colima (IVECOL)

¹⁴⁶ *Ibidem*.

¹⁴⁷ <http://www.colima-estado.gob.mx/e-gobierno/kiosco/acta.htm>

¹⁴⁸ <http://www.colima-estado.gob.mx/e-gobierno/kiosco/constestudios.htm>

¹⁴⁹ <http://www.colima-estado.gob.mx/e-gobierno/kiosco/constnoante.htm>

¹⁵⁰ <http://www.colima-estado.gob.mx/e-gobierno/kiosco/certificado.htm>

¹⁵¹ <http://www.colima-estado.gob.mx/e-gobierno/kiosco/licencia.htm>

- ◆ Estados de cuenta de la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado Colima-Villa de Álvarez (CIAPACOV)
- ◆ Consulta de información diversa y adicionalmente, el servicio de Internet.
- ◆ Dirección del Registro Civil.- Actas de nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción.
- ◆ Secretaría de Educación.- Constancias de estudio de primaria y secundaria.¹⁵²
- ◆ Centro de readaptación social.- Constancias de no antecedentes penales.
- ◆ Registro público de la propiedad.- Certificados que reporten o no-gravamen.
- ◆ Dirección de transporte del Estado.- Renovación de licencias de conducir (chofer, conductor de servicios, motociclista y automovilista) y Estados de cuenta de tenencia y holograma.
- ◆ Página Web del poder judicial.- Para consultar el Diario Oficial de la Federación, la legislación del estado y particularmente aquellos expedientes que se atienden en algún juzgado del estado.¹⁵³
- ◆ Página Web del gobierno del Estado.- Página de consulta e información general sobre el trabajo de la administración actual; servicios públicos, turísticos e historia del estado.¹⁵⁴
- ◆ Servicios Agropecuarios.- Información sobre aspectos del campo en Colima (apoyos y asesoría)
- ◆ Internet.- Servicio gratuito para todo público. Ofrece la posibilidad de ser un medio de comunicación a cualquier parte del mundo y una herramienta para el conocimiento y esparcimiento.
- ◆ Instituto de Vivienda del Estado de Colima (IVECOL)- Es un servicio de consulta sobre tipos de crédito otorgados.
- ◆ Comisión Intermunicipal de agua potable y alcantarillado Colima-Villa de Álvarez (CIAPACOV) Permite obtener estados de cuenta del servicio de agua potable.
- ◆ Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente (PROFEPA) Para realizar denuncias sobre delitos ambientales.¹⁵⁵
- ◆ Secretaría de la Contraloría y desarrollo Administrativo (SECODAM) Permite el acceso directo al servicio de TRAMITANET, Portal electrónico del gobierno federal.¹⁵⁶

¹⁵² <http://www.col.sep.gob.mx/se>

¹⁵³ <http://www.stj.col.gob.mx/>

¹⁵⁴ <http://www.colima-estado.gob.mx>

¹⁵⁵ <http://www.profepa.gob.mx>

- ◆ Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) Ofrece información para obtener títulos de concesión para el uso, aprovechamiento o explotación de una superficie de playa y/o zona federal marítima terrestre y/o terrenos ganados al mar.

Paulatinamente se van adicionando otros trámites para satisfacer la demanda de la ciudadanía que ya hace uso de su información en estos kioscos y como consecuencia reclama una gama extensa de servicios, propiciando con ello que factores como la corrupción, la pérdida de tiempo y largas filas se eviten y se obtenga transparencia, agilidad, ahorro en los recursos económicos y ante todo: **calidad**.

Actualmente algunos municipios del estado cuentan ya con kioscos, además del que se ha ubicado en la representación del Gobierno del Estado en la Ciudad de México y en breve habrá al menos uno en cada cabecera municipal. También se ha previsto implementar este concepto en algunas ciudades de Estados Unidos en las que se estima existen alrededor de 50,000 colimenses.¹⁵⁷

Cabe destacar que el gobierno electrónico de Colima por su simplicidad y bajo costo de operación ha sido considerado por otras entidades como el modelo viable de ser adoptado en sus administraciones, tal es el caso de San Luis Potosí y Campeche, estados con los que se han signado convenios para la modernización de la gestión pública, de esta manera las diferentes entidades en el país se encaminan a alcanzar una visión enmarcada en el siguiente principio: que la culminación de un trámite no dependa de la voluntad de un funcionario.

4.3.6. Tlanepantla, un municipio digital.

Este municipio antes de transformarse a la nueva era, caracterizada por la revolución en las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) se encontraba con dilemas como:

- ◆ Distintos sistemas en plataformas diferentes.
- ◆ Sistemas dispersos.
- ◆ Duplicidad de información.
- ◆ Las políticas para el uso de información eran determinadas por cada área.

¹⁵⁶ <http://www.tramitanet.gob.mx>

¹⁵⁷ E-Colima, <http://www.colima-estado.gob.mx>

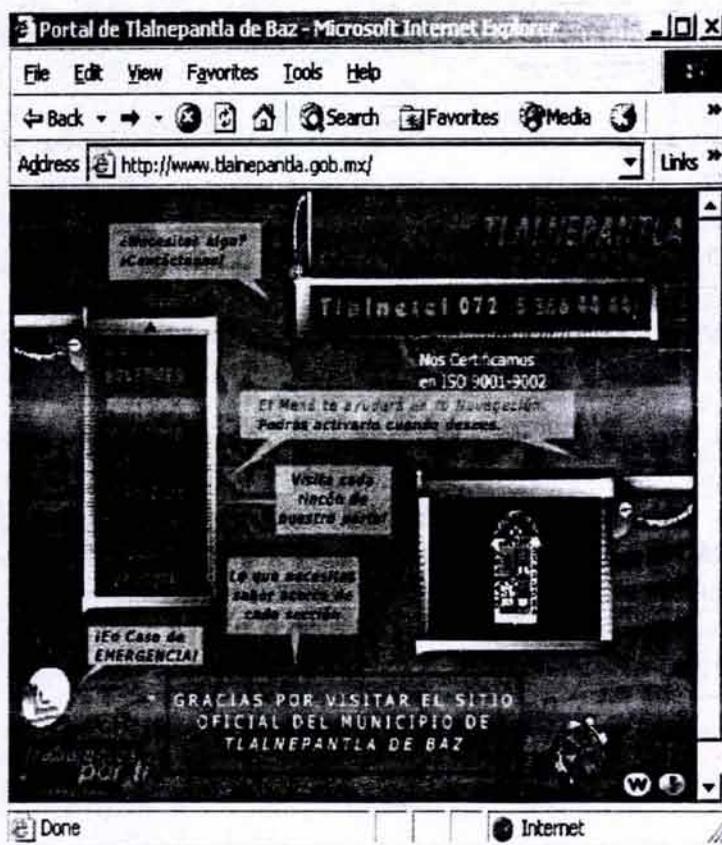


Fig. 8. Municipio de Tlanepantla.

Es en Octubre de 2001 cuando se conforma la Dirección General de Sistemas (DGS), existe una centralización de las políticas en materia de sistemas, así como la implantación de tecnologías de información integradoras y una Inversión en infraestructura de comunicaciones. Datos confiables, base de datos centralizada, información única, eliminación de dobles esfuerzos, reducción de costos de operación. Se implantan sistemas como:

- ◆ Sistema de Atención Ciudadana (*Citizen Relationship Management, CRM*)
- ◆ Central de Emergencias.
- ◆ Sistema Integral de Administración (*Government Resource Planning, GRP*).
- ◆ Ventanilla Única.

En cuanto a las escuelas¹⁵⁸:

- ◆ Más de 190 aulas de cómputo instaladas.
- ◆ Cursos de capacitación a profesores y padres de familia en escuelas públicas de la zona Oriente.
- ◆ Más de 480 personas capacitadas desde abril del 2002.
- ◆ 60 cursos impartidos en 48 centros educativos.
- ◆ Sistema de emisión de licencias.

¹⁵⁸ Ver municipio de Tlanepantla en: <http://www.tlanepantla.gob.mx>

El municipio digital de Tlanepantla cuenta con un portal electrónico a nivel Intranet, los usuarios: la población en general y los empleados municipales. Los servicios que brinda la página web son:

Policías. Facilita la identificación de agentes de policía o tránsito, bomberos y funcionarios que hayan incurrido en alguna irregularidad.

Finanzas Municipales. Da transparencia sobre la aplicación del gasto municipal.

Solicitudes. Abre un canal más de comunicación para la recepción de peticiones de servicios o consulta de trámites.

Obras. Informa a la ciudadanía sobre las acciones de Gobierno en materia de obra pública y social.

Agua y Predial. Informa a la ciudadanía sobre los adeudos por concepto de predial y agua para su pago en el banco.

Bolsa de Trabajo. Informa a la ciudadanía de las ofertas de empleo de las empresas.

Licencias. Renovación de licencias de conducir para documentos expedidos en Tlanepantla.

Otros. Eventos, boletines, directorio, licitaciones, documentos, informes, entre otros.

Intranet. Información para el empleado, entrega-recepción. El municipio de Tlanepantla cuenta con la certificación del ISO 9001-2000 en áreas administrativas como:

- ◆ Secretaría particular de la Presidencia.
- ◆ Dirección general de seguridad ciudadana (licencias y bomberos)
- ◆ Dirección general de promoción económica (empleos)
- ◆ Dirección general de desarrollo metropolitano (ecología)
- ◆ Dirección general de sistemas.
- ◆ Coordinación de atención ciudadana (Tlanetel y central de emergencias)
- ◆ Dirección general de servicios urbanos (alumbrado público y departamento de limpia)
- ◆ Tesorería (egresos)

Cuenta con un sistema de control en la gestión:

- ◆ Mejora el desempeño del Gobierno.
- ◆ Reducción de costos (Ej: horas hombre, papel, etc.)
- ◆ Información real y en línea (sin intervención humana)
- ◆ Factor de diferenciación y creador de ventajas competitivas.
- ◆ Convierte la información de gobierno en Inteligencia.
- ◆ Aprovecha las inversiones en TIC's.
- ◆ Fácil de usar.
- ◆ Rápido de implementar.
- ◆ Fácil de administrar.
- ◆ Software modular.
- ◆ Consulta remota (vía web)

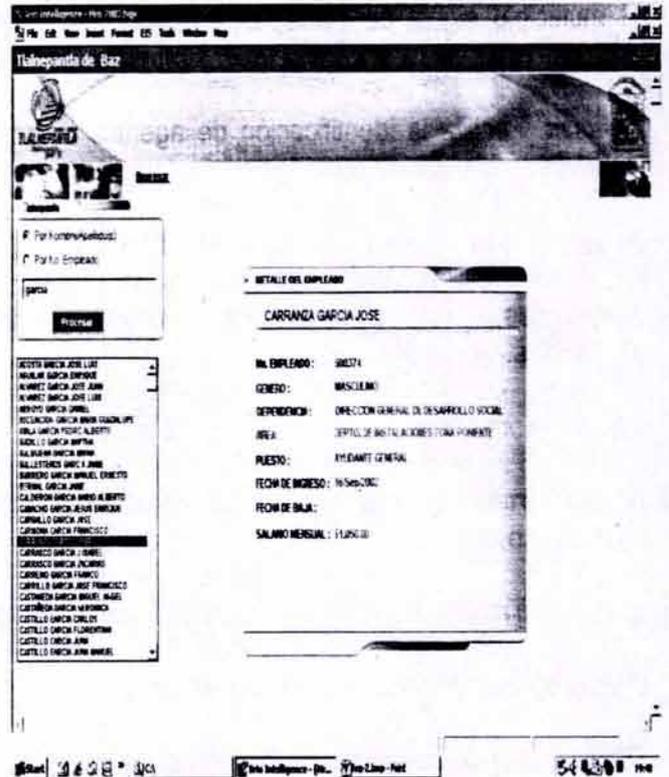


Fig. 9. Automatización de Actividades en Recursos Humanos, búsqueda de empleado, municipio de Tlanepantla.

La tesorería del municipio digital de Tlanepantla permite conocer el estado que guardan las finanzas municipales, ingresos por rubro, egresos por dependencia, indicadores de comportamiento por rubro, generación de reportes. En cuanto a recursos humanos el municipio digital automatiza funciones como el costo de nómina vs. número de empleados por periodo de pago, costo por dependencia, movimientos de personal, búsqueda de empleado. Respecto al centro de llamadas (*call center*) facilita: indicadores por colonia, dependencia, canal de entrada, casos abiertos vs. cerrados, solicitudes realizadas con mayor prontitud. Cabe resaltar que el municipio digital de Tlanepantla ha participado en eventos internacionales como:

- ◆ II Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales. Ciudad de Puebla, México.
- ◆ Tecnologías de la Información y Comunicaciones Aplicadas al e-gobierno. Ciudad de Punta Arenas, Chile.
- ◆ III Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales (2002) Ciudad de Valencia, España.
- ◆ IV Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales (2003) Monterrey, México.

CONCLUSIONES

La nueva era de la diplomacia (NED) se traduce en un reto por explorar y explotar. Enfrentarse a los factores de cambio siempre resulta aterrador cuando no se tiene conocimiento de hechos, pero cuando se tiene conocimiento expreso es necesario aplicar la marcha de la transición rumbo al cambio positivo y propositivo sin resquemor alguno, resaltando las potencialidades y minimizando las carencias. El objetivo de este trabajo se cumple, al contribuir con nuevos elementos para definir paradigmas diplomáticos de la nueva era diplomática (NED) Se colocaron mediante el trabajo de manifiesto los puntos donde se centra el debate del impacto de las tecnologías de información y Comunicaciones (TIC's) en la diplomacia, en el gobierno y en síntesis en las Relaciones Internacionales.

Partiendo de que las Relaciones Internacionales así como las relaciones interpersonales (RRII) resultan el estudio de todas las interacciones humanas a través de las fronteras nacionales y de los factores que afectan tales interacciones, se incluye el carácter holístico del cual deben estar dotadas las RRII pues su campo de estudio va desde el individuo hasta los gobiernos de los Estados - Nación siempre descansando sobre la plataforma del sistema internacional que impere, en este caso la plataforma tiene un carácter tecnológico con grandes implicaciones sociales y culturales primordialmente, esta plataforma es la Internet pues es mediante ella que se logran interacciones humanas desde y entre los ciudadanos, las empresas y los gobiernos de los Estados Nación redefiniendo a la sociedad en sí con un carácter digital de facto y de jure lo que se pretende con la normalización por parte de la organización de naciones unidas (ONU) como gestionadora de las sociedades de información y conocimiento (SIC's) Es importante hacer hincapié posteriormente en ello debido a que la sociedad en su conjunto es objeto de estudio perteneciente a las RRII y por tanto a la diplomacia, resaltando de esta su carácter universal.

Gracias al impacto generado en la sociedad civil por parte de la acción de organizaciones no gubernamentales (ONG's) en problemáticas que aquejan directamente el ámbito social, ambiental, cultural, de seguridad entre otros podemos distinguir que la estatocentricidad del Estado se ve mermada y con una tendencia por parte del mismo por apuntalar y apostar a la administración cruzada horizontal, es decir a un organigrama horizontal donde se deje de lado la verticalidad. La sociedad civil participa de este neo organigrama al hacer valer su voz y exigir su voto a través de los medios de comunicación y ahora también por medios de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) como herramientas efectivas para validar sus acciones a nivel masivo además de ello apoyados por las ONG's en información; Cabe resaltar la importante participación por el peso económico que ejercen las fuerzas transnacionales en especial las empresas transnacionales, mismas de las cuales pueden nutrirse los nuevos programas gubernamentales para actualizarse a nivel digital y de hecho en todos aspectos.

La poesía es el corazón del internacionalista pues debe ser creativo por naturaleza, su herramienta infalible: la diplomacia la cual tradicionalmente se concibe como el arte de llevar a cabo una negociación entre dos o más Estados - Nación plenipotenciarios por medio de diplomáticos que lleven la representación del interés de su propia nación, a sabiendas de que toda decisión repercutirá dentro de la sociedad. La imperiosa necesidad de tender a la universalidad (uni_único, versal_variedad), y a ser holístico, equilibrar mente cuerpo y corazón, es importante realmente estar conscientes de enfrentar el impacto que tiene la Internet como plataforma universal de información y comunicaciones, que aún no esta al alcance de las

mayorías pero es una latente realidad ya al alcance y práctica de los gobiernos de la mayoría de los Estados - Nación.

En el caso particular de México resulta estar considerado como país en vías de desarrollo pero lo cierto es que mantenemos liderato regional al respecto de la digitalización en funciones y trámites con impacto hasta en la sociedad civil. Así es como se percibe la diplomacia que está expuesta a una transformación de grandes dimensiones, diría en forma práctica a una revolución, en una Nueva Era que responde a la de los vertiginosos cambios tecnológicos, sobre todo en los referentes a las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), las dinámicas agendas globales de los Estados - Nación, y el impresionante impacto e incremento de actores internacionales no oficiales. La negociación es el móvil de la diplomacia sin la negociación la diplomacia carecería de sentido, por tanto el paradigma universal aplicado al modelo holístico de negociación resulta una exquisita receta de nueva era para el internacionalista, pues incluir mente, cuerpo y corazón en la negociación desde la planeación hasta el efecto práctico de la misma resulta la apuesta más sensata del momento donde la persuasión es la línea diplomática por seguir en esta nueva era.

Ser universal implica reconocerse así mismo dentro de un todo con las interacciones que ello conlleva. Esto no solo para un internacionalista, sino para cualquiera que desee estar inmerso en esta realidad: la de la negociación efectiva; debe allegarse de los modelos más efectivos y vanguardistas para mantenerse en la punta del cañón y solo será logrado por medio del conocimiento efectivo. El paradigma universal reconoce ello, y va más allá de los organismos no estatales y la cooperación pues reconoce el papel del individuo como célula de la sociedad mundial, digital, ó universal, pues él es quien en gran medida logra dar un empuje real a los juegos políticos y a los intereses que se deseen consolidar.

Para lograr el modelo holístico es necesario considerar al benchmarking pues es una práctica que realizan hasta los propios gobiernos de los Estados - Nación así como grandes ONG's y es aplicable a cualquier tipo de actor internacional. Otro elemento considerable es el de los métodos alternos para la solución de controversias (MASC) como el arbitraje, la conciliación así como la misma negociación pues gracias a ellos se agotan todas las instancias antes de recurrir a la solución jurisdiccional. Por último y no porque sean los únicos elementos destaque a la programación neurolingüística (PNL) que es un meta-modelo porque va más allá de una simple comunicación. Este meta - modelo adopta como una de sus estrategias preguntas claves para averiguar que significan las palabras para las personas. Se centra en la estructura de la experiencia, mas que en el contenido de ella. Provocando así tener un arma de dos filos que si es bien aplicada se logran maravillas en el análisis y preparación de personalidades con las que se va a negociar. El modelo de negociación holística es un recurso importante para semblantear el rumbo que una negociación conlleva en sí a grandes rasgos, pues la negociación holística ó interactiva se lleva a cabo con base en objetivos y acciones determinadas (conocimientos) e improvisadas (creatividad)

La nueva era de la diplomacia se ve inserta en la revolución en las comunicaciones y tecnologías de información (TIC's) gracias al efectivo e intensivo uso de las mismas por parte de las ONG's primordialmente, a parte del sector empresarial y ahora el sector gubernamental, es posible mencionar que los motores de transición a la diplomacia digital son competencia, coordinación y nuevas tecnologías. En gran medida la alteración en la definición tradicional de la diplomacia fueron el uso intensivo de la Internet, la encriptación de correos electrónicos, teléfonos celulares, dispositivos PDA como pocket PC ó equipo PALM, cámaras digitales que sirven para fotografiar o tomar video en alta resolución y con

formato normal o digital, en fin todos ellos bajo el sistema global para inalámbricos (*Global System for Mobil GSM*) y su plataforma de telecomunicaciones móviles internacionales (IMT-2000), la cual permite a las unidades inalámbricas funcionar en todo el mundo. Esto genera grandes oportunidades que se traducen en automatización de actividades tradicionales que competen a la diplomacia, como lo son las negociaciones, en particular con otros países, conocimiento de información selecta y objetiva, trámites del ciudadano en línea, ahorrando así tiempo y dinero y revolucionando por completo las RRll.

Todo ello atrae dos puntos en particular: uno de ellos es uso adecuado de la persuasión, y por otro lado, valuar que el trabajo de la mente es el poder más certero y con mayor fuerza en la actualidad, pues de la mente emergen las ideas, el conocimiento es el poder vanguardista. Por tanto la **diplomacia digital ó e-diplomacia** es la interacción de negociaciones que se llevan a cabo mediante las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), sus motores son la competencia, coordinación y nueva tecnología, es la diplomacia con nuevo carácter basada en la *noopolitik* fundamentada en la persuasión o poder suave. Importante es que los diplomáticos y estrategias deban fluir entre la *noopolitik* y la *realpolitik* como el balance de la estrategia. Preciso es tomar en cuenta que el desarrollo de la *noopolitik* se observa beneficiado por cinco tendencias actuales: la interconexión global / universal, los estrechos lazos de la sociedad civil, el ascenso de la persuasión como estrategia, las ventajas de la cooperación y la *noósfera* global / universal. La administración o dirección del conocimiento (ADC) es un sistema útil para organizar en definitiva toda la información contenida como conocimiento a través del uso efectivo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) promoviendo de facto la cooperación, hay que resaltar que la administración o dirección de conocimiento (ADC) no está sobre la automatización del proceso de pensamiento pero sí sobre el uso de la tecnología para asistir al proceso de pensamiento normal; en sí, la colección de los procesos que gobiernan la creación, la difusión, y uso del conocimiento para satisfacer los objetivos, es esa precisamente la dirección del sistema. La administración o dirección del conocimiento (ADC) contribuye a un acceso inteligente a la información mediante la excavación de datos (*data-mining*), automatizando procesos a través del flujo de trabajo (*workflow*), y generando conocimiento como recurso institucional.

Para llevar a cabo la ADC es necesario tomar en cuenta las siguientes técnicas; la contextualización, esta permite la organización de las técnicas y métodos de discurso que pueden ayudar a superar las limitaciones de la organización jerárquica mientras se transita a la organización horizontal siempre que sea necesario, de hecho el bagaje técnico así como el uso de las tecnologías de información (TIC's) y el uso de hipertextos (*hypertexts*) facilita el proceso de contextualización; La excavación de datos (*data-mining*) pues implica la derivación de la información útil de una cantidad extensa de datos usando la energía del procesamiento de computadoras; Y la condensación pues el reto no es simplemente en localizar la información, de hecho, es lograr la conjunción de: seleccionar la información más relevante, colocarla en un contexto determinado y presentarla de manera concisa. Enfrentarse con la proliferación de documentos y materiales, los que participan de la vida diplomática internacional, tanto organizaciones internacionales como los mismos embajadores, a menudo se enfocan en el contenido de los documentos en vez de emplear ese contenido para la resolución de las problemáticas que se presentan.

Es así posible distinguir que el conocimiento en la nueva era requiere ser gestionado mediante la administración o dirección del conocimiento (ADC) El potencial de entrenamiento y de transferencia de las ofertas de la dirección o administración del conocimiento (ADC) del proceso continuo se da en las áreas del conocimiento realizando transferencias y entrenamiento. Es importante tener presente que la diplomacia utiliza y produce conocimiento. El conocimiento del uso de los diplomáticos para realizar su función; produce simultáneamente nuevo conocimiento. La diplomacia es un móvil del conocimiento del internacionalista, conjugar la experiencia de años prácticos de los decanos con la energía fresca e innovadora de los jóvenes es la ecuación fundamental de los diplomáticos de nueva era, es necesario nombrar un gestor diplomático algo así como un oficial de información y conocimiento para ello.

La diplomacia se ha ido adaptando a través del tiempo particularmente a los cambios que se han sufrido en las comunicaciones y transportes; desde la dirección entre guerra y paz, asuntos referentes a las políticas económicas y de comercio. El reto actual: la diplomacia hoy más que nunca es necesaria gracias a los cambios suscitados, entre ellos el impacto de la fuerza tecnológica gracias al crecimiento geométrico en comparación con el empleo y conocimiento práctico que es a nivel aritmético, es importante mencionar que gracias a este boom en los noventa de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) se produce lo que se denomina **diplomacia digital**. Este desarrollo se basa en la proliferación de la interconexión de computadoras con un tráfico de información sin medida alguna. Y en la actualidad gracias al uso de **tecnologías inalámbricas**. A parte en este proceso de transición se incluye la **fragmentación** que se traduce con facilidad en el desmembramiento tradicional gracias a la introducción de la vanguardia, es ese proceso de transición donde todo se torna reacio. Por último la **procuración ó seguridad humana** la cual se refiere a todos los asuntos relacionados con la variedad de amenazas que violentan el bienestar humano así como la degradación ambiental, el cambio climático y causas transnacionales que afectan el bienestar humano, es preciso observar que los conflictos en la actualidad se dan más al interior de los Estados que dentro de los Estados y que este más que un tema de la nueva agenda global son problemáticas las cuales hay que subsanar pues el diplomático es el coordinador en esta nueva era.

Es por medio de los líderes gubernamentales que se logra forjar la diplomacia digital, mismos que deben guardar un credo específico con la vanguardia en el amplio sentido de la palabra y expresión en las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), así como en la impresión y contenido de las **embajadas tradicionales y digitales** primordialmente, teniendo estas un impacto cultural incluso en el modus vivendi de los diplomáticos a quienes resulta todo un reto la apertura, transparencia y claridad en la información. Respecto a las **embajadas digitales** es necesario tomar provisiones de seguridad como algunos filtros, *firewalls*, encriptaciones, criptografías, etc., pues al conectarse a la Internet nuestros equipos de cómputo contienen una fuente abierta de información clasificada. Un nuevo paradigma por enfrentar. Las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII) analizadas desde un **ciberambiente** son todo un reto para la humanidad. Por otro lado aunque no en diferente dirección los diplomáticos deben estar dotados en fondo de creatividad, capacidad de cambio y conocimiento habiendo definido estas como las tres c's del diplomático de la nueva era, mientras que de forma armados y dotados de herramientas que provengan de diferentes ámbitos como la psicología, la economía y finanzas, la tecnología, la cultura; así como capacitación en: tecnologías de información y comunicaciones diplomáticas, política Internacional y negocios por la Internet, Relaciones Internacionales comerciales y diplomacia.

El **diplomático digital** es aquel que está dotado del conocimiento tradicional diplomático así como el conocimiento en tecnologías de información y comunicaciones (TIC's), es un diplomático que hace uso efectivo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) para relacionarse, hacer su trabajo, ser ciudadano nacional así como ciudadano digital - universal; Mientras que las embajadas digitales, virtuales, electrónicas. es el lugar web donde se llevan a cabo relaciones diplomáticas entre dos ó más países, se puede operar desde un hotel claro está que con las propias medidas de seguridad principalmente tecnológicas, los viajes se realizan a través de videoconferencias y chats, esto equivale a reuniones digitales. Gracias a que el poder reside en la información y el conocimiento. Es útil prevenir las bases de datos personales especialmente la información confidencial que manejan los gobiernos de los Estados - Nación, embajadas y empresas por medio de programas contra virus como vacunas y códigos de acceso y reconocimiento de la autenticación y autorización por medio de contraseñas (*passwords*) así como encriptando la documentación. La diplomacia comienza a reflejar este cambio.

La **ONU** se caracteriza por ofrecer una **plataforma universal**, está al frente de la **nueva agenda global** y su entendimiento es mayor en la sociedad civil que en los gobiernos de los Estados; Mientras tanto, la sociedad civil cobra espacios en el terreno internacional, como también las organizaciones internacionales globales y regionales, pues es donde se tratan los temas de la agenda global. Me atrevo a mencionar que la finalidad última de la **ONU** es la organización de una comunidad universal tiene que estar organizada, regulada, y dada la magnitud e importancia de la misma por su carácter universal, interrelacionada. Importante es la cooperación para lograr esta imperante necesidad por constituir formalmente la sociedad de la información, diría un bibliotecólogo que es la hora pertinente por asignarle las claves a las diferentes temáticas de la literatura con que se cuenta en la Internet. La pretensión de la ONU es lograr que interactúen los gobiernos de los Estados - Nación con el sector empresarial como con la sociedad civil, así como con las ONG's para analizar y proyectar los temas de salud educación y economía primordialmente y que los proyectos con enfoque al desarrollo sostenido o sustentable sean financiados y llevados en breve a la praxis, contribuyendo paso a paso para cerrar la brecha digital e inmiscuir lo más pronto posible a esta redefinición digital por medio de la articulación de la sociedad de información y conocimiento universal (SIC) trayendo a la vida diaria de toda la población mundial la posibilidad de incluirse a la contribución de problemas que aquejan al mundo y universo por completo.

El capítulo cuarto se titula "Gobierno digital. Caso México" y comprende el ejemplo tácito de cómo en México la redefinición de conceptos a nivel gubernamental ya son un hecho así como la importancia en el uso efectivo e intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) a nivel Intranet y extranet con una prospección en el uso de portales web para que no solo los empleados gubernamentales hagan uso de ellos, de hecho se plantea la necesidad de los ciudadanos digitales haciendo uso pleno y efectivo de estos portales web para satisfacer la mayoría de sus demandas y trámites gubernamentales a través de ellos para el año 2006. Todo ello gracias al programa e-Mexico, el cual ya está muy avanzado en el proceso pues se pretenden presentar adelantos importantes en la cumbre mundial sobre la sociedad de información y conocimiento (CMSIC) que se llevará a cabo en Diciembre de 2003, donde se pretende reglamentar y conjuntar ideas y proyectos para el beneficio de las sociedades de información y conocimiento (SIC), ahora bien, la **sociedad de la información y conocimiento (SIC)** es una comunidad universal que permite fomentar el acceso de los ciudadanos a la información, ampliando la cobertura y alternativas de comunicación, así como mejorar la calidad de los servicios al ciudadano, ofreciendo nuevas oportunidades de desarrollo humano, mediante la innovación, aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's)

Un municipio digital se logra a través de la contemplación de programas de gobierno derivados del plan de desarrollo municipal, acciones de gobierno municipal, presentación oportuna de la información a la glosa del congreso local, información y atención a los ciudadanos. La participación de un municipio digital permite: uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's), para generar eficiencia y transparencia en la gestión municipal, fomentar la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios y contenidos municipales, respeto y fomento de la cultura local. Para ver inmersos a los municipios en la nueva era digital el gobierno los ha estudiado bajo cinco tipologías: municipios metropolitanos, municipios urbanos, municipios semi urbanos, municipios semi rurales y municipios rurales indígenas.

El reto de México ante la cumbre mundial de la sociedad de la información y conocimiento (CMSIC) es: la oportunidad de aportar elementos para un nuevo desarrollo, expresar un nuevo espacio de los saberes de todos y por todos, avanzar hacia el conocimiento que la sociedad conozca el tema de la sociedad de la información, que el software debe incluir el rostro humano de las tecnologías de información y comunicación (TIC's), reconocer que la brecha digital tiene su origen en la brecha analógica y más allá, en la pobreza, realizar contenidos nacionales, promover que todos los egresados de secundaria tengan conocimientos de informática, promover la obtención de certificados de primaria y secundaria en línea, generar un marco normativo adecuado, interacción total con la sociedad civil. Para la diplomacia implica la oportunidad de ocupar nuevos espacios para ser los encargados no solo de gestionar el conocimiento sino de ser los encargados de negociar en cualquiera de los tres niveles de interacción: interpersonal, inter empresarial e inter gubernamental, por ende internacional. De hecho, para noviembre 2003 que se llevará a cabo una reunión del grupo de expertos ad hoc sobre nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC's) y gobierno electrónico mediante el "5to Foro Global sobre Reinención del Gobierno" donde se discutirán estos aspectos para plantear la postura de México ante la "Cumbre Mundial sobre la sociedad de información" en diciembre de 2003 aunado a los resultados tangibles de la puesta en práctica del federalismo digital por medio de sitios web que alojan al gobierno mexicano en formato digital, es decir por medio de Estados y Municipios digitales. Por ello la relevancia de estar preparados como diplomáticos ocupados del quehacer internacional por mantenernos a la vanguardia y abrir plazas para enlistarnos en las posiciones relevantes de la jugada actual.

Por tanto las oportunidades del gobierno digital mexicano ó e-gobierno son: diseñar los nuevos servicios del siglo XXI para las diversas comunidades usuarias, apoyar y capacitar en el uso de nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's), complementar servicios sociales con servicios a nuevos mercados, desarrollar nuevas oportunidades a las empresas demostrando eficiencia e integración de cadenas productivas, ciudades Digitales, proyecto piloto que para implantar una Red Mexicana de Ciudades Digitales, e-Municipios, impulsar la transformación de las páginas web al concepto de "Portal", mediante herramientas de interacción y colaboración en línea, e-Estados, generar la transformación de las páginas web estatales, de la etapa presencial a ser parte del concepto "Portal". El Sistema e-México es incluyente, integrador, promotor de la digitalización, equitativo, innovador, social y tecnológico, cabe resaltar que todo este monstruo de infraestructura está siendo apoyado por parte de Banobras, Nafin así como el propio fideicomiso e-Mexico. El portal e-México es el prospecto ideal del federalismo real, pues su objetivo es generar alternativas de valor a través de un sistema tecnológico con contenido social, que ofrezca las herramientas y oportunidades que hoy es posible alcanzar por medio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) para mejorar la calidad de vida de todos los mexicanos.

Es cierto que por ejemplo, en nuestro país, México, las expectativas pudieran resultar desalentadoras, pero aún no llegamos al 2006, año en que el gobierno mexicano tiene planeado cumplir con motivar a los ciudadanos a formar parte de la sociedad de información y comunicaciones, además el gobierno actual encabezado por el C. Presidente Vicente Fox se ha encargado de dotar al país de la infraestructura básico que comprende la Fase I del programa e-Mexico. Es así como la construcción del gobierno digital no solo mexicano es objeto de imprescindible análisis e inmiscusión por parte de los internacionalistas de cara a la nueva era de la diplomacia (NED), colocándonos en el crisol como punto focal para en verdad adiestrarnos en el uso efectivo en las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's). México es campo fértil donde sembrar la semilla de la nueva era de la diplomacia (NED). Como mexicanos nos caracterizamos por ser sumamente creativos, como diplomáticos es preciso potencializar nuestras ventajas competitivas promoviendo y haciendo uso efectivo de estos elementos, así como los elementos de vanguardia que vayan surgiendo para ser fábricas de cerebros y mantenernos dentro de la jugada internacional, sin desatender la política doméstica pues esa es la base para triunfar en la nueva era: *la unión hace la fuerza*.

La nueva era de la diplomacia (NED) esta plena de reestructuración sobre todo en el ámbito tecnológico, el cambio como constante universal permanece y la diplomacia se ajusta a través del tiempo pues es inherente al ser humano, el equilibrio entre tradicional y moderno; entre la guerra y la paz; lo blanco y lo negro; lo masculino y lo femenino es la apuesta ya. El diplomático de nueva era tiene que ser capaz de este sentido de transformaciones constantes dentro de la propia dinámica de las Relaciones Internacionales / relaciones internacionales (RRII) *per ominem temps* así como prepararse y adelantarse es decir tener sentido de prospección para lograr un impacto real en el efecto en cadena que produzcan sus soluciones, mente abierta, sentido de trabajo en equipo por medio de la delegación de responsabilidades, amplio bagaje y conocimiento de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) a grandes rasgos lograrán que se siga trazando la senda de la ciencia de las Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII). Maravilloso trayecto nos queda por andar, cruzando el sendero y sin pena abrupta el monte escalar.

GLOSARIO.

A

ACTOR INTERNACIONAL

Es toda autoridad, todo organismo, todo grupo e, incluso, en el caso límite, toda persona capaz de desempeñar una función en el campo social, concretamente en la escena internacional.

ADMINISTRACIÓN HORIZONTAL CRUZADA

Coordinación efectiva fundamentada en el trabajo de equipo con responsabilidades compartidas y mediante un organigrama plano horizontal.

ARCHIE

Sistema para la localización de archivos que están disponibles públicamente por formato **FTP**(*File Transfer Protocol*)

AMBIENTE

Se refiere a la aplicación que se utiliza para comunicarse con la computadora y que permite ejecutar otros programas; los ambientes más comunes son: **DOS** (*Disk Operating System*) y *Windows*.

AUTENTICACIÓN

Corresponde a la prueba de que el usuario que hace uso del servicio es quien realmente es. Las implicaciones lógicas para saber que realmente es el usuario que dice ser son: contraseñas (*passwords*), tarjetas inteligentes de acceso (*smartcards*), huellas digitales, huellas visuales, código genético ADN, etc.

AUTORIZACIÓN

Es el acto por determinar a un usuario particular o sistema de cómputo la facilidad de correr un sistema, leer un archivo o documento, etc. Es así como se logra percibir que la información más importante y por tanto que debe ser protegida deben ser: los *passwords*, los accesos controlados a documentos y programas, la información personal y los algoritmos encriptados.

B

BENCHMARK

Es un estándar de excelencia con el que compararse, el mejor es el que es reconocido mundialmente como el que mejor opera en el tema objeto.

BENCHMARKETING

Es el resultado de realizar una serie de actividades de manera sistemática y continua con la finalidad de:

1. Identificar el punto de referencia (benchmark)
2. Compararse con él.
3. Identificar las prácticas o métodos que permitan a quien lleva a cabo las actividades de benchmarketing convertirse en el mejor.



CIBERESFERA

Se refiere al sistema global interactuando por medio de las computadoras, el entorno de la infraestructura tecnológica en sí; videoconferencias en línea, pláticas en línea, creación y transmisión de bases de datos, uso eficiente de programas informáticos con herramientas de utilidad con carácter versátil todas ellas al entrar en contacto con la plataforma de la Internet.

CIBERDEMOCRACIA

Aquel modelo de Democracia que permite la participación cotidiana y directa de los ciudadanos en la toma de las decisiones de naturaleza pública a través de redes de información y comunicaciones automatizadas.

CCD'S CENTROS COMUNITARIOS DIGITALES

Son redes que sirven para dar conectividad a las poblaciones y familias que por limitaciones económicas y geográficas no cuentan con la infraestructura de telecomunicaciones necesarias para tener acceso a conectividad dedicada dentro del hogar.

CIC's COLABORADORES EN LA SOCIEDAD DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Son aquellos individuos que están mayormente informados acerca de eventos que ocurren tanto a nivel local como a nivel mundial, y hacen uso de este conocimiento pro activamente.

CIUDAD DIGITAL

Se refiere al acceso y uso intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones para ofrecer servicios ciudadanos, que incrementen las oportunidades de desarrollo y de calidad de vida, de mejores niveles de bienestar social y económico para la población urbana. Traslación de los modelos de ciudades que existen en el mundo real al entorno informático. Forma diferente de acercarse a una ciudad real, para recorrer sus calles y sus lugares más emblemáticos, conocer los servicios que ofrece la ciudad, y que, además, permite la participación de sus ciudadanos vía medios informáticos e Internet. Estas ciudades digitales permiten a los ciudadanos, entre otras cosas, realizar trámites con la Administración por Internet, comercio electrónico, el tele trabajo, la tele formación, la telemedicina y el turismo.

CIUDAD GLOBAL

Aquella ciudad que forma parte de la red mundial de ciudades digitales. Ciudad que gracias a los medios electrónicos de comunicación y a las redes de comunicación puede ser accedida virtualmente por cualquier persona del planeta

CIUDAD INTELIGENTE

Representa la parte física de una ciudad real, es decir, los cableados o infraestructuras. Una "ciudad inteligente" puede definirse como una ciudad donde se aplican conceptos de planeación urbana, telecomunicaciones digitales, distribución de espacios, y fomento de redes telemáticas que permiten una mejor calidad de vida y un buen desarrollo económico a sus habitantes.

CIUDAD VIRTUAL

Proyectos virtuales o aparentes (no reales), que se desarrollan en base a las nuevas tecnologías, las cuales permiten recrear las condiciones necesarias, para que sus visitantes dispongan de todos los servicios que les podrían ofrecer en una ciudad real. En algunos casos se las confunde con las "ciudades digitales". Ejemplo de "ciudad virtual" es <http://www.ciudadfutura.com/>.

COMUNIDAD VIRTUAL

Aquella en la que sus miembros toman contacto entre sí por medio de la Red (Internet), a través de las múltiples formas que existen: pertenencia a listas de distribución de información, foros, chats, etc. Sus miembros, por tener vinculaciones o intereses comunes, utilizan Internet como medio aglutinador y de comunicación.

COMUNIDAD VIRTUAL LOCAL

Los ciudadanos participantes pueden tener acceso a multitud de servicios telemáticos, con preferencia para aquellos que les son más cercanos, es decir, todos los que tienen que ver con su propia comunidad. El objetivo del proyecto es organizar en estructuras bien definidas a las diferentes partes de una comunidad, como el ayuntamiento, las entidades educativas y culturales, los centros de salud, los pequeños comercios y empresas, y, ante todo, a los ciudadanos que serán los usuarios finales de dichos servicios.

CONDENSACIÓN

Se refiere a seleccionar la información más relevante, colocarla en un contexto determinado y presentarla de manera concisa principalmente a través de documentos con hipertexto (*hypertext*)

CONTEXTUALIZACIÓN

Éste es el proceso de transformar datos en información relevante. requiere habilidades especiales y conocimiento que van más allá de habilidad tecnológica, es decir, del manejo propio de la tecnología. La Contextualización tiene que desarrollarse sobre el terreno (es decir en el lugar del evento y respecto a las cuestiones en sí)

CRIPTOLOGÍA

Es la ciencia mediante la cual se lleva a cabo la criptografía y el criptoanálisis de datos, protege la información por medio de la confidencialidad y a través de la integridad y autenticación de los datos.



DATA MINING

Técnica empleada para la búsqueda exhaustiva de datos a través de la Internet. implica derivar de la información útil de una cantidad extensa de datos usando la energía del procesamiento de computadoras.

DESCRIPCIÓN

Es el término empleado para referirse al proceso de traducción inverso, es decir, del ciphertext al *plain text*, para lograr la conversión es necesario conocer la contraseña (*password*)

DIPLOMACIA DIGITAL

Interacción de negociaciones que se llevan a cabo mediante las TIC's Sus motores son la competencia, coordinación y nueva tecnología, es la diplomacia con nuevo carácter basada en la **noopolitik** fundamentada en la **persuasión o poder suave**.

DIPLOMACIA ETIMOLÓGICAMENTE

La palabra diplomacia deriva de la expresión griega diploma, que designa los documentos conferidos a los heraldos como testimonio de su posición política y autoridad...

DIPLOMACIA TRADICIONAL

Es la conducción de las relaciones internacionales por medio de la negociación. Es un medio a través del cual las naciones intentan realizar sus intereses nacionales, aunque no siempre es un instrumento del orden político. **Es un elemento esencial en cualquier relación entre los hombres y ó las naciones.**

DIPLOMÁTICO DIGITAL

Es aquel que está dotado del conocimiento tradicional diplomático así como el conocimiento en tecnologías de información y comunicaciones TIC's, es un diplomático que hace uso efectivo de las tecnologías de información y comunicaciones para relacionarse, hacer su trabajo, ser ciudadano nacional así como ciudadano digital-universal.

DIRECCIÓN Ó ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO (ADC)

Es sobre el uso de la tecnología para asistir al proceso de pensamiento normal; en sí, la colección de los procesos que gobiernan la creación, la difusión, y uso del conocimiento para satisfacer los objetivos.



EDITOR

Es un programa que se utiliza para capturar texto, no presenta la posibilidad de mejorar la presentación del texto.

E-GOBIERNO / GOBIERNO DIGITAL

Es la representación en el mundo informático de un modelo de gobierno que existe en el mundo real. A través de la tecnología se permite a los ciudadanos de un estado, provincia o municipio acercarse a la realidad de las diferentes políticas que se están llevando a cabo en la nación, la provincia, el estado o la ciudad. Permite realizar toda clase de trámites burocráticos, y ofrece gran variedad de servicios a disposición del usuario, además permite la participación ciudadana.

Representación en el mundo informático de un modelo de gobierno que existe en el mundo real. A través de la tecnología se permite a los ciudadanos de un estado, provincia o municipio acercarse a la realidad de las diferentes políticas que se están llevando a cabo en la nación, la provincia, el estado o la ciudad. Permite realizar toda clase de trámites burocráticos, y ofrece gran variedad de servicios a disposición del usuario, además permite la participación ciudadana.

E-LOCAL

Es un proyecto que tiene como objetivo: el diseño y construcción de un sistema de información y comunicación interactivo entre la federación, estados, municipios y ciudadanos.

E-MEXICO

Es un portal integrador, que articula los intereses de los distintos niveles de gobierno, de diversas entidades y dependencias públicas, de los operadores de redes de telecomunicaciones, de las cámaras y asociaciones vinculadas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), así como de diversas instituciones, a fin de ampliar la cobertura de servicios básicos como educación, salud, economía, gobierno y ciencia, tecnología e industria, así como de otros servicios a la comunidad.

EMBAJADA

La residencia oficial del embajador quien cuenta con un conjunto de empleados que tiene a sus ordenes así como otras personas de su comitiva oficial.

EMBAJADA DIGITAL

Es el lugar web donde se llevan a cabo relaciones diplomáticas entre dos ó más países, se puede operar desde un hotel claro está que con las propias medidas de seguridad principalmente tecnológicas, los viajes se realizan a través de videoconferencias y chats, esto equivale a **reuniones digitales**.

EMPRESAS MULTINACIONALES

Firmas que desarrollan sus actividades en varios países extranjeros y que, con este objetivo, proceden a implantaciones bajo formas diversas; generalmente estas firmas son sociedades privadas pero también pueden ser firmas nacionalizadas.

EMPRESAS TRANSNACIONALES

Sociedad multinacional dirigida y poseída por personas de orígenes diferentes, por ello las decisiones escapan de la lógica nacional.

ESTADO

Entidad basada en la concordancia de tres elementos materiales -un territorio, una población y un gobierno- y en el reconocimiento emanado de los demás. Aunque los mismos son iguales de derecho, de hecho son asimétricos de condición.

EUROCITIES

Es la principal asociación de metrópolis digitales europeas. Su principal objetivo es constituirse en la voz de las metrópolis digitales europeas ante las instituciones comunitarias de Europa y de otros lugares del mundo y servir de punto de encuentro para los intereses comunes de las ciudades de Europa, en las que viven 8 de cada 10 europeos.

EXAMINADOR

Es un programa que permite acceder páginas Web.



FEDERALISMO DIGITAL

Es ante todo la incorporación de las mejores ideas federales y locales mediante la conformación coherente de la arquitectura del gobierno, predominio en la difusión y acceso a la información y comunicaciones, un federalismo político local con perspectiva de alcance, valoración del conocimiento y la experiencia de las autoridades locales como modelos viables para la resolución de problemas con tendencia a marcar modelos universales, generando una red neuronal de conocimiento local denominada: Operación en Red.

FORMATEAR

Proceso que consiste en mejorar la apariencia de un texto.

FORMATO ASCII

Se refiere un formato de texto en el cual no aparecen códigos especiales que representen estilos y tipos de letra. Este formato es básicamente texto.

FRAGMENTACIÓN

Proceso mediante el cual existe la dispersión de autoridad lejos de los Estados y el creciente rol descentralizado de los gobiernos, organizaciones no gubernamentales, ONG's, *mass media*, movimientos sociales y otras redes transnacionales no gubernamentales como actores principales.

FUERZAS TRANSNACIONALES

Se le denomina a los movimientos y las corrientes de solidaridad de origen privado que tratan de establecerse a través de las fronteras y que tienden a hacer valer o imponer su punto de vista en el sistema internacional.



HIPERMEDIA

Es el enlace de diferentes elementos a través de documentos imágenes, sonidos, películas, etc. Combinación de hipertexto con multimedia.

HIPERTEXTO

Documentos que contienen enlaces con otros documentos; al seleccionar un enlace automáticamente se despliega el segundo documento



INAFED

Es el Instituto nacional mexicano para el federalismo y el desarrollo municipal el Director General es el Sr. Carlos Gadsden Carrasco y el Secretario Particular el Sr. José Francisco Hernández Aguilar.

INFÓSFERA

Es la que incluye todo lo referente a los sistemas de información que no forman parte de la Internet: imprenta, radiodifusión, televisión, librerías, editoriales, se enfoca a los ambientes de información más que a las infraestructuras computarizadas, comprende un dominio diferente pero interrelacionado.

INFOVILLE

Es un proyecto de demostración de la construcción completa de una comunidad virtual local, en la que los ciudadanos participantes pueden tener acceso a multitud de servicios telemáticos, con preferencia para aquellos que les son más cercanos, es decir, todos los que tienen que ver con su propia comunidad: gobierno local, compra en los supermercados del pueblo, correo electrónico entre los ciudadanos, consulta de sus cuentas corrientes en las entidades bancarias de la ciudad, etc.

INCIDENTE DE SEGURIDAD A TRAVÉS DE LA INTERNET

Es cualquier actividad que se realice a través de una red que tenga implicaciones negativas en el uso y contenido de la información a la que se está accediendo, esto significa que la actividad en si viola explícita ó implícitamente las políticas de seguridad.

INTERNET

Es una colección de interacciones mundiales de redes que son accesibles por medio de servidores a través de una computadora.

IP

Protocolo de Internet (*Protocol Internet*) El más importante de los protocolos sobre los cuales está basada la Internet. Permite a un paquete viajar a través de múltiples redes hasta alcanzar su destino.

M

MAPA MENTAL

Es una técnica que permite organizar y **representar la información en forma fácil, espontánea y creativa** para que la misma sea asimilada y recordada por el cerebro.

MASC, MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Son aquellos mecanismos que sustituyen la decisión del órgano jurisdiccional por una decisión que puede ser producto de la voluntad concertada de las partes en conflicto o de una sola de ellas. Mediante los métodos de negociación, conciliación y arbitraje.

MERCOCIUDADES

Es la red que reúne a los intendentes, alcaldes y prefectos de los grandes centros urbanos que conforman el MERCOSUR y cuya tarea es propender al fortalecimiento de las administraciones locales como contrapartida lógica y natural de la globalización.

MODELO DE NEGOCIACIÓN HOLÍSTICA

Es una propuesta que agrupa tres sectores imprescindibles de interacción: Personas, implementos y técnicas, así como proceso en los negocios a cualquier escala: interpersonal, inter empresarial e internacional, permitiendo visualizar interdisciplinariamente la forma en la cual podemos lograr una **negociación efectiva**.

MODEM

Una pieza de equipo que conecta una computadora a una línea de transmisión de datos (usualmente una línea telefónica)

N

NOOPOLITIK

Se entiende a la redefinición que están tomando los actores tanto estatales como no estatales enfatizando el rol de la persuasión para expresar valores, ideas, normas y ética. La noopolitik es la estrategia de la información mientras que la persuasión es la estrategia de la inducción, ambas guiadas por la convicción.

NOOSFERA

Noósfera proviene del término griego noos, que significa desde la mente, esta esfera corresponde al sistema más complejo pero delicioso: al circuito de pensamiento, la estupenda máquina de máquinas pensantes plena de fibras que interactúan para lograr la obra más grande del mundo la praxis de la conciencia universal.

NUEVA DIPLOMACIA

Es la interacción de negociaciones que se deben llevar a cabo para lograr el objetivo: la resolución de controversias por medios pacíficos sobre una plataforma universal, en donde los diplomáticos que son todos los actores internacionales deberán nutrirse de tecnologías de vanguardia así como tener presente el arte ético y humanista de la diplomacia, tendiendo a las alianzas estratégicas pues la unión hace la fuerza.



OFICIAL DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO DIPLOMÁTICO (OICD)

Diplomático con una amplia cultura general, un talento para manejar recursos humanos, alto conocimiento tecnológico, y desafiante al recibir opiniones tradicionales enfocar y coordinar actividades de la dirección y administración del conocimiento, su posición debe ir más allá de la organización tradicional de servicios diplomáticos, y esto se debe reflejar en todos los aspectos del estado personal (sueldo, promociones, embajadas asignadas, etc.)

ORGANIZACIONES INTERGUBERNAMENTALES (OIG's)

Organizaciones fundadas y constituidas por Estados y animadas por los representantes calificados y cualificados por los gobiernos para actuar en nombre de los Estados, su poder de decisión permanece en manos de estos representantes pero por mandato de los gobiernos respectivos, son útiles en la medida que brindan a los Estados un circuito de intercomunicación para tratar de forma colectiva los problemas.

ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG)

Todo grupo, asociación o movimiento constituido de forma duradera por particulares pertenecientes a diferentes países con la finalidad de alcanzar objetivos no lucrativos.



PARADIGMA

Debe ser comprendido en doble sentido: el primero es el que denota la constelación de creencias, valores, técnicas y así sucesivamente, compartidos por los miembros de una comunidad dada. El segundo se refiere a las soluciones - enigmas concretas que empleadas como modelos o ejemplos pueden reemplazar a reglas explícitas como base para la solución de los enigmas restantes de la ciencia normal.

PARADIGMA UNIVERSAL

Va más allá de los organismos no estatales y la cooperación pues reconoce el papel del individuo como célula de la sociedad mundial, digital, ó universal, pues él es quien en gran medida logra dar un empuje real a los juegos políticos y a los intereses que se deseen consolidar.

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Aplicaciones informáticas que permiten desarrollar proyectos completos, aunque no necesariamente complejos. En el caso de ciudades digitales, estas aplicaciones se dividen en diferentes módulos que permiten desarrollar muchos tipos de servicios para el ciudadano: comercio electrónico, bases de datos, lenguajes que permiten el acceso a las bases de datos vía la Internet, operaciones bancarias, etc. Ejemplos: Machintosh, IBM, Silicon Graphics, etc.

PNL, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

Es un meta-modelo porque va más allá de una simple comunicación. Este meta-modelo adopta como una de sus estrategias, preguntas claves para averiguar que significan las palabras para las personas.

PPP

Protocolo de punto a punto (*Point-to-Point Protocol*) Es un protocolo que permite a una computadora usar los protocolos TCP/IP (Internet) con una línea telefónica estándar y un módem de alta velocidad (permitiendo una conexión a la Internet con todos los servicios)

PROGRAMA

Es un conjunto de pasos que le indican un determinado proceso a realizar en la computadora.

PROTOCOLO

Conjunto de reglas que se definen para la comunicación entre computadoras.

R

RFC

Solicitud para comentarios (*Request for Comments*), conjunto de documentos en los cuales los estándares de la Internet, los estándares propuestos y generalmente, las ideas en proceso de adaptación son documentos y publicados.

RED

Conjunto de computadoras conectadas entre sí y que comparten recursos.

RED CIUDADANA

Puede afirmarse que una Red Ciudadana es un sistema de intervención, articulación y promoción del desarrollo local en todas sus vertientes.

RELACIONES INTERNACIONALES

Ciencia que mediante un enfoque multi e interdisciplinario: político, económico, jurídico, social, cultural, militar, etcétera, estudia, analiza y evalúa los diferentes aspectos de la política internacional de los sujetos de la sociedad internacional. **Ciencia que se ocupa de la sociedad internacional.**

RESOLUCIÓN

Es el número de píxeles que conforman la pantalla.



SEGURIDAD Ó PROCURACIÓN HUMANA

Se refiere a todos los asuntos relacionados con la variedad de amenazas que violentan el bienestar humano así como la degradación ambiental, el cambio climático y causas transnacionales que afectan el bienestar humano, es preciso observar que los conflictos en la actualidad se dan más al interior de los Estados que dentro de los Estados.

SERVIDOR

Una computadora conectada a la Internet de la cual se puede tomar información.

SESIÓN

Acción de ejecutar una aplicación y utilizarla, y posteriormente finalizar el trabajo con ella.

SITIO WEB

Lugar dentro del servidor donde se encuentran almacenadas páginas web.

SISTEMA INTERNACIONAL

Escenario general en que ocurren las relaciones internacionales en un momento dado.

SMTTP

Protocolo de Transferencia de Correo Simple (*Simple Mail Transfer Protocol*), es parte de la familia TCP/IP.

SOCIEDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Es una comunidad universal que permite fomentar el acceso de los ciudadanos a la información, ampliando la cobertura y alternativas de comunicación, así como mejorar la calidad de los servicios al ciudadano, ofreciendo nuevas oportunidades de desarrollo humano, mediante la innovación, aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones.

SOCIEDAD DIGITAL

Es el compendio de actores que interactúan en la comunidad mundial: INTERNET.

SOCIEDAD INTERNACIONAL

Es el objeto de estudio de las Relaciones Internacionales, se manifiesta tanto en el ámbito estatal como a nivel estrictamente humano y se proyecta en una unificación del campo: diplomático, estratégico, del sistema comunicativo, del sistema económico. **La sociedad internacional en esencia es la humanidad.**



TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC's)

Herramientas tecnológicas que comprenden desde los teléfonos celulares hasta la Internet.

TELECENTRO

Proyecto de una organización social o una ONG, que tiene una preocupación por la educación y los servicios culturales en su localidad, y cómo utilizar y moviizar los instrumentos tecnológicos para lograr estas metas. Comprometidos con el acceso universal a la información. Ejemplo de este tipo de centros son los proyectos llevados a cabo en algunos países latinoamericanos como: Proyecto Tele centros. Morelos, México; o el proyecto para desarrollar una red nacional de tele centros en Chile.

TELECITIES

Red abierta para el desarrollo urbano a través de Redes Telemáticas. TeleCities fue fundada en 1993 por una serie de ciudades miembros de Eurocities que querían centrar su interés en actividades y temas relacionados con la sociedad de la información y el desarrollo social, económico y cultural de las ciudades de toda Europa.



WAIS

Servicio de información de gran cobertura (*Wide Area Information Service*)

WI-FI (*Wireless Fidelity*)

Tecnología que permite operar las TIC's sin necesidad de cables a través de un módem especial.

WORKFLOW

Se puede definir como la serie de tareas o de pasos usados por una organización para producir un resultado final.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

◆ BIBLIOGRAFÍA

- ANDREAS**, Steve, **FAULKNER**, Charles, *PNL. La Nueva Tecnología del Éxito*, Ed. Urano, Barcelona, España, 1998, 383 pp.
- ARENAL**, Celestino del, *Concepciones teóricas de las relaciones internacionales*, Problemática de las Relaciones Internacionales, 3ª. ed., Ed. Tecnos, Madrid 1990, p. 23.
- ARTEAGA**, CASANOVA, Virginia, *Telecomunicaciones. Seminario de opción vocacional III*, Impresiones ENEP Aragón, 1ª reimpresión, Edo. De México, México, 1992, 215 pp.
- BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR**, *Contratos de Compraventa Internacional*, Gerencia de Productos de Información de Bancomext, 2ª ed., México, 2001, 258 pp.
- CARRILLO** , Salcedo, Juan Antonio, *El derecho Internacional en un mundo en cambio*, Madrid, 1984, p.229.
- CHALLONER**, Jack, *La Revolución Digital*, Ed. Planeta mexicana, México, 2002, 72 pp.
Coordinadores: **ESTAY**, Jaime; **GIRÓN**, Alicia; **MARTÍNEZ**, Osvaldo, *La Globalización de la Economía Mundial*, Principales dimensiones en el Umbral del siglo XXI, Ed. Miguel Ángel Porrúa, México, 2001, 444 pp.
- DE ICAZA**, Carlos, *La diplomacia contemporánea*, Ed. Tercer Milenio, México, 1999, 63 pp.
- Enciclopedia Salvat**, ed. Salvat, *Tomo V ELEC-FRAI*, Querétaro-México, 1983.
- ESTEFANÍA**, Joaquín, *La Nueva Economía, la Globalización*, Ed. Debolsillo, España, 2001, 250 pp.
- FORRESTER**, Vivian, *Una Extraña Dictadura*, Ed. Fondo de Cultura Económica, Argentina, 2000, 164 pp.
- GONZÁLEZ**, Gómez Roberto, *Teoría de las Relaciones Políticas Internacionales*, Habana , Ed. Instituto Superior de Relaciones Internacionales, 1990.
- GONZÁLEZ**, L., *P.N.L. Comunicación y Diálogo*. Ed. Trillas México, 1996, p. 35.
- HERNÁNDEZ-VELA**, Salgado, *Diccionario de Política Internacional*, 4ta ed, Porrúa, México, 1996, p. 492
- IMRED**, Instituto Matías Romero de Estudios Diplomáticos, Centro de Estudios Internacionales: El Colegio de México, *La política Exterior de México. Enfoques para su análisis*, México, 1997, 190 pp.

- KANT**, Manuel, *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*, Ed. Porrúa, México, 2000, 254 pp.
- KENNEDY**, Paul, *Hacia el Siglo XXI*, Ed. Plaza & Janes, España, 1998, 563 pp.
- KISSINGER**, Henry, *La Diplomacia*, Ed. Fondo de Cultura Económica, 2ª ed., México, 2001, 919 pp.
- KUHN**, Thomas, S., *La estructura de las revoluciones científicas*, México, 1971, p. 289.
- LABARIEGA VILLANUEVA**, Pedro G., *Derecho Diplomático: Normas, Usos, costumbres y cortesías*, Ed. Trillas, 2ª ed, México, 1995, (reimp. 1997), 212 pp.
- MARADONES**, J. M., URSÚA, N., *Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales, Materiales para una fundamentación científica*, Ed. Fontamara, 8ª ed, México, 1997, 260 pp.
- MARTÍN FERNÁNDEZ**, Evaristo, *Gestión de Instituciones Inteligentes*, Ed. McGRAW HILL, Madrid, España, 2001, 303 pp.
- MERLE**, Marcel, *Sociología de las Relaciones Internacionales*, 3ª ed., Alianza Editores, Madrid España, 2000, p.420
- MUNGUÍA**, Salazar, Alex, *La importancia de las relaciones internacionales en nuestros días*, México, 2001.
- O'CONNOR**, Joseph, SEYMOUR, John, *Introducción a la PNL*, Ed. Urano, 8ª ed, Barcelona, España, 2001, 348 pp.
- PEARSON**, Frederick S, ROCHESTER, J. Martin, *Relaciones Internacionales: Situación global en el siglo XXI*, Ed. Mc GRAW HILL, 4ª ed., Colombia, 2000, 655 pp.
- ROSALES VEGA**, Gabriel, *B2B digital. Optimizando resultados en la nueva economía*, Ed. Gasca Sicco, México, 2002, 284 pp.
- ROSAS**, María Cristina, *La Economía Internacional en el siglo XXI. OMC, Estados Unidos y América Latina*, UNAM, 2001, 447 pp.
- THE ARBINGER INSTITUTE**, *La Caja*, Ed. URANO, Barcelona, España, 2001, 223 pp.
- TORRES**, Juan Ángel, *Universidad Virtual, Educación para la Sociedad del conocimiento*, Ed. Delfos, México, 2001, 224 pp.
- TRUYOL**, Antonio, *La sociedad Internacional*, 3ra ed., Madrid, 1981, p.26.

◆ HEMEROGRAFÍA

EL PAÍS, *Características ocultas de un líder* en el diario semanal, 1999, p.125

HENRIKSON, Alan, K., *La diplomacia: viejo oficio, nuevas habilidades*, Revista Mexicana de Política Exterior No. 60, Junio 2000, México, pp.125-154.

MARTÍNEZ Villalpando, Juan Carlos, *Entrevista de Procedimientos de Negociación*, Junio 2003, México.

PESCADOR, Dario, *La Internet Inalámbrica, toda una revolución*, Muy Interesante, 28 de Julio de 2003, México, p. 51.

◆ MESOGRAFÍA

ANNAN, Kofi, *Secretary General Appoints Nitin Desai as special adviser for Worl Summit on Information Society WSIS*, Press Release, SG/SM/8788. SG/A/851. 21/07/2003.
<http://www.un.org/News/Press/docs/2003/sgsm8788.doc.htm>

Building and Sustaining Democratic and accountable Governace Institutions using ICT,
<http://cddc.vt.edu/digitalgov/gov.menu.html>

CSIS, The Center for Strategic & International Studies.
<http://www.csis.org>

DEKKER, Marcel, *The Froehlich/Kent Encyclopedia of Telecommunications vol. 15*.
<http://www.computerworld.com>

DIARIO MÉDICO,
<http://www.diariomedico.com/ultimas/not270600f.html>.

E-GLOBAL,
www.egov.it/countries/index.html

E-GOVERNMENT BULLETIN,
<http://www.headstar.com/egob/>

E-LOCAL, México.
<http://www.e-local.gob.mx/>

E-MEXICO, México.
<http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/>

ESTADO DIGITAL DE COLIMA.
<http://www.colima-estado.gob.mx/e-gobierno/>

FORO VIRTUAL. Construyendo Buenos Gobiernos Municipales
<http://www.pub97.ezboard.com/bgobmun>

FULTON, Barry, *Reinventing Diplomacy in the information age*, CSIS, EEUU.
<http://www.csis.org/ics/dial>

HARPER, John, *Dirección ó Administración del conocimiento:*
www.diplomacy.edu/Books/knowledge/Harper.htm

INAFED .
<http://www.inafed.gob.mx/>

IBEROMUNICIPIOS, Las mejores ciudades digitales.
<http://www.iberomunicipios.org>.

IDRC International Research Council .
<http://www.idrs.ca>

INBAR International Network for Bamboo and Rattan,
<http://www.inbar.org.cn>

ISN, International Relations and Security Network,
<http://www.isn.ethz.ch>

KURBALIJA, Jovan, *Using the Internet to train diplomats.*
<http://www.usip.org/virtualdiplomacy/publications/reports/diploedu.html>

MUNICIPIO DIGITAL DE TLANEPANTLA.
<http://www.tlanepantla.gob.mx>

NEGROPONTE, Nicholas, entrevista titulada "*Communicating Bits of Information,*"
<http://www.iridium.com/public/winter/pubvce.html>

PITALUGA, Fraga, MASC Métodos Alternos de Solución de Controversias.
http://www.badellgrau.com/conflictosprocesocontencioso.html#_ftn1

PRESIDENCIA DE LOS EUM.
<http://www.presidencia.gob.mx>

ROSENAU, James N., *States sovereignty and diplomacy inthe information age,*
<http://www.usip.org/virtualdiplomacy/publications/reports/jrosenaulSA99.html>

TIDAP 2001, Seminario Tecnologías de la Información para el Desarrollo de la Administración Pública e-Gobierno. <http://www.inegi.gob.mx/informatica/espanol/servicios/boletin/2001/bpi6-01/reltidap.html>

TRAMITANET.

<http://www.tramitanet.gob.mx>

TU MUNICIPIO EN LA INTERNET.

<http://www.tumunicipio.gob.mx>

UNPAN *United Nations Online Network in Public Administration and Finance,*

<http://unpan1.un.org/>

UNIÓN DE ASOCIACIONES INTERNACIONALES.

<http://db.uia.org/scripts/sweb.dll/a>

US. PRESIDENT'S STATE DEPARTMENT, *Budget for Fiscal Year 2004.*

<http://www.state.gov/d/d/rm/19324.htm>

USIP, *United States Institute of Peace*

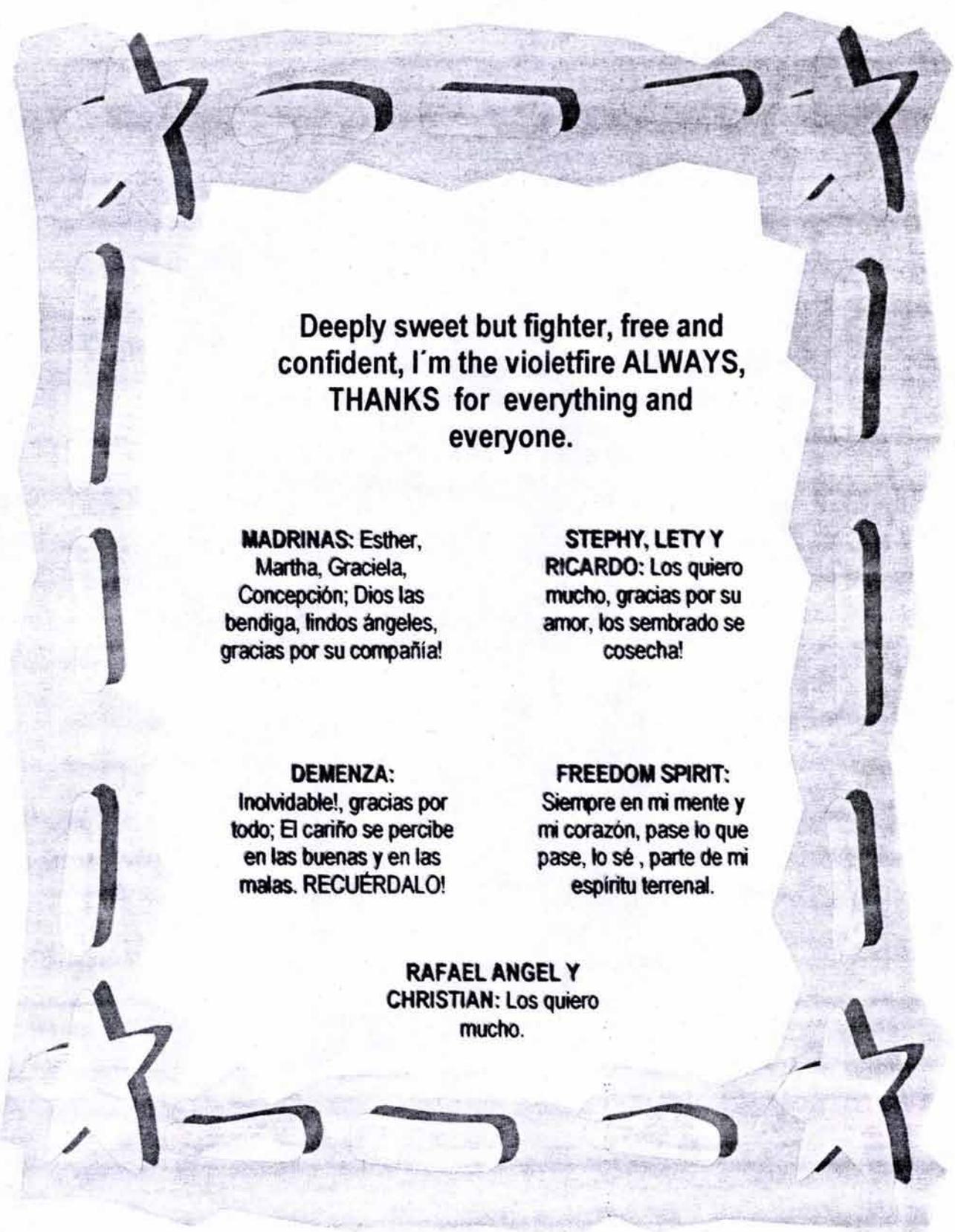
<http://www.usip.org>

VERLAG, K.G. Saur, *Yearbook of International Organizations,* 34th ed., Munich, 1997.

<http://www.uia.org>

WSIS , *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.*

<http://www.itu.int/wsis/index-es.html>



Deeply sweet but fighter, free and confident, I'm the violetfire ALWAYS, THANKS for everything and everyone.

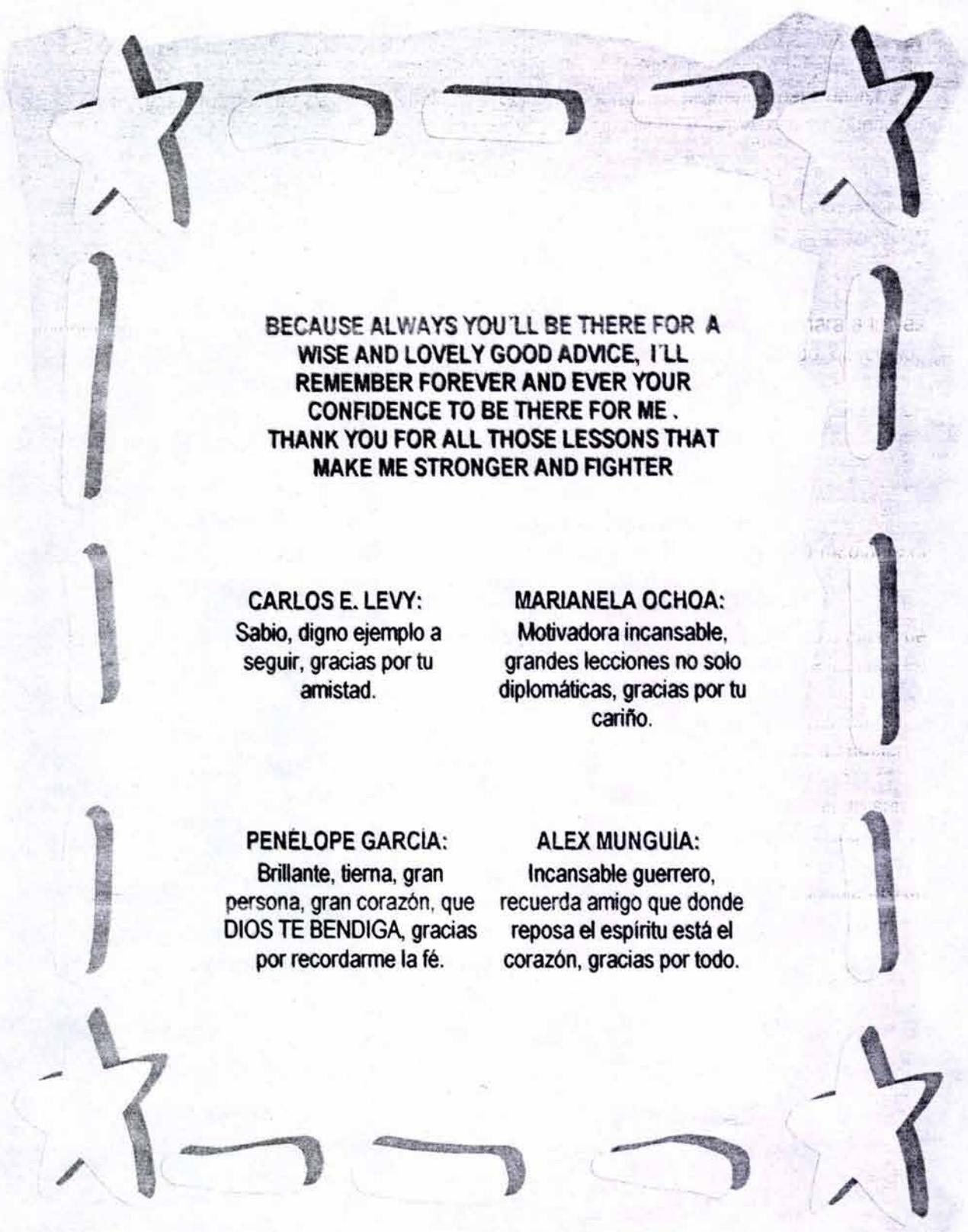
MADRINAS: Esther, Martha, Graciela, Concepción; Dios las bendiga, lindos ángeles, gracias por su compañía!

STEPHY, LETY Y RICARDO: Los quiero mucho, gracias por su amor, los sembrado se cosecha!

DEMENZA: Inolvidable!, gracias por todo; El cariño se percibe en las buenas y en las malas. **RECUÉRDALO!**

FREEDOM SPIRIT: Siempre en mi mente y mi corazón, pase lo que pase, lo sé , parte de mi espíritu terrenal.

RAFAEL ANGEL Y CHRISTIAN: Los quiero mucho.



**BECAUSE ALWAYS YOU'LL BE THERE FOR A
WISE AND LOVELY GOOD ADVICE, I'LL
REMEMBER FOREVER AND EVER YOUR
CONFIDENCE TO BE THERE FOR ME .
THANK YOU FOR ALL THOSE LESSONS THAT
MAKE ME STRONGER AND FIGHTER**

CARLOS E. LEVY:
Sabio, digno ejemplo a
seguir, gracias por tu
amistad.

MARIANELA OCHOA:
Motivadora incansable,
grandes lecciones no solo
diplomáticas, gracias por tu
cariño.

PENELOPE GARCIA:
Brillante, tierna, gran
persona, gran corazón, que
DIOS TE BENDIGA, gracias
por recordarme la fé.

ALEX MUNGUÍA:
Incansable guerrero,
recuerda amigo que donde
reposa el espíritu está el
corazón, gracias por todo.

ABUELITOS CARMEN Y RAMÓN:

Gracias por el calor de hogar que mantienen en su corazón para con sus nietos y ahora biznieta.

IN MEMORIAM:

PADRINO SERGIO (QPD), lo prometido es deuda, este trabajo también es para ti, te recuerdo con respeto y cariño.

CONCHITA Y RAFAEL (QPD), gracias por el amor eterno, los amo.

ABUELO CARLOS CÉSAR, aún no conociéndote te quiero mucho gracias por darle concisamente amor a mi padre.

ABUELA LUISA (QPD), gracias por traer al mundo a mi padre quien anhela se culmine esta meta.

MYRNA [myrgarulla] (QPD), me sorprendiste! Este trabajo también es para ti te quiero mucho, te llevo presente. Gracias por la gran lección de vida que me dejó tu pronta partida.

COLEGAS:

Luchen incansablemente por alcanzar sus sueños. Mantengan la fe con el corazón muy en alto y sigamos el camino para un mayor reconocimiento de la carrera de Relaciones Internacionales / relaciones interpersonales (RRII) Toda carrera es de constancia, de eso trata la vida, DISFRUTÉMOSLA!

El arte de la diplomacia no necesita mascaradas, siempre y cuando escuchen a su mente cuerpo y corazón, todos formamos parte de este universo.

Kamarlin 2003