



Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias Sociales

Carrera de Relaciones Internacionales

Tesis de grado

Diplomacia digital: la relación bilateral consular España -
Argentina con sus nacionales a través de medios digitales
(julio, agosto y septiembre 2021).

Emilia Francisca Vila

Tutor de tesis: Brian Benedini

Buenos Aires, 6 de julio 2022

Resumen

La expansión de la digitalización del siglo XXI implica en la práctica diplomática nuevas estructuras y formas de comunicación institucional e interacción con los actores internacionales. Los Ministerios de Relaciones Exteriores tendieron a adaptarse a las nuevas tecnologías, modernizando sus administraciones y representaciones en el exterior. Aparece el concepto de diplomacia digital, que en el ámbito consular implicó el uso de herramientas digitales en los servicios, tramites, difusión de mensajes y noticias, así como en sus funciones consulares específicamente en la de prestar asistencia y protección al ciudadano en el exterior.

Este trabajo describe y compara la gestión digital consular de España y Argentina, analizando el uso de las redes sociales y páginas web de cada Consulado, así como su contenido sobre noticias, eventos, asistencia, y promoción cultural, comercial y turística. Como resultado, la comunicación digital es una herramienta fundamental y de mejora para las oficinas consulares en el exterior porque maximiza la orientación de servicios y tramites consulares, mantiene actualizado al ciudadano, da a conocer el trabajo e iniciativas, contribuye a difundir los intereses políticos del país, así como su imagen y fomenta la participación ciudadana. Por último, se hace mención a la creación de hubs digitales de comunicación para las representaciones en el exterior a los fines de perfeccionar la integración de herramientas digitales en la diplomacia actual.

Palabras claves: diplomacia, funciones consulares, relaciones internacionales, comunicación digital, medios digitales, Argentina, España, diplomacia digital, consulados, asistencia consular, diplomacia en red, redes sociales, páginas web, herramientas digitales.

Abstract

The expansion of digitization in the 21st century implies new structures and forms of institutional communication and interaction with international actors in diplomatic practice. The Ministries of Foreign Affairs tended to adapt to the new technologies, modernizing their administrations and representations abroad. The concept of digital diplomacy appeared, which in the consular field implied the use of digital tools in services, procedures, diffusion of messages and news, as well as in their consular functions, specifically in providing assistance and protection to citizens abroad.

This work describes and compares the digital consular management of Spain and Argentina, analyzing the use of social networks and web pages of each Consulate, as well as their content about news, events, assistance, and cultural, commercial and tourist promotion. As a result, digital communication is a fundamental tool and improvement for consular offices abroad because it maximizes the orientation of consular services and procedures, keeps the citizen

updated, publicizes the work and initiatives, contributes in the diffusion of political interests of the country, as well as its image and encourages citizen participation. Finally, the creation of hubs of digital communication for representations abroad is mentioned in order to improve the integration of digital tools in today's diplomacy.

Keywords: diplomacy, consular functions, international relations, digital communication, digital media, Argentina, Spain, consular relations, digital diplomacy, consulates, consular assistance, net diplomacy, social networks, websites, digital tools.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Índice

1. Introducción.....	6
2. Metodología	7
2.1. Justificación.....	7
2.2. Pregunta de investigación.....	11
2.3. Objetivo general	11
2.4. Objetivos específicos.....	11
2.5. Estrategia metodológica.....	12
2.5.1 Tipo de investigación y delimitación.....	12
2.5.2. Muestreo.....	14
3. Marco teórico.....	14
4. Estado del Arte.....	21
5. Antecedentes históricos.....	28
6. Desarrollo.....	31
6.1. Gestión consular digital	31
6.1.1. Redes sociales.....	35
6.1.3. Trámites digitales	42
6.1.4. Páginas web	43
6.1.5. Hubs de comunicación digital en el exterior.....	48
6.1.6. Conclusiones parciales.....	50
6.2. Consulados de Argentina en España.....	51
6.2.1 Descripción de la red consular.....	51
6.2.2. Páginas web	52
6.2.3. Redes sociales.....	60
6.2.4. Consulado General y Centro de Promoción en Barcelona	66
6.2.5. Conclusiones parciales.....	67
6.3. Consulados de España en Argentina.....	68
6.3.1 Descripción de la red consular	68
6.3.2. Páginas web	69
6.3.3. Redes sociales.....	79
6.3.4. Conclusiones parciales.....	84
6.4. Comparación de casos	85
6.4.1. Conclusiones parciales.....	87

7. Conclusiones generales 88
 7.4. Desventajas y ventajas 92
Bibliografía..... 94



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

1. Introducción

El contexto internacional en el que operan los Ministerios de Relaciones Exteriores cambió como consecuencia de una serie de factores que transforman la diplomacia. El desarrollo de la globalización, los grandes medios audiovisuales, la consolidación de Internet y más reciente los nuevos medios digitales como redes sociales modificaron los canales de comunicación por los cuales se ejerce la diplomacia. Aparece el concepto de diplomacia digital que se puede definir como el uso de las herramientas digitales a los fines de la política exterior de un país.

Asimismo, la era digital permitió que los millones de personas que viven y se desplazan en el extranjero cada año por diversos motivos se encuentren interconectadas en tiempo real. Todo esto obliga a la administración pública a disponer de una estructura administrativa con la que atender a los nacionales en el exterior que se encuentran de forma temporal o permanente.

Los Consulados son los órganos en el exterior de las Cancillerías de cada país que se encargan específicamente de prestar asistencia y protección a sus nacionales en exterior, además de fomentar las relaciones amistosas y comerciales y actuar en calidad de notario, entre otras funciones consulares.

La cercanía con el ciudadano y los medios de comunicación digital, le otorgan al Consulado un rol central en la comunicación institucional como trasmisor de mensajes, servicios y noticias para la diáspora en el exterior. Las nuevas herramientas digitales se vuelven fundamentales y al mismo tiempo un desafío para las funciones consulares.

El ámbito consular es el que más interacción registra con los ciudadanos, por lo que, se incorporan nuevas herramientas digitales como redes sociales y páginas web para mejorar la comunicación e información en relación a la asistencia y servicios consulares. Asimismo, se agregan elementos digitales innovadores como sedes electrónicas, hubs de comunicación o mapas interactivos con recomendaciones de viajes.

Si bien esta dinámica de la diplomacia digital aplica para todos los Consulados del mundo, en este trabajo nos centramos en la relación bilateral consular de Argentina y España, a través de sus redes sociales y páginas web, por estar dentro de los cuatro países más elegidos por sus nacionales para vivir o viajar en el exterior. De esta manera, se analizan las herramientas de la diplomacia digital aplicadas en el ámbito consular tanto de Argentina como de España y la importancia de incorporar una cultura de lo digital en el servicio exterior.

La modernización de los procedimientos y métodos de trabajo de los Ministerios lleva a los Consulados y su personal diplomático a formarse sobre la diplomacia digital. La práctica diplomática que en un contexto digital se adapta a nuevos retos e instrumentos como una mayor participación ciudadana, gestión de tramites digitales, nuevos perfiles en redes sociales y modernización de las páginas web. Además, se toman acciones digitales de difusión como informar sobre la participación en las elecciones desde el exterior, aumentar la seguridad antes de realizar un viaje o sobre los tramites a realizar en los Consulados. Este trabajo tiene por objetivo profundizar en la práctica consular de ambos países a través de los medios digitales.

Dentro del contexto expuesto, en este trabajo se analiza la gestión consular digital, la dinámica de las páginas web y redes sociales, los tramites digitales y los hubs de comunicación. Luego se realiza una descripción de la red consular de Argentina y España sobre sus perfiles en redes sociales, las temáticas publicadas, la frecuencia de interacción en redes, la estructura e información de las páginas web y las diferencias y similitudes entre Consulados, así como el caso excepcional del Consulado en Barcelona. Por último, se realiza una comparación entre las representaciones en el exterior de ambos países exponiendo sus fortalezas, innovaciones y puntos de mejora.

2. Metodología

2.1. Justificación

En un contexto de crecimiento del número de migrantes internacionales, alcanzado 272 millones en 2019, y de constante modernización de la gestión pública, es fundamental e inevitable la optimización de la gestión consular a través de canales digitales para mejorar la asistencia y lazos con los nacionales que viven o se desplazan en el exterior (Portal de Datos Mundiales sobre la Migración, 2021).

La innovación y el desarrollo tecnológico pone al alcance de los Ministerios de Relaciones Exteriores y sus delegaciones internacionales herramientas que deben aprovecharse por su carácter vinculante y globalizador (Mcclory, 2017). En este sentido, aparecen nuevas vías de comunicación entre los Consulados y sus nacionales en el exterior, como páginas web y redes sociales, que facilitan y mejoran el diálogo, la asistencia y el acceso a trámites y servicios consulares.

Para la política exterior de cada Estado es fundamental llevar adelante una gestión consular adaptada a la era digital para mantener y afianzar el contacto con sus nacionales, agilizar su

gestión administrativa identificando oportunidades de mejora a través de una comunicación bidireccional y fomentar las relaciones amistosas con otros Estados.

Por esto, en este trabajo se describirá y analizará la asistencia consular a través de medios digitales aplicada a la relación consular bilateral de Argentina y España.

Históricamente, la relación entre ambos países representa un vínculo de larga trayectoria, cooperación y solidaridad. Su relación bilateral sin rupturas estuvo nutrida por el fenómeno migratorio que los une. Desde fines del siglo XIX y hasta mitad del XX, la mitad de los inmigrantes recibidos por Argentina fueron de origen español y España fue el destino principal de la ola de argentinos que emigró por las dictaduras militares y crisis económicas (Barreto, 2016).

En términos económicos, España es uno de los socios más importantes para Argentina y, a partir del 2016, con la visita de la comitiva española se relanzaron los mecanismos bilaterales y económicos. La ex canciller, Susana Malcorra, luego de reunirse con su par español, José Manuel García-Margallo, aseguró: *“Abordamos todos los temas de nuestra agenda común y de la realidad regional y decidimos relanzar los mecanismos bilaterales existentes que hace tiempo estaban adormilados”* (Cancillería Argentina, 2016, pág. web).

Actualmente, España sigue siendo el principal destino de la emigración argentina, donde va el 25,65% de los argentinos en el exterior. Esta comunidad de argentinos residentes en el exterior es la más grande y alcanzó 259.946 personas en 2019 a las que presentan servicios seis Consulados Generales: Barcelona, Madrid, Cádiz, Palma, Tenerife y Vigo (Datos Macro, 2021; Cancillería Argentina, 2021)

Por otro lado, la colectividad española en Argentina está compuesta por 99.769 personas en 2019, siendo el cuarto país de destino de la emigración española, y cuenta con cinco Consulados Generales: Buenos Aires, Rosario, Bahía Blanca, Córdoba y Mendoza (Datos Macro, 2021; Ministerio de Asuntos Exteriores de España, 2021).

Dichos Consulados son de suma importancia para la política exterior de ambos países ya que representan a un gran número de sus nacionales en el exterior. Por esto, y en el marco de una interacción digital global en aumento, incorporan nuevas vías de comunicación para brindar una mejor asistencia y servicios y así contribuir a una gestión consular efectiva.

Actualmente, cuentan con páginas web y redes sociales que facilitan al ciudadano el acceso a tramites, información y mantener el contacto con las autoridades de su país. Entender la utilización, ventajas y desventajas de los canales digitales de los Consulados dentro de la relación hispano-argentinas es fundamental para fomentar los lazos con las diásporas y entre ambos países.

Bjola Corneliu (2018) afirma que los Ministerios de Asuntos Exteriores fomentan la adopción de los medios digitales en sus actividades, estrategias y objetivos por su capacidad para acceder a los actores influyentes en Internet, su interacción con las diásporas, maximizar su función en la diplomacia pública, adaptar los servicios consulares a las necesidades individuales, comunicar a gran escala en momentos de crisis y emergencias, mantener al ciudadano actualizado con noticias, entre otros beneficios.

Desde cualquier parte del mundo y a través de un único portal, el ciudadano puede obtener información y acceder a los trámites consulares como inscripciones consulares, legalización, renovación de pasaportes, datos de contacto y contenidos específicos consulares e informativos para cada país (Ministerio de Asuntos Exteriores de España, 2021).

Asimismo, para la política exterior de Argentina y España es esencial el contacto con sus ciudadanos en el exterior y estar presente para poder escucharlos y dar respuestas a sus demandas e intereses. Además, la comunicación bidireccional permite identificar dificultades y oportunidades de mejoras para los servicios consulares (Martí, 2016).

En este sentido, la interacción propia de las redes sociales con los usuarios permite identificar y canalizar demandas, responder consultas y abordar situaciones puntuales, de forma que, su amplio intercambio bidireccional agiliza los procesos y recursos asistiendo de forma directa al ciudadano y adaptando o reforzando los procedimientos consulares a sus necesidades y preferencias.

Brindan una comunicación instantánea, de bajo costo y de gran alcance que permite al ciudadano estar actualizado sobre actividades organizadas en su ciudad como eventos culturales, itinerancias consulares y encuentros con funcionarios.

De esta forma, impulsar el contacto con la ciudadanía a través de canales digitales se transformó en una política de Estado. Facilitan la comunicación de forma directa y con mayor frecuencia con la audiencia en el exterior, escuchar opiniones y recibir información que antes no estaba al alcance de los responsables de la política exterior. Por esto, las delegaciones internacionales argentinas y españolas, además de utilizar estos canales para comunicar, podrían también escuchar demandas e interactuar con sus ciudadanos (Gomez, 2013).

Esto último, queda en evidencia con el Plan de Diplomacia Digital del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España que se encuentra operativo desde 2015. Dicho plan consiste en desarrollar presencia en redes sociales y páginas web con el fin de mejorar la atención hacia los españoles en el exterior, tener un mayor alcance en situaciones de emergencia, perfeccionar el discurso público de las delegaciones y del ministerio, acercar la