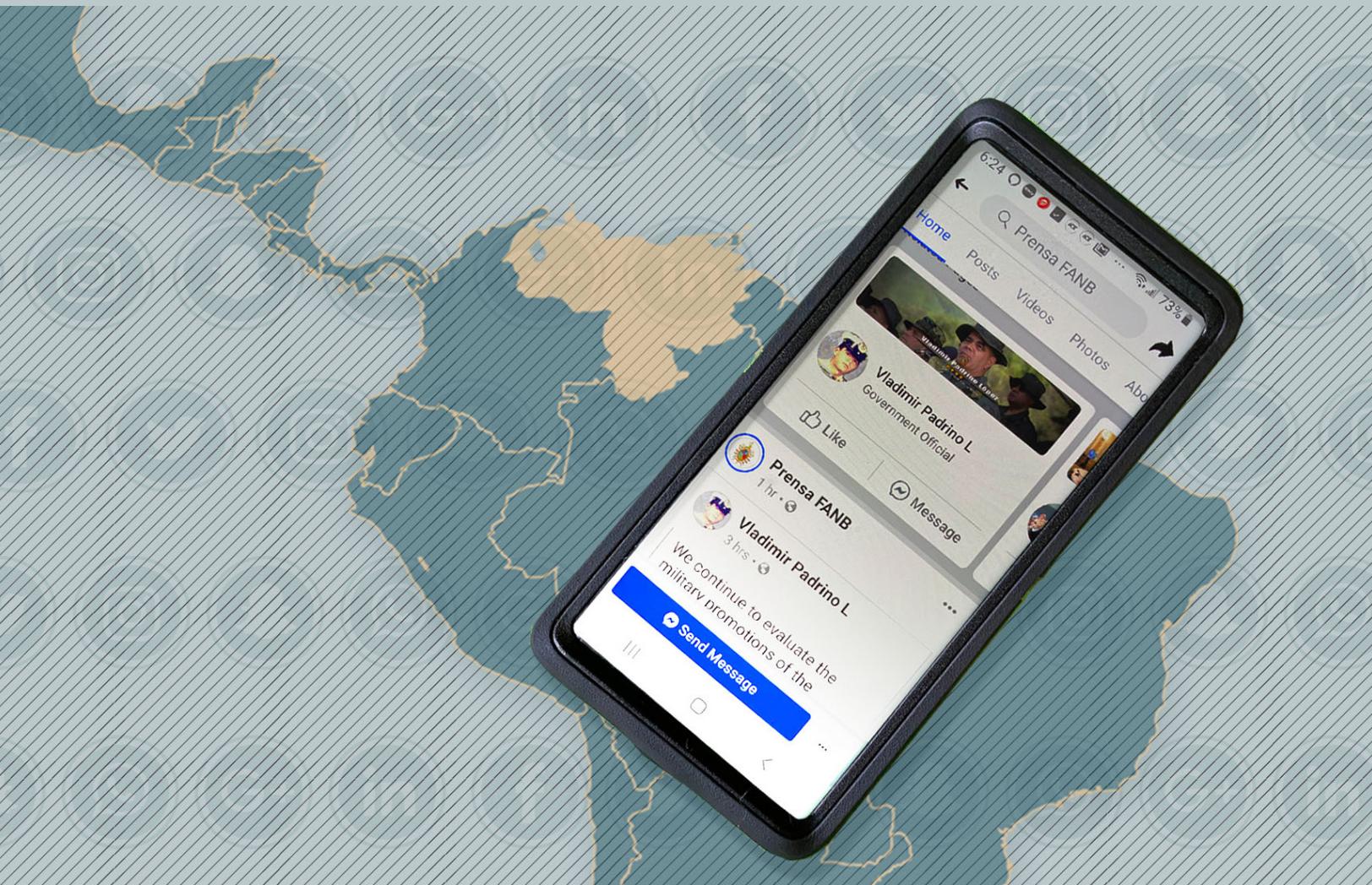


PERRY CENTER OCCASIONAL PAPER

ABRIL 2020

Uso de las redes sociales en los sectores seguridad y defensa en Venezuela: Probando y adaptando un nuevo marco conceptual

William H. Godnick y David Guenni



CENTRO DE ESTUDIOS HEMISFÉRICOS DE DEFENSA

WILLIAM J. PERRY

Universidad Nacional de Defensa

Nota: Las opiniones expresadas en esta publicación no representan necesariamente las del Centro de Estudios Hemisféricos de Defensa, la Universidad Nacional de Defensa o el Departamento de Defensa de EE.UU.

Editor: Pat Paterson
Layout Design: Viviana Edwards

Uso de las redes sociales en los sectores seguridad y defensa en Venezuela: Probando y adaptando un nuevo marco conceptual

William H. Godnick y David Guenni



**Centro de Estudios Hemisféricos de Defensa
William J. Perry**

*Perry Center Occasional Paper
abril 2020*

Uso de las redes sociales en los sectores seguridad y defensa en Venezuela

Probando y adaptando un nuevo marco conceptual

William H. Godnick y David Guenni¹

Introducción

La crisis global producida por la pandemia de la COVID-19 y las respuestas a ésta nos reiteran el alto grado de importancia que tienen las tecnologías modernas de la información, y de comunicación. Un aspecto central, tanto para las herramientas digitales como para el contenido, es la generación de confianza en el mensaje y en el mensajero. Las herramientas digitales y el uso de las redes sociales son vitales para la seguridad nacional y la salud pública, en dichos contextos. Las instituciones de defensa y seguridad son un componente clave de estos marcos cuando, por ejemplo, se busca comunicar restricciones a la movilidad, recibir información de las localidades sobre escasez de suministros con el fin de responder con capacidades logísticas o contrarrestar la información falsa o la propaganda difundida por los adversarios para generar desorden en entornos que ya son difíciles.

Esta investigación exploratoria comienza con una visión general del uso y de las normas de las redes sociales en los sectores de defensa y seguridad, basándonos en una tipología existente, previamente desarrollada para propósitos gubernamentales generales, que clasifica el uso de las redes sociales en cuatro categorías básicas: diseminación (*push*), extracción (*pull*), colaboración y auto-presentación². Después tomamos este marco y lo aplicamos al caso específico del sector defensa y la seguridad de la República Bolivariana de Venezuela.

Los objetivos generales de este trabajo son:

- a. Desarrollar y probar un marco conceptual basado en estudios académicos existentes y aplicarlo a un caso específico;
- b. Crear un modelo para futuras investigaciones y análisis, de acceso abierto, enfocados en el

¹ William H. Godnick, Ph.D., es profesor de práctica en el Centro William J. Perry de Estudios Hemisféricos de Defensa. David Guenni fue asistente de investigación en el Centro William J. Perry de Estudios Hemisféricos de Defensa en Washington, D.C., de septiembre a diciembre de 2019 y es candidato a Máster en la Universidad Estatal de Missouri. Juan Pablo Herrera, de la Universidad Militar de Nueva Granada de Colombia, también contribuyó con una valiosa investigación de antecedentes.

² Nic de Paula, Ersin Dincelli y Teresa M. Harrison, 'Toward a typology of government social media communication: Democratic Goals, symbolic acts and self-presentation,' (Hacia una tipología de la comunicación social por medio de redes sociales: Objetivos democráticos, actos simbólicos y autopresentación) Informativo Trimestral del Gobierno, 35, 2018. pp 98–108.

- análisis de contenido en las redes sociales de instituciones de defensa y seguridad; y
- c. Facilitar el diálogo entre los académicos y los profesionales que implementan la política, sobre la evolución del uso de las redes sociales, por parte de las instituciones de defensa y seguridad.

Para lograr estos objetivos, este documento hace uso de una metodología mixta de análisis del contenido en redes sociales y de la investigación cualitativa. La primera parte se lleva a cabo monitoreando las redes sociales en español del caso en estudio, identificando objetivamente características específicas en el texto de los *posts* en diferentes plataformas de redes sociales³. La segunda utiliza la tipología existente, descrita anteriormente, para describir y clasificar más precisamente los *posts* identificados por medio del seguimiento de las redes sociales⁴. En esencia, siendo que el producto final de investigación puede ser de utilidad para múltiples disciplinas, se busca que encaje en el campo de la política comparada del sector de defensa.

Las redes sociales se encuentran en todos nuestros computadores, tabletas y teléfonos inteligentes, así como en nuestras vidas personales, profesionales y comerciales. El diccionario en línea Merriam-Webster define las redes sociales como "formas de comunicación electrónica (*como sitios web que permiten conectarse en sociedad y el microblogging*) a través de las cuales los usuarios crean comunidades en línea para compartir información, ideas, mensajes personales y otros contenidos (*como videos*)"⁵.

En el ámbito geopolítico se ha reportado mucho sobre las acciones de los llamados "colectivos de troles" patrocinados por Rusia, que manipulaban y magnificaban las publicaciones con mensajes políticos en sitios y aplicaciones de redes sociales - incluyendo Facebook e Instagram.⁶ El presidente de Estados Unidos, Donald Trump, ha hecho de su comunicación a través de Twitter una característica de su filosofía de gobierno para 'Hacer a Estados Unidos grandioso otra vez'. Los Zetas, que en su momento fueron el cartel mexicano más omnipresente de la droga, hicieron uso de las redes sociales como parte de su modelo de negocio para intimidar y extorsionar a las comunidades, competidores y funcionarios del gobierno.⁷ El Estado Islámico ha utilizado notoriamente los mensajes de video en YouTube para di-

³ Jim MacNamara, 'Media Content Analysis: its uses, benefits, and best practice methodology,' (Análisis de contenido en los redes: sus usos, beneficios y metodología de mejor práctica) *Asia Pacific Public Relations Journal* (Revista de Relaciones Públicas de Asia y el Pacífico), (6): 1, 2005, pp. 1-34.

⁴ Colin Elman, 'Explanatory Typologies in Qualitative Studies of International Politics,' (Tipologías explicativas en estudios cualitativos de política internacional) *International Organization* (Organización Internacional), Vol. 59: 2, 2005, pp. 293-326.

⁵ Consulte <<https://www.merriam-webster.com/dictionary/social%20media>> Accedido el 14 de noviembre de 2019.

⁶ Dave Lee, 'The tactics of a Russian troll farm,' (Las tácticas de una granja de troles rusa) *BBC News*, 16 de febrero de 2018. <<https://www.bbc.com/news/technology-43093390>> Accedido el 15 de noviembre de 2019.

⁷ Priscila Mosqueda, 'Mexican Drug Cartels are Using Social Media Apps to Commit Virtual Kidnappings: Facebook and Whatsapp are being used to trick people to pony up cash for safe relative,' (Los cárteles mexicanos de la droga están usando las aplicaciones de redes sociales para cometer secuestros virtuales: Facebook y Whatsapp están siendo utilizados para engañar a la gente para que entregue dinero en efectivo para salvar a un familiar) *Vice*, 17 de septiembre de 2014. <https://www.vice.com/en_us/article/jmbkek/mexican-cartels-are-using-social-media-apps-to-commit-virtual-kidnappings-917> Accedido el 15 de noviembre de 2019.

fundir propaganda y difundir las decapitaciones de aquellos a quienes consideran enemigos e infieles.⁸

En su reciente libro sobre la militarización de las redes sociales, Singer y Brooking argumentan que internet y las redes sociales -en particular- están cambiando la naturaleza de la guerra, el conflicto y la política.⁹ También resaltan la cruda realidad de que las acciones y campañas de información que comienzan en computadoras y teléfonos inteligentes pueden terminar en la muerte y lesiones en el mundo físico, incluyendo el campo de batalla; pueden amenazar la gobernabilidad de ciudades y países, y motivar toda una gama de actividades criminales. La reciente decisión de Twitter de suspender toda publicidad política es evidencia de que incluso algunos en el sector privado están evaluando los costos y beneficios del statu quo en el ecosistema de las redes sociales.¹⁰

Uso policial de las redes sociales

Sin embargo, el enfoque en el uso polémico, criminal y nefasto de las redes sociales, por parte de actores criminales, en gran parte de la literatura, no aborda el uso de las redes sociales por parte de los gobiernos: mucho menos las agencias de defensa y seguridad, con fines legítimos relacionados con el ejercicio del poder nacional y la gestión pública o sus equivalentes en el ámbito doméstico, cuando se refiere a la implementación de las políticas de seguridad pública y el mantenimiento del orden interno.

Los investigadores en los Estados Unidos han dividido el uso de las redes sociales por parte de las fuerzas policiales entre las relaciones con la comunidad y la solución de problemas¹¹. Del mismo modo, y bajo la misma lógica, los estudiosos de Reino Unido han ubicado el uso policial de las redes sociales en dos grandes categorías: comunicación (participación) e investigación (uso operativo)¹². En lo que respecta a la segunda categoría, que es la más delicada, la categoría de uso de las redes sociales para las investigaciones criminales activas, el Grupo de Trabajo Nacional de Libre Acceso del Consejo Nacional de Jefes de la Policía del Reino Unido, ha desarrollado un modelo de cinco niveles que gobierne el uso operativo de las redes sociales por parte de los oficiales. Los aspectos básicos de este modelo son¹³:

⁸ Luna Shamieh and Zoltan Szenes, 'The Propaganda of ISIS/DAESH through the Virtual Space'. (*La Propaganda de ISIS/DAESH a través del ciberespacio*) *Defense Against Terrorism Review (Revista de Defensa ante el Terrorismo)*, Vol 7:1, Verano 2015, p. 7-31.

⁹ P.W. Singer and Emerson T. Brooking, *Like War: The Weaponization of Social Media*(Como una guerra: La Utilización de las redes sociales como Arma, Nueva York: Houghton Mifflin Harcourt, octubre de 2018.

¹⁰ Jefferson Graham and Savannah Behrmann, 'Twitter CEO says company will stop accepting political ads,' (El CEO de Twitter anuncia que la empresa ya no aceptará anuncios políticos) *USA Today*, 30 de octubre de 2019, <<https://www.usatoday.com/story/tech/2019/10/30/twitter-announces-ban-political-advertisements/4101824002/>> Accedido el 15 de noviembre de 2019.

¹¹ Michael Beshears, 'Effectiveness of Police Use of Social Media.' (La Efectividad del Uso Policial de las redes sociales) *American Journal of Criminal Justice*(Revista Americana de Justicia Penal), Vol. 42, 2017, pp. 489 – 501.

¹² Elena Egawhary, 'The Surveillance Dimensions of the Use of Social Media by UK Police Forces,' (Las Dimensiones de Vigilancia en el Uso de las redes sociales por parte de las Fuerzas Policiales en el Reino Unido) *Surveillance and Society*,(Vigilancia y Sociedad) 17 (1/2), 2019, pp. 89 – 104.

¹³Ibid, pp. 92 – 93.

Nivel 1 - trabajo de investigación abierto, como lo es buscar en sitios de redes sociales para visualizar perfiles, obtener evidencia o inteligencia.

Niveles 2 y 3 - investigaciones encubiertas, incluyendo el uso de perfiles falsos y ordenadores no atribuibles sin ningún tipo de contacto o interacción con el sujeto investigado. Los perfiles utilizados y la información obtenida deben registrarse en un sistema de información de inteligencia.

Niveles 4 y 5 - incluye las interacciones encubiertas en línea usando computadoras e IP enmascarados. El nivel 4 implica el uso de perfiles pasivos y una interacción limitada, mientras que el nivel 5 implica el desarrollo de una relación personal en línea con el sujeto de la investigación. Para aplicar el Nivel 5 los oficiales requieren una capacitación adicional y deben ser autorizados formalmente por sus superiores. Al igual que con los niveles 2 y 3, se debe registrar toda la información obtenida y los perfiles utilizados.

El Departamento de Policía de Boston ha utilizado las redes sociales para informar e involucrar exitosamente al público cuando ocurrió el ataque con bombas en el maratón de 2013, así como para llevar a cabo investigaciones criminales¹⁴. Es importante señalar que, en el caso del uso de Twitter, la cuenta personal del Comisionado de Policía de Boston se considera la más formidable y reconocida por el público en general - por encima de la cuenta de Twitter propia de la institución¹⁵. El estudio del caso de Boston, también evaluó algunos de los parámetros y las normas para el uso que el Departamento le da a las redes sociales, diferenciando el uso que le dan el alto mando, los supervisores y el personal de línea¹⁶. Adicionalmente, el sistema de control interno y de coordinación de Boston hizo una recomendación sobre la importancia de tener un departamento de comunicaciones con un director, para manejar las redes sociales, y la necesidad de silenciar las cuentas temporalmente durante momento específicos y/o con relación a ciertos asuntos.

El Departamento de Policía de Nueva York, bajo el Comisionado Ray Kelly, estableció pautas para el uso institucional de las redes sociales, para incluir la no publicación de imágenes de escena del crimen, ningún testimonio de testigos ni el acercamiento a menores cuando se está en servicio¹⁷. Las reglas también requerían la aprobación departamental de las publicaciones en las redes sociales por

¹⁴ Katherine Bindley, 'Boston Police Twitter: How Cop Team Tweets Led City from Terror to Joy.' (Twitter de la Policía de Boston: Cómo los Tweets del Equipo de Policía llevó a la ciudad del Terror a la Alegría) *Huffington Post*, 26 de abril de 2012, <http://www.huffingtonpost.com/2013/04/26/boston-police-twitter-marathon_n>3157472.html> Accedido el 3 de enero de 2020.

¹⁵ Edward F. Davis, Alejandro A. Alvez and David Sklansky, *Social Media and Police Leadership: Lessons from Boston* (Redes Sociales y Liderazgo Policial: Lecciones aprendidas de Boston). *New Perspectives on Policing Bulletin* (Boletín de Nuevas Perspectivas sobre la actividad Policial), Washington, DC: U.S. Department of Justice/National Institute of Justice (Departamento de Justicia/Instituto Nacional de Justicia), 2014.

¹⁶ *Ibid*, p.15.

¹⁷ J. David Goodman and Wendy Ruderman, 'Police Department Sets Rule for Officers' Use of Social Media,' (El Departamento de Policía Establece Reglas para el Uso de las redes sociales por parte de los Oficiales) *New York Times*, 28 de marzo de 2013. <<https://www.nytimes.com/2013/03/29/nyregion/new-york-police-dept-issues-guidelines-for-social-media.html>> Accedido el 27 de enero de 2020.

parte de los comandantes del distrito y un proceso disciplinario para las violaciones, aunque no está claro qué tiempo y recursos se asignan a la supervisión real del uso policial de las redes sociales con fines oficiales.

En 2015, el Departamento de Policía de Seattle, Washington, adoptó directrices sobre el uso de redes sociales relativamente detalladas, que también establecen algunos parámetros para el uso privado de las redes sociales por parte de los oficiales de policía¹⁸. Adicional a la orientación sobre el uso oficial de las redes sociales, la política pública establece reglas para cuando los oficiales de policía usen las redes sociales mientras están fuera de servicio y éstas incluyen: la no publicación de contenido que negativa sobre el Departamento, no compartir información privilegiada, no representar al Departamento ni usar direcciones de correo electrónico oficiales desde cuentas personales.

Uso de las redes sociales por el sector defensa y militar

En los últimos años, el volumen de investigación y literatura generado sobre el uso de las redes sociales en la guerra híbrida -emprendida por organizaciones militares- ha crecido sustancialmente¹⁹. Además, los académicos también han comenzado a cuestionar el uso, los parámetros y los límites de las redes sociales cuando se usan con fines de inteligencia encubierta, para la seguridad nacional y en el ámbito militar²⁰. Sin embargo, este documento no mira estos aspectos del uso militar de las redes sociales, sino más bien los usos de las redes sociales como instrumento institucional de comunicación estratégica y presencia digital. Los autores entienden que la mera naturaleza de la guerra híbrida, y el uso de herramientas cinéticas y no cinéticas contra los adversarios y los objetivos, hace difícil diferenciar claramente el uso regular del uso como arma de guerra. Sin embargo, y de manera similar al uso encubierto de las redes sociales por parte de las fuerzas de policía descritas anteriormente, está claro que diferentes niveles de autorización y permisos son requeridos por los operadores involucrados.

El gobierno de Estados Unidos tiene una política general sobre las redes sociales que es aplicable a todos los departamentos y agencias²¹. Esta política aborda el uso oficial y el uso no oficial de las plataformas y exige que todas las agencias designen un punto único de contacto para la resolución de problemas relacionados con las redes sociales. Las cuentas del Estado se dividen en: cuentas institucionales primarias, denominadas cuentas "con marca", y cuentas específicas de los programas, que están sujetas a las mismas normas y reglas. Si bien la guía es en gran parte general, se refiere a las reglas que

¹⁸Seattle Police Department Manual (Manual del Departamento de Policía de Seattle), Sección 5.124 (Social Media) (Redes Sociales), <<https://www.seattle.gov/police-manual/title-5---employee-conduct/5125---social-media>> Accedido el 28 de enero de 2020.

¹⁹ Consulte por ejemplo Michael Erbschloe, *Social Media Warfare: Equal Weapons for All*(Guerra de Redes Sociales: Armas Iguales para Todos), New York, Taylor and Francis, 2017.

²⁰ Consulte por ejemplo a Nicole A. Softness, 'Social Media and Intelligence: The Precedent and Future for Regulations,' (Redes Sociales e Inteligencia: El Precedente y las Futuras Regulaciones)*American Intelligence Journal*(Revista de Inteligencia Americana), Vol. 34:1, 2017, p. 32-37.

²¹United States Office of Personnel Management,(Oficina de Gestión de Personal de los Estados Unidos) *Social Media Policy*(Política de Redes Sociales), julio de 2017. <<https://www.opm.gov/news/social-media-presence/social-media-policy.pdf>> Accedido el 12 de diciembre de 2019.

aplican a las siguientes áreas: conducta criminal, conflictos de interés, uso indebido del cargo, uso del tiempo y propiedad del Estado, información no pública, actividad política partidista, cabildeo, discriminación/acoso y la protección de los menores. Así que, en términos prácticos, todas estas prescripciones aplicarían al Departamento de Defensa y al uso militar de las plataformas de redes sociales también.

El Manual de Redes Sociales del Ejército de los Estados Unidos, que compone sólo una de varias regulaciones y recursos que rigen el uso de las redes sociales dentro de esa institución, se centra principalmente en guiar a los usuarios sobre la mejor manera de usar estas plataformas, con enfoque en Facebook, Twitter e Instagram²². El manual cubre una amplia gama de temas, incluyendo: cómo establecer una cuenta oficial de redes sociales, el uso de las redes sociales para comunicaciones en momentos de crisis, la identificación de cuentas falsas y estafas y, en particular, las consideraciones de seguridad operacional. Además, el manual aborda el uso de las redes sociales por parte de los líderes de la organización, los soldados y sus familias, cuando se encuentran desplegados. En términos de comunicación, tanto en los casos donde se utiliza para fines oficiales como cuando se usa fuera del servicio oficial, la guía indica que los mensajes deben: ser consistentes con los "valores del Ejército de los Estados Unidos" y "reflejar la dignidad y el respeto hacia uno mismo y los demás".²³

Una guía más reciente de redes sociales que ha sido emitida por la Armada de los EE.UU., cubre en gran medida los mismos temas descritos anteriormente, pero añade algunos elementos adicionales, incluyendo contenido que se refiere a la detección de *bots* y el uso de la plataforma YouTube, además de los otros temas que (ya) cubre el Ejército. El manual de la Armada inicia con la pregunta si las redes sociales son apropiadas para un comando en particular o no, lo que sugiere que es mejor nunca iniciar una presencia en las redes sociales que establecer una de pobre calidad y/o abandonarla por completo²⁴. El recurso también recomienda utilizar la presencia institucional en medios sociales para observar la audiencia social, así como para emplear herramientas de análisis disponibles libremente para medir el involucramiento de la audiencia. Además, la Armada hace sugerencias sobre cómo utilizar la presencia en las redes sociales para corregir el registro de publicaciones erróneas o información inexacta reportada en los medios de comunicación²⁵. Es importante destacar que el manual de la Armada también contextualiza el uso de las redes sociales en el marco del Código Uniforme de Justicia Militar y de las consecuencias correspondientes al uso de estas herramientas para la explotación infantil, el hackeo, el acoso cibernético, el acoso electrónico y las amenazas y obscenidades²⁶. El abuso y las violaciones a las normas institucionales en redes sociales, llevadas a cabo por miembros individuales de la Infantería de

²² Office of the Chief of Public Affairs,(Oficina del Jefe de Asuntos Públicos) The United States Army Social Media Handbook(*Manual de Redes Sociales del Ejército de los Estados Unidos*), Washington, D.C., U.S. Army,(Ejército de los EE.UU.) abril 2016.

²³ Ibid, p. 20.

²⁴ United States Navy (Armada de los Estados Unidos), *U.S. Navy Social Media Handbook for Navy leaders, communicators, Sailors, families, ombudsmen and civilians*(Manual de Redes Sociales de la Armada para líderes, comunicadores, Marineros, familias, mediadores y civiles), Washington, D.C., U.S. Navy, marzo de 2019, p. 7.

²⁵ Ibid., p. 16.

²⁶ Ibid., p. 24.

Marina varios años atrás, llevó a que el Comandante creara un grupo de trabajo para abordar los problemas relacionados con esto y varios mecanismos de apoyo a las víctimas, dependiendo de la naturaleza de la ofensa²⁷.

En el hemisferio occidental, varios gobiernos tienen reglas generales, manuales y/o directrices sobre el uso de las redes sociales por parte de funcionarios gubernamentales, incluyendo a Chile, Colombia y México.²⁸ En teoría, como en el caso de los EE.UU., estos se aplicarían también a las instituciones de defensa, militares, de seguridad y de policía. Al menos dos países de América Latina y el Caribe, identificados por los autores, tienen reglas y restricciones sobre el uso de las redes sociales en el ejército. En 2016, el Ministerio de Defensa de Bolivia, bajo el presidente Evo Morales, prohibió a las Fuerzas Armadas usar las redes sociales, incluyendo en su tiempo personal, para evitar la politización de los soldados²⁹. Del mismo modo, el Comando General del Ejército de la República Dominicana emitió una directiva ministerial que prohíbe a los oficiales militares y a los soldados publicar en las redes sociales, amenazando con justicia militar a aquellos que la violen³⁰. Tanto en el caso de Bolivia como en el dominicano, no está claro cómo se aplica esto en la práctica.

Enfoque de la investigación, objetivos y selección de casos

Esta investigación exploratoria busca construir una tipología o desarrollar más el marco conceptual existente, para evaluar el uso gubernamental de las redes sociales por parte de las instituciones de defensa y seguridad - como una herramienta para la comunicación institucional, presencia digital y la diplomacia pública, tanto para los actores nacionales como los internacionales. Constance Duncombe, de la Universidad de Monash (Australia), sostiene que es importante no limitar el análisis únicamente a las redes y los algoritmos: también es necesario observar los componentes conceptuales y emocionales

²⁷ Teniente General Mark Brilakis, *Statement to the Housed Armed Services Committee Concerning Social Media Policies of the Military Services* (Declaración ante el Comité de Servicios Armados de la Cámara de Representantes con Respecto a las Políticas de Redes Sociales en los Servicios Militares), 21 de marzo de 2017.

²⁸ Consulte el Ministerio de Educación, *Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales del Gobierno de Colombia*, Bogotá, MINEDU, 2017. < https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-322548_Manual_de_Gestion_de_la_Comunicacion_en_redes_Sociales_Gobierno_de_Colombia_.pdf>; Unidad de Comunicación Digital, *Decálogo de comunicación en redes sociales para cuentas gubernamentales*, Santiago, Gobierno de Chile, 2018. < https://tienda.digital/wp-content/uploads/2019/05/Decalogo_comunicacion_rrss-v02.pdf>; and Josue Cisneros, 'Publica Presidencia reglas sobre uso de Twitter para todos los funcionarios,' *Animal Politico*, 3 de octubre de 2012. <<https://www.sdpnoticias.com/nacional/funcionarios-presidencia-twitter-publica-reglas.html>> Accedido 24 de febrero de 2020.

²⁹ Jesus Alanoca, Restringen a efectivos de las FFAA uso de las redes, Santa Cruz, Bolivia. *El Deber*, 24 de febrero de 2016. < https://eldeber.com.bo/67876_restringen-a-efectivos-de-las-ffaa-uso-de-las-redes> Accedido el 24 de febrero de 2020.

³⁰ Hola Perez, 'Ejército prohíbe a militares expresarse en redes y redes,' Santo Domingo, *Diario Libre*, 2 de marzo de 2017. < <https://www.diariolibre.com/actualidad/ejercito-prohibe-a-militares-expresarse-en-redes-y-redes-CB6254253>> Accedido el 24 de febrero de 2020.

de las estrategias e interacciones en las redes sociales³¹. Con esta intención, los autores se basan en la tipología existente desarrollada por los académicos de la Universidad Estatal de Nueva York en Albany para temas gubernamentales generales, que clasifica el uso de las redes sociales en cuatro categorías básicas: diseminación, extracción, colaboración y autopresentación³². La siguiente Tabla [1] resume la tipología general y los tipos de usos de las redes sociales - lo que permitirá a los autores codificar los casos observados en cada categoría. Se anticipa que las codificaciones a veces corresponderán a más de una categoría al mismo tiempo.

Tabla 1-Tipología del uso gubernamental de las redes sociales ³³

Categoría de comunicación en redes sociales	Guía de codificación
Diseminación (suministro de información)	Anuncios de servicio público - seguridad/salud pública. Operaciones y eventos - fechas y horas. Interacción social - crear conciencia sobre problemas/políticas.
Extracción (búsqueda de entrada de información)	Información ciudadana - sondeos, encuestas y denuncias. Recaudación de fondos - solicitud de donaciones.
Colaboración (diálogo en línea / interacción fuera de línea)	Diálogo en línea - respuestas a los comentarios de usuario, sobre los posts. Debates fuera de línea - invitación a reuniones/debates fuera de línea. Colaboración fuera de línea - voluntariado.
Autopresentación (incluyendo la simbólica)	Presentación favorable - informes de actividades positivas. Posicionamiento político - toma de posición en asuntos públicos. Acto simbólico - celebraciones, condolencias, gratitud. Marketing - presentación de artículos o servicios.

A través de cada una de estas categorías, las publicaciones en redes sociales de instituciones de defensa y seguridad pueden potencialmente examinarse con mayor granularidad. En términos de la *diseminación o suministro de información*, los tipos de posts que podrían observarse podrían incluir anuncios de servicio público sobre la preparación para un huracán o el establecimiento de un toque de

³¹ Constance Duncombe, 'Feeling digital diplomacy: Soft power, emotion, and the future of public diplomacy,' (Conociendo la diplomacia digital: El poder de atracción, la emoción, y el futuro de la diplomacia pública) *Power 30: A Global Ranking of Soft Power* – 2019 (Power 30: Ranking Global de Poder de atracción), Portland and the University of Southern California Center on Public Diplomacy (Portland y la Universidad de California del Sur, Centro de Diplomacia Pública), 2019.

³² Nic de Paula et al, op. cit.

³³ De Paula et al, *Toward a typology of government social media communication* (Hacia una tipología de la comunicación gubernamental por medio de las redes sociales), 2019, pp. 102.

queda en un distrito impactado por altos niveles de delincuencia; una campaña militar de reclutamiento o reclutamiento militar o la movilización de componentes de la reserva militar con fechas y horas específicas (operaciones/eventos); y el intercambio social general sobre temas como las nuevas tecnologías.

En cuanto a la *búsqueda de información o la extracción*, el sector defensa podría sondear a la población sobre temas relacionados con el impacto de la construcción de una nueva base militar. A su vez, la policía podría pedir a los ciudadanos que proporcionen información sobre las esquinas de las calles que se están usando para el microtráfico de drogas (información ciudadana); y las instituciones de defensa o de seguridad pública podrían pedirle a los ciudadanos que hagan donaciones en dinero para apoyar a las familias de soldados caídos u oficiales de policía (recaudación de fondos).

El uso de las redes sociales por parte de los sectores defensa y seguridad para la *colaboración (diálogo en línea / interacción fuera de línea)* se puede identificar en una diversidad de actividades. El diálogo en línea es un término amplio y relativamente autoexplicativo, y puede incluir conversaciones/mensajes totalmente abiertos o interacciones cerradas con control de acceso. A veces, los diálogos en línea pueden llevar a interacciones fuera de línea, como en los casos en que las mujeres soldados u oficiales de policía comparten ideas y luego deciden reunirse en persona para crear grupos profesionales de apoyo y mentoría (discusión fuera de línea). En relación con la vigilancia policial, esta categoría podría incluir el uso de las redes sociales para informar a las personas acerca de las actividades de la policía comunitaria y los grupos de vigilancia del vecindario; lo que proporciona al público una orientación general, pero mediante lo cual posteriormente pueden implementar los programas de forma voluntaria, en cooperación con los oficiales de policía locales (colaboración fuera de línea). Aquí, los autores señalan que puede ser un desafío establecer una diferencia entre la discusión fuera de línea y la colaboración fuera de línea, pero que aquí lo importante, generalmente, es el enfoque en las colaboraciones motivadas por publicaciones en redes sociales, que conducen hacia alguna forma de interacción en persona.

La *autopresentación o presentación simbólica* es quizás una de las categorías más interesantes para observar, dado que potencialmente incluye el uso de las redes sociales para la propaganda y la creación de narrativas y/o mitos, además de otras formas de uso menos ominosas. En este caso, los comandantes militares podrían compartir información sobre ataques terroristas, el número de combatientes enemigos muertos o capturados en batalla, y, a su vez, el liderazgo de la policía podría resaltar la detención de criminales de alto perfil o la cantidad de drogas confiscadas, o armas retiradas de las calles, etcétera (presentación favorable). Ejemplos del ambiente político o de política, incluyen casos en que el liderazgo del sector defensa expresa una opinión sobre el despliegue de soldados en los esfuerzos contra la delincuencia. A su vez, un comisionado de policía podría expresar su apoyo a la adquisición de armas no letales para oficiales de policía (posicionamiento político). Los actos simbólicos también son relativamente evidentes y pueden incluir publicaciones que veneran a los héroes militares, expresando agradecimiento a las tropas o transmitiendo condolencias a las familias de los policías caídos. Quizás la más difícil de visualizar en los sectores defensa y seguridad del Estado es la comercialización de artículos o servicios, pero, potencialmente, podría incluir la venta de mercancía y objetos de interés con

logotipos institucionales y mensajes de apoyo.

Los objetivos generales de este documento son:

1. Desarrollar y probar un marco conceptual basado en los estudios académicos existentes y aplicarlo a un caso específico;
2. Crear un modelo para futuras investigaciones e inteligencia de acceso abierto enfocadas en el análisis de contenido en las redes sociales de instituciones de defensa y seguridad; y
3. Facilitar el diálogo entre los académicos y los profesionales que implementan la política sobre la evolución del uso de las redes sociales por parte de las instituciones de defensa y seguridad.

Para lograr estos objetivos, este documento hace uso de una metodología mixta de análisis del contenido en las redes sociales y de la investigación cualitativa. La primera se lleva a cabo monitoreando las redes sociales en español del caso en estudio, identificando objetivamente características específicas en el texto de los posts en diferentes plataformas de redes sociales³⁴. La segunda utiliza la tipología existente, descrita anteriormente, para examinar y clasificar más precisamente los posts identificados por medio del seguimiento de las redes sociales³⁵. En esencia, siendo que el producto final de investigación puede ser de utilidad para múltiples disciplinas, se busca que encaje en el campo de la política comparada del sector de defensa.

El caso seleccionado para probar la tipología es el sector defensa/seguridad de la República Bolivariana de Venezuela contemporánea. Este caso fue elegido por dos motivos. Primero, uno de los autores es un latinoamericanista enfocado en temas de seguridad y defensa en el Hemisferio Occidental. Segundo, el otro autor es un estudiante de posgrado de Venezuela que estudia en los Estados Unidos. Ambos autores son bilingües y pueden examinar las publicaciones del Gobierno venezolano en el idioma original español. El propósito del esfuerzo no es vilipendiar, ratificar ni argumentar en contra de ese régimen per se. Más bien, como algunos lectores notarán, las excentricidades naturales del caso de Venezuela hablan por sí mismas y se convierten en una lectura interesante.

Estudio de caso: Venezuela y el sector de defensa

Cualquiera que haya estudiado América Latina o la geopolítica global en los últimos años sabe que la República Bolivariana de Venezuela se encuentra actualmente en medio de una crisis política, económica, social y humanitaria. A finales de 2019, 4,6 millones de venezolanos habían emigrado del país, lo

³⁴Jim MacNamara, 'Media Content Analysis: its uses, benefits, and best practice methodology,' (Análisis de Contenido en las Redes: sus usos, beneficios y metodología con mejor práctica) *Asia Pacific Public Relations Journal* (Revista de Relaciones Públicas de Asia y el Pacífico), (6): 1, 2005, pp. 1-34.

³⁵Colin Elman, 'Explanatory Typologies in Qualitative Studies of International Politics,' (Tipologías Explicativas en Estudios Cualitativos de la Política Internacional) *International Organization* (Organización Internacional), Vol. 59: 2, 2005, pp. 293-326.

que representa aproximadamente el 16 por ciento de la población total³⁶. No se tiene el espacio aquí para entrar en todas las complejidades de cómo devino la actual situación venezolana. En resumen, el fallecido presidente Hugo Chávez, con el apoyo de Cuba, llegó al poder a través de elecciones legítimas, postulándose en una plataforma populista, y comenzó a consolidar el poder al debilitar los controles y equilibrios institucionales, estatizando sectores importantes de la economía, persiguiendo a los opositores políticos, cerrando avenidas de oposición política y usando la renta petrolera del país para construir aliados para un Socialismo del Siglo XXI en el Hemisferio Occidental. Esto resultó sostenible durante varios años. Sin embargo, después de su muerte en 2013, su sucesor Nicolás Maduro asumió bajo condiciones económicas mucho menos favorables, debido a una caída en los precios mundiales del petróleo, la corrupción y la mala gestión económica.

En la actualidad, el poder se disputa entre el Presidente Maduro y el Presidente de la Asamblea Nacional / Presidente Interino Juan Guaidó, aunque el control real sobre el territorio y los recursos lo mantiene Maduro a través de las fuerzas armadas y una combinación de apoyo financiero y político de países como China, Rusia, Irán y Turquía, por no mencionar los ingresos que provienen del tráfico ilícito de narcóticos y las ventas ilegales de oro, entre otros. El poder se mantiene a través de una combinación de clientelismo económico para los partidarios, incluyendo el liderazgo de la Fuerza Armada, la intimidación militar y policial y paramilitar y las operaciones de inteligencia contra los ciudadanos. Diferentes índices globales clasifican al régimen de Maduro como una "autocracia" implacable, "autoritaria", "no libre" y como una "autocracia electoral".³⁷ Las principales amenazas externas identificadas por el régimen de Maduro son la guerra económica por parte de los EE.UU. y el potencial de una intervención militar externa apoyada, al menos implícitamente, por el vecino Estado colombiano³⁸.

Entre la Fuerzas Armadas Nacional Bolivariana se incluye el Ejército, la Armada y la Fuerza Aérea regulares. También incluye la Guardia Nacional Bolivariana, una organización tipo gendarmería que, en teoría, entra en acción cuando la policía es incapaz de garantizar el orden público y, además, controla la mayoría de las aduanas, puntos de entrada, carreteras y otras infraestructuras relacionadas con el transporte. Adicionalmente, el fallecido presidente Hugo Chávez creó la Milicia Nacional Bolivariana, para su movilización nacional en caso de una invasión extranjera hostil u otra crisis nacional. También hay varias instituciones cuasi-militares como la Guardia de Honor Presidencial, la Dirección de Inteligencia Militar, la Dirección de Contrainteligencia Militar y la Policía Militar. Fuera del espacio militar hay numerosas agencias civiles de seguridad, dependientes del Ministerio del Interior. Entre ellas se encuentra el Servicio Bolivariano de Inteligencia Nacional, la Policía Nacional Bolivariana y

³⁶Dany Bahar and Meagan Dooley, *Up Front:(De Frente) Venezuelan Refugee Crisis to become the largest and most underfunded in modern history*(La Crisis de Refugiados Venezolanos se convertirá en la más grande y más infrafinanciada de la historia moderna), Brookings, Washington, D.C., 9 de diciembre de 2019.

³⁷Carla Davis-Castro, *Democracy in Latin America and the Caribbean: A Compilation of Selected Indices*(Democracia en latino américa y el Caribe), Congressional Research Service (Servicio de Investigación del Congreso), Washington, D.C., 20 de noviembre de 2019, p. 12.

³⁸Gerardo Lissardy, 'Crisis en Venezuela: tras las últimas amenazas, ¿cuán cerca está Estados Unidos de una intervención militar en el país sudamericano?' *BBC Mundo*, 2 de mayo de 2019. Disponible en: <<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-48129508>> Accedido el 20 de enero de 2020.

una policía de investigación criminal (CICPC). Las fuerzas policiales mencionadas aquí no incluyen a las fuerzas subnacionales a nivel estatal y municipal en Venezuela, que son demasiadas como para incluirlas en este espacio - algunas de éstas están bajo el control de la Oposición a nivel local. Algunos informes documentan que el tamaño de las ramas tradicionales combinadas de la Fuerzas Armadas venezolanas suma aproximadamente 365.000 efectivos, con la Guardia Nacional que tiene números casi iguales³⁹. El tamaño de la Policía Nacional se estima en 26.000 efectivos, sugiriendo que el país tiene al menos 750.000 personas oficialmente en armas dentro del régimen actual. Esta cifra no incluye los colectivos chavistas y otros cuerpos, que conforman grupos de estilo paramilitar extralegales conectados al régimen⁴⁰.

La Tabla 2 a continuación, documenta las plataformas de redes sociales utilizadas por las principales instituciones de defensa y seguridad de Venezuela, incluyendo las cuentas individuales utilizadas por los actuales ministros de Defensa e Interior, General Vladimir Padrino y Néstor Reverol, respectivamente. El uso de las cuentas individuales por parte de los ministros es consistente con las prácticas comparativas identificadas en la introducción, por parte de los comandantes militares y de la policía, con el fin de enfatizar la importancia de que los mensajes sean transmitidos desde los niveles más altos de las instituciones. El anexo 1 contiene una lista de las cuentas de redes sociales identificadas por los autores de este informe. Como cabría esperar, Facebook, Twitter y YouTube son las plataformas de elección a lo largo de la institucionalidad de defensa y seguridad venezolana, Instagram sería la que les sigue en términos de uso. El empleo de Google+ se documentó en el caso de la Guardia Nacional, aunque esta plataforma se encuentra parcialmente obsoleta al momento de esta redacción.⁴¹

Tabla 2:
Uso de redes sociales por parte de las instituciones de defensa y seguridad de Venezuela⁴²

Fuerza/Cuerpo	Facebook	Twitter	Instagram	YouTube	Google+
Ministro de Defensa	X	X		X	
Ministerio de Defensa	X			X	
Fuerzas armadas	X	X	X	X	
Ejército	X	X	X	X	
Armada	X	X	X	X	
Fuerza Aérea	X	X	X	X	
Guardia Nacional	X	X		X	X

³⁹ Marcela Donadio, Ed., 'Venezuela,' *Atlas Comparativo de la Defensa en América Latina y el Caribe, Edición 2016*, Buenos Aires, Red de Seguridad y Defensa en América Latina, 2016, pp. 210 -215.

⁴⁰ Deutsche Welle, 'Todo sobre las fuerzas de seguridad en Venezuela,' *Deutsche Welle*, 18 de abril de 2017. <<https://www.dw.com/es/todo-sobre-las-fuerzas-de-seguridad-en-venezuela/a-38477887>> Accedido el 20 de enero de 2020.

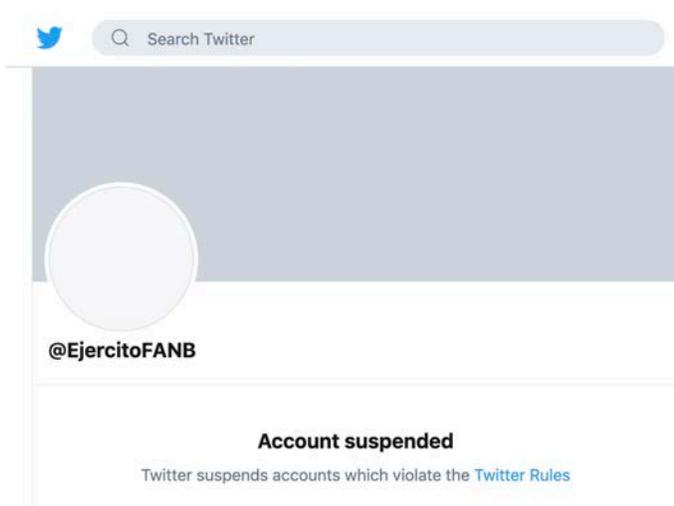
⁴¹ Johan Moreno, 'After Its Public Shutdown Google+ Users Continue to Mourn,' (Los usuarios de Google+ continúan lamentando la *Forbes*, 26 May 2019, <<https://www.forbes.com/sites/johanmoreno/2019/05/26/after-its-public-shutdown-google-users-continue-to-mourn/#d7293ec1c761>> Accessed on 20 January 2020.

⁴² Fuente: Búsqueda en Internet por parte de los autores.

Milicia		X			
Policía Militar		X			
Ministro del Interior	X				
Ministerio del Interior	X	X			
Inteligencia (civil)	X				
Policía Nacional	X		X		
Policía de investigación criminal	X	X			

En contraste con regímenes totalitarios como el de Cuba, Venezuela no es una isla cerrada al mundo exterior y la infraestructura para teléfonos celulares e internet ya estaba bien establecida antes de que Hugo Chávez llegara al poder a fines de la década de 1990. Sin embargo, el control gubernamental sobre el servicio de internet, combinado con la escasez de electricidad, ha hecho del uso libre de internet y las redes sociales un mayor desafío para la población venezolana en los últimos años, en particular para la oposición al régimen de Maduro. Desde que la disputa por el poder entre el Gobierno de Maduro y el Presidente Interino Juan Guaidó se estableció, el régimen en Caracas ha bloqueado temporalmente el acceso a las principales plataformas de redes sociales durante disputas militares, protestas públicas y transmisiones de discursos oficiales. Por otro lado, a finales de 2019 y principios de 2020, Twitter suspendió más de una docena de cuentas asociadas al Gobierno venezolano, incluyendo la del Ministerio de Petróleo y el Comando Estratégico Operacional de la Fuerza Armada, debido a posibles vínculos con la Agencia de Investigación de Internet de Rusia y la potencial manipulación de la plataforma por parte de una entidad doméstica en Caracas. Algunas de las cuentas fueron posteriormente restauradas.

Figura 1



Ejemplo de la suspensión de la cuenta de Twitter de las Fuerza Armada venezolana.

Fuente: <<https://twitter.com/EjercitoFANB>> Accedido el 20 de febrero de 2020.

Los autores no lograron identificar ninguna guía oficial para Venezuela sobre el uso de las redes sociales por parte de la Fuerza Armada o de la policía. Un proyecto de ley propuesto por

el régimen de Maduro, que cubre el dominio cibernético, en 2019, sí hace referencias de definición de las redes sociales, pero no aborda el uso de estas herramientas por parte de los funcionarios. La empresa petrolera estatal PDVSA sí hace vagas referencias al uso de las redes sociales en un código insti-

tucional de conducta, pidiendo a sus empleados que no hagan comentarios denigrantes o menospreciadores de la compañía y sus partes interesadas.

Aplicación de la metodología a los sectores defensa y seguridad venezolanos

Las siguientes subsecciones identificarán y presentarán el uso de las redes sociales por parte de los sectores defensa y seguridad venezolanos, en cada una de las cuatro categorías presentadas en la Tabla 1: *Diseminación* (provisión de información), *Extracción* (búsqueda de información), *Colaboración* (diálogo en línea / interacción fuera de línea) y *Autopresentación* (incluyendo la simbólica). En cada muestra se incluye el post original en español, con una traducción al inglés y un breve análisis.

Figura 2

PREINSCRIPCIONES ABIERTAS
Proceso Básico II-2020

PNF en Servicio Policial UNES Ven y Sé

Para mayor información visita nuestra página web www.unes.edu.ve

¡Todos nuestros servicios son totalmente Gratuitos!

DISPONIBILIDAD POR ESTADOS

ESTADOS	ESTADOS	ESTADOS	ESTADOS
AMAZONAS	DISPONIBLE	GUARENAS-GUATIRE	DISPONIBLE
ANZOÁTEGUI	DISPONIBLE	GUÁRICO	DISPONIBLE
APURE	DISPONIBLE	HELICOIDE	NO DISPONIBLE
ARAGUA	DISPONIBLE	JUNQUITO	DISPONIBLE
ALTOS MIRANDINOS	DISPONIBLE	LARA	DISPONIBLE
ÁREA METROPOLITANA	DISPONIBLE	MÉRIDA	DISPONIBLE
BARINAS	DISPONIBLE	MONAGAS	DISPONIBLE
BARLOVENTO	DISPONIBLE	NUEVA ESPARTA	DISPONIBLE
BOLIVAR	DISPONIBLE	PORTUGUESA	DISPONIBLE
CAFETAL	DISPONIBLE	SUCRE	DISPONIBLE
CARABOBO	DISPONIBLE	TÁCHIRA	DISPONIBLE
COJEDES	DISPONIBLE	TRUJILLO	DISPONIBLE
DELTA AMACURO	DISPONIBLE	VALLES DEL TUY	DISPONIBLE
DISTRITO CAPITAL	DISPONIBLE	VARGAS	DISPONIBLE
EL LLANITO	DISPONIBLE	YARACUY	DISPONIBLE
FALCÓN	DISPONIBLE	ZULIA	DISPONIBLE

¡Todos nuestros servicios son totalmente Gratuitos!

www.unes.edu.ve @UUniversidad @UniversidadUNES @unesoficial

www.mppriip.gob.ve @mipvenezuela @mipvenezuela @mipvenezuela @mipvenezuela

PREINSCRIPCIONES ABIERTAS
Proceso Básico II-2020

PNF en Criminalística UNES Ven y Sé

Para mayor información visita nuestra página web www.unes.edu.ve

¡Todos nuestros servicios son totalmente Gratuitos!

DISPONIBILIDAD POR ESTADOS

ESTADOS	ESTADOS	ESTADOS	ESTADOS
AMAZONAS	NO DISPONIBLE	GUARENAS-GUATIRE	NO DISPONIBLE
ANZOÁTEGUI	DISPONIBLE	GUÁRICO	DISPONIBLE
APURE	NO DISPONIBLE	HELICOIDE	NO DISPONIBLE
ARAGUA	NO DISPONIBLE	JUNQUITO	NO DISPONIBLE
ALTOS MIRANDINOS	NO DISPONIBLE	LARA	DISPONIBLE
ÁREA METROPOLITANA	NO DISPONIBLE	MÉRIDA	NO DISPONIBLE
BARINAS	NO DISPONIBLE	MONAGAS	NO DISPONIBLE
BARLOVENTO	NO DISPONIBLE	NUEVA ESPARTA	DISPONIBLE
BOLIVAR	NO DISPONIBLE	PORTUGUESA	DISPONIBLE
CAFETAL	NO DISPONIBLE	SUCRE	NO DISPONIBLE
CARABOBO	DISPONIBLE	TÁCHIRA	DISPONIBLE
COJEDES	DISPONIBLE	TRUJILLO	DISPONIBLE
DELTA AMACURO	NO DISPONIBLE	VALLES DEL TUY	NO DISPONIBLE
DISTRITO CAPITAL	NO DISPONIBLE	VARGAS	NO DISPONIBLE
EL LLANITO	NO DISPONIBLE	YARACUY	NO DISPONIBLE
FALCÓN	DISPONIBLE	ZULIA	NO DISPONIBLE

¡Todos nuestros servicios son totalmente Gratuitos!

www.unes.edu.ve @UUniversidad @UniversidadUNES @unesoficial

www.mppriip.gob.ve @mipvenezuela @mipvenezuela @mipvenezuela @mipvenezuela

Fuente <https://www.facebook.com/pg/Cuerpo-de-Polic%C3%ADa-Nacional-Bolivariana-231509720527789/posts/?ref=page_internal> Accedido el 20 de febrero de 2020.

Diseminación (suministro de información)

La figura 2 es un ejemplo de la diseminación de información al público en forma de anuncio de servicio público, que anima a los jóvenes a alistarse en la policía nacional o en la unidad de investigación de escena del crimen, y proporciona información adicional sobre cómo hacerlo.

La figura 3, a continuación, es de la página de Facebook del Servicio Bolivariano de Inteligencia y es un intercambio social que explica la forma específica en que la organización funciona - en contraste con otras fuerzas de defensa y seguridad.

Figura 3

 **SEBIN**
June 28, 2018 · 🌐

La única agencia de seguridad en [#Venezuela](#) que nunca participa en ninguna participación directa con el público en general. [#SEBIN](#) no patrulla las vías públicas, arresta a civiles ni realiza trabajos regulares de aplicación de la ley como departamentos de policía, no participa en incursiones policiales, grupos de trabajo conjuntos u operaciones no relacionadas con el ministerio del interior y la justicia. Es una agencia que combina sus contrapartes del [#FBI](#), la [#CIA](#), el Servi... [See More](#)



  255 7 Comments 49 Shares

 Like  Comment  Share

Fuente: <https://www.facebook.com/pg/SebinOficial/posts/?ref=page_internal> Accedido el 20 de febrero de 2020

Extracción (búsqueda de información)

La Figura 4, a continuación, de la cuenta de Twitter del Ministerio del Interior, es un ejemplo de la búsqueda de información, donde se observa que las autoridades están pidiendo al público que se ponga en contacto con ellos si se encuentran con un sospechoso acusado de homicidio.

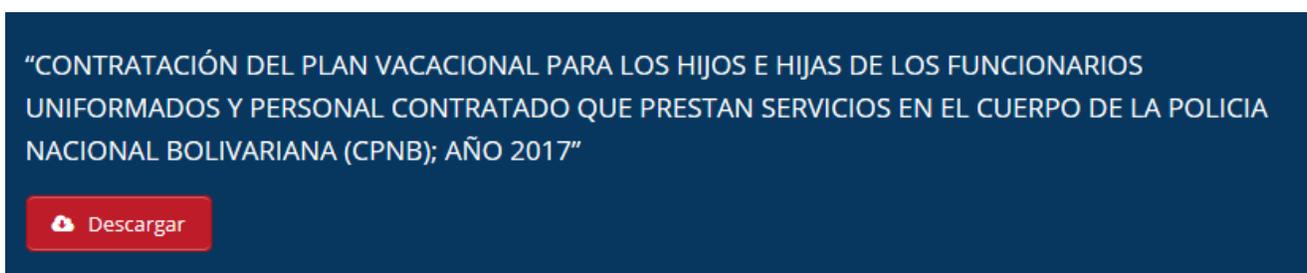
Figura 4



Fuente: https://twitter.com/MIJPVenezuela?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Eembeddedtimeline%7Cterm%5Eprofile%3 MIJPVenezuela&ref_url=http%3A%2F%2Fwww.mppriyp.gob.ve%2F%3Fpage_id%3D113 > Accedido 20 de febrero de 2020.

Si bien otras formas de extraer información del público no fueron encontradas en las cuentas militares y policiales de las redes sociales, la Figura 5 demuestra que el sitio web del Ministerio del Interior también se utiliza con este propósito. En este caso en particular, la institución está haciendo un llamado a licitar para un proyecto que beneficia al personal de la policía y a sus familias.

Figura 5

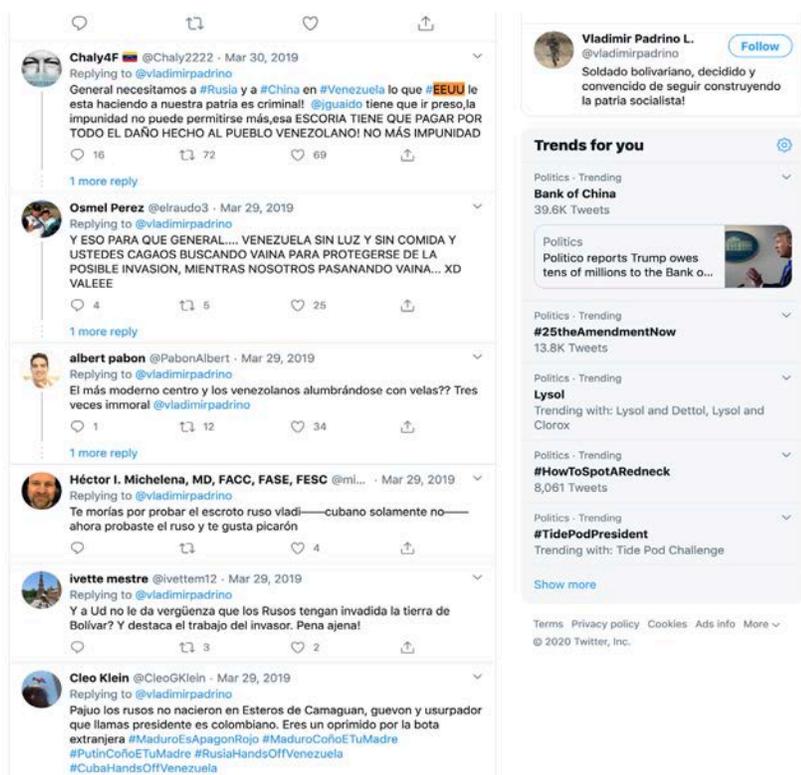


Fuente: <http://www.mppriyp.gob.ve/?page_id=113> Accedido el 20 de febrero de 2020.

Colaboración (diálogo en línea / interacción fuera de línea)

La Figura 6 es un grupo de respuestas a un Tuit del Ministro de Defensa haciendo declaraciones en contra del Gobierno de los Estados Unidos. Se podría considerar un diálogo en línea, en el sentido de que la mayoría de sus intervenciones son de partidarios del régimen con cargos oficiales en el régimen de Maduro. También hay publicaciones de críticos, las cuales han permanecido en el grupo de mensajes.

Figura 6



Fuente: <<https://twitter.com/vladimirpadrino/status/1111760855937572864?lang=en>>
Accedido el 20 de febrero de 2020.

La figura 7 es una publicación de Instagram de la oficina de comunicaciones de la Fuerza Aérea Venezolana, de febrero de 2020. Es un ejemplo de colaboración que inicia en línea y pasa a estar fuera de línea, en forma de un concurso voluntario de dibujo de carteles para celebrar el 100 aniversario.



Fuente: <<https://www.instagram.com/p/B8RDXC3BGiF/>> Accedido el 20 de febrero de 2020

Autopresentación

A continuación, en la Figura 8, el Ministro de Defensa Vladimir Padrino realiza una presentación favorable de los resultados de un ejercicio militar para demostrar la capacidad y cohesión de la Fuerzas Armada.

Figura 8



Fuente: <https://www.facebook.com/PadrinoVladimir/?ref=py_C>Accedido el 20 de febrero de 2020

Figura 9



Fuente: < <https://twitter.com/ArmadaFANB>>Accedido el 20 de febrero de 2020

La captura de pantalla del *retweet* -en Twitter- que emanaba de la cuenta de la Armada Venezolana, en la Figura 9, es un ejemplo de posicionamiento político en apoyo a una nueva ley, presentada como una reforma constitucional, que rige a la Fuerzas Armada.

Figura 10

Fuente: < <https://www.YouTube.com/watch?v=Kp1F8ugRKQk>>Accedido el 20 de febrero de 2020

La siguiente, Figura 10, ilustra un acto simbólico estándar que celebra la Independencia del país, a través de un video de YouTube, dentro de los parámetros de la autopresentación. Siendo que el video y el post enfatizan la independencia de Venezuela a partir de la elección de Hugo Chávez y del Socialismo del Siglo XXI a finales de la década de 1990, no hay nada particularmente notable en estos posts como tal.

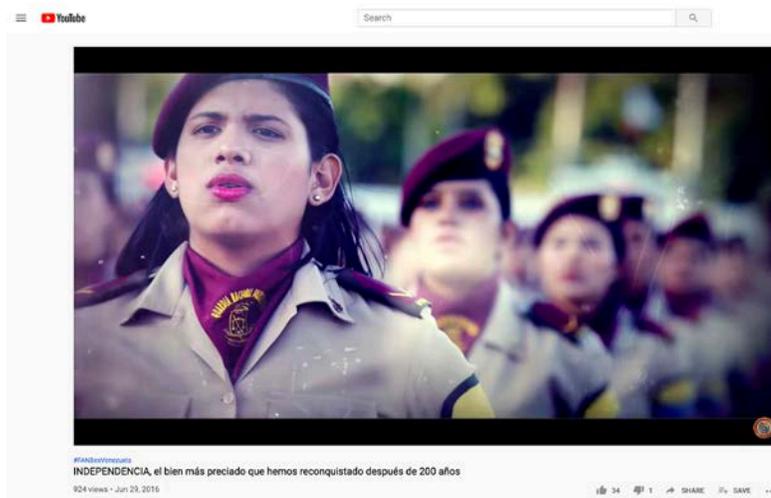


Figura 11



Fuente: <<https://twitter.com/prensafanb/status/981527595169861637>>Accedido el 20 de febrero de 2020

Otros usos

La Figura 11 es un Tuit de la oficina de prensa de la Fuerza Armada venezolana, que resalta la virtud de las relaciones diplomáticas, militares y comerciales con la Federación Rusa - como un aliado clave del régimen de Maduro.

La Figura 12, de la cuenta de Twitter del General de División Juan Texeira, Comandante del Comando Aéreo/Espacial de la Fuerza Armada venezolanas, caracteriza a las acciones de los Estados Unidos en la región como parte del conflicto en curso sobre la Presidencia en disputa y además señala el riesgo percibido de una intervención militar extranjera.

Figura 12



Fuente: <https://twitter.com/cmdtecodai/status/1156921491822432256?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Etweetembed%7Ctwtterm%5E1156921491822432256&ref_url=https%3A%2F%2Fperu21.pe%2Fmundo%2Fvenezuela-denuncia-nueva-incursion-aerea-estados-unidos-nicolas-maduro-donald-trump-nndc-493698-noticia%2F> Accedido el 20 de febrero de 2020.

La Figura 13 contiene una imagen publicada en la cuenta de Twitter de una unidad local de la Fuerza Aérea, en el estado Aragua, Venezuela. Este post se puede considerar un ejemplo de exhibición de lealtad extrema. Los soldados están demostrando lealtad a la figura del fallecido Hugo Chávez y al actual líder del régimen chavista, Nicolás Maduro, en lugar de la institución a la cual sirven o la Constitución que se les encomienda mantener. Si bien es común honrar a las figuras históricas, en las sociedades democráticas no es una práctica común colocar el liderazgo actual en pedestales como estos.

Figura 13



Fuente: <https://twitter.com/baragua_amb> Accedido el 24 de febrero de 2020

Conclusiones

Aunque esta no es una muestra representativa, este documento demuestra que los sectores defensa y seguridad del actual régimen venezolano hacen uso activo y dinámico de una variedad de plataformas de redes sociales, de manera similar a la que se esperaría de cualquier Gobierno latinoamericano. En contraste con el uso de las redes sociales que se observa en los Estados Unidos y otros países desarrollados, los autores toman nota de la falta de diferenciación entre el uso de la plataforma de redes sociales por parte del liderazgo de defensa y la seguridad venezolano y las propias instituciones, lo que diluye el mensaje y genera dependencia excesiva en los re-posts y re-tuits. Además, el contenido de los mensajes es frecuentemente emocional en su naturaleza, lo cual proporciona así una idea de la mentalidad de las instituciones y sus líderes.

Aunque se utilizan múltiples plataformas (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube), las publicaciones de mayor calidad en términos de mensaje y lenguaje se encuentran generalmente en la plataforma Twitter, a pesar de que es notable que la compañía ha suspendido numerosas cuentas individuales

e institucionales del sector en los últimos meses y años. En las demás plataformas, la calidad de las publicaciones ha disminuido, en particular cuanto más alejados están de la capital y de la jerarquía institucional quienes manejan las cuentas. Tal vez la principal conclusión sobre el proceso de monitoreo del uso de las redes sociales por parte de los sectores defensa y seguridad venezolanos es cómo las estrategias de comunicación se encuentran bastante enfocadas en los seguidores más leales, y lo poco que se utilizan estas plataformas para construir confianza y generar buena voluntad social y política más ampliamente.

A continuación, los autores examinan la interacción del caso venezolano con la tipología general y hacen un par de recomendaciones sutiles para mejorar su utilidad.

Diseminación

Los posts en redes sociales examinados incluían anuncios de servicio público, información sobre operaciones y eventos y diferentes formas de participación social. Lo que se destaca de la información sobre operaciones y eventos es que los autores sólo pudieron identificar operaciones y eventos que ya habían tenido lugar y que fueron reportados como vía para comunicar lo que el Gobierno está haciendo en términos de seguridad nacional y orden público. Dada la naturaleza polarizada de la política del país y las diferentes formas de violencia política, criminal y social que se observan con frecuencia en el ámbito público, podría ser que exista una decisión consciente por parte de los gestores de las redes sociales, y colaboradores, de no identificar públicamente los eventos de antemano - por precaución. También podría ser que otras redes más discretas, como WhatsApp, sean utilizadas para comunicar las fechas y tiempos de los eventos organizados por los sectores defensa y seguridad, pero esto es solo especulación por parte de los autores.

Extracción

Para esta área, las dos únicas publicaciones de este tipo, encontradas por los autores en las redes sociales, consistieron en llamados a que los ciudadanos denunciaran a los criminales e invitaciones a licitar sobre solicitudes militares de productos y servicios. En esta área no se visualizaron, durante el monitoreo de las redes sociales, llamados a que la opinión pública participara en sondeos o encuestas. De nuevo, dada la polarización política y la mentalidad de fortaleza del régimen, no es sorprendente que sus figuras no quieran exponerse abiertamente a las críticas públicas, aunque sean constructivas.

Colaboración

Como se ha documentado anteriormente, se encontraron algunas formas de diálogo en línea / interacción fuera de línea en las publicaciones en redes sociales del sector defensa venezolano. Si bien la mayor parte del diálogo documentado fue en forma de respuestas a publicaciones en redes sociales por parte de simpatizantes del régimen de Maduro, hubo amplios ejemplos de críticos que participaron de las respuestas a los posts. Curiosamente, muchas de estas respuestas "negativas" no fueron eliminadas,

incluso cuando utilizaron lenguaje vulgar y ofensivo, y, de hecho, han permanecido en internet durante varios años sin ser removidas.

Autopresentación

Tal vez la más visible, y definitivamente la más interesante, de las categorías de comunicación en redes sociales utilizadas por los sectores defensa y seguridad venezolanos es la autopresentación: ya sea presentando favorablemente los ejercicios militares u operaciones contra el crimen, apoyando leyes y decretos emitidos por el régimen de Maduro, o reseñando actos públicos simbólicos y publicaciones de reconocimiento a figuras históricas... lo que incluye a Hugo Chávez como Simón Bolívar. Los autores no identificaron ejemplos de comercialización de productos y servicios al público general.

Dada la riqueza del contenido en esta área, los autores sugieren agregar alguna guía adicional de codificación a la tipología, siguiendo el contexto de los ejemplos incluidos en la sección 4.5, para incluir el posicionamiento geopolítico a través de aliados y adversarios, así como las muestras de lealtad extremas. La diferenciación de estos casos aumenta el marco conceptual, en particular para los académicos de los estudios estratégicos y la política comparativa.

Anotaciones finales y el camino a seguir

Este esfuerzo exploratorio por documentar el uso de las redes sociales por parte del sector defensa y seguridad, sugiere que la metodología empleada apunta hacia un marco conceptual sólido y que es útil para dos propósitos. En primer lugar, la metodología ayuda a los estrategas y comunicadores sociales de estos sectores a organizar y aprovechar su uso de las redes sociales, proporcionando una herramienta conceptual clara de organización. En segundo lugar, el marco también puede ayudar a los analistas y a los oficiales de inteligencia, brindándoles una forma de mirar el uso de las redes sociales, por parte de adversarios y aliados por igual. Dada la naturaleza del mundo en que vivimos hoy en día, no hay ninguna razón para que este marco no pueda aplicarse también a los actores no-estatales.

Dos áreas que no se cubrieron lo suficiente en el estudio del caso venezolano son la supervisión y las plataformas de redes sociales alternativas. Una de las reglas de la regulación estatal, en particular cuando no se asignan recursos, es que se puede hacer lo que se quiera siempre y cuando no hagas algo incorrecto. Éste es claramente el caso en los EE.UU., donde se necesitó que un escándalo grande en la Infantería de Marina ocurriera para lograr tener mecanismos de supervisión y respuesta establecidos. La reacción instintiva es visible en al menos dos países del Hemisferio Occidental, donde se prohíbe de entrada el uso de las redes sociales por parte de los soldados. Ésta no es una política realista o aplicable en el entorno actual. En este artículo, los autores miraban principalmente a los cuatro grandes de las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter e Instagram). Ésta puede ser una estrategia de investigación productiva, pero con toda seguridad excluye las redes encriptadas como WhatsApp o Signal, y no toma en cuenta las herramientas cada vez más utilizadas por las nuevas generaciones, tales como Snapchat y TikTok.

Por último, los autores concluyen con dos recomendaciones para seguir adelante en este camino, tanto en términos de política pública como de investigación académica. En primer lugar, sería útil convocar una reunión regional de oficiales militares y/o policiales administradores de redes sociales, para revisar las lecciones aprendidas y los desafíos a los que se enfrentan en la gestión de la presencia digital de las instituciones de seguridad nacional. En segundo lugar, la futura investigación puede centrarse más en una o varias categorías de la metodología de investigación utilizada en este documento, aplicándolas a las publicaciones en redes sociales de los Ministros de Defensa como voz pública del sector defensa.

Anexo 1 - Selección de cuentas de redes sociales oficiales de defensa y seguridad venezolanas

Fuerza Armada Bolivariana - (FANB)

FANB (principal) Facebook: https://www.facebook.com/SomosFANB/?ref=py_c

FANB (principal) YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCPW82IMZFB1ERlhiDq6QV0g>

FANB CEO (Comando Estratégico Operacional) Facebook: https://www.facebook.com/Ceofanbvzla/?ref=py_c

FANB CEO YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UC3SZJLDrPK4IPbhRmyWEfaw>

FANB Facebook (alterna): <https://www.facebook.com/InfoFANB/>

Prensa FANB Facebook: https://www.facebook.com/PrensaFANB/?ref=br_rs

Prensa FANB Instagram: <https://www.instagram.com/prensafanb.1/?hl=es-la>

Prensa FANB Twitter: <https://twitter.com/PrensaFANB>

FANB radio [Tiuna FM] sitio web (contienen enlaces a redes sociales): <http://www.tiunafm.com.ve/>

FANB TV Facebook: https://www.facebook.com/TVFANBOFICIAL/?ref=py_c

Ministerio de Defensa YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCAzNqrqaR6gGthEJhXz7aGQ>

Ministerio de Defensa YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCgB8h0gGXMf3pesrefmk40Q>

Facebook del Ministro de Defensa Padrino Lopez: https://www.facebook.com/PadrinoVladimir/?ref=py_c

Twitter del Ministro de Defensa Padrino Lopez: <https://twitter.com/vladimirpadrino>

REDIOR (Región de Defensa Estratégica Integral) Facebook: https://www.facebook.com/REDIOR/?ref=py_c

CEO Twitter: <https://twitter.com/ceofanb>

Facebook de Ciber Defensa: <https://www.facebook.com/CiberDefensaVE/>

Ejército Nacional Bolivariano -

Ejército (semioficial) Facebook: https://www.facebook.com/FanpageEjercitoBolivariano/?ref=py_c

Ejército Instagram: <https://www.instagram.com/ejercitofanb/>

Ejército Twitter: <https://twitter.com/EjercitoFANB>

Ejército YouTube: https://www.youtube.com/channel/UCN-uu5_BVRhIR2kU5cM1Q5w

Armada Nacional Bolivariana -

Armada Facebook: https://www.facebook.com/ArmadaFANBve/?ref=py_c

Armada Instagram: <https://www.instagram.com/armadabolivariana/>

Armada Twitter: <https://twitter.com/ArmadaFANB>

Armada YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCh-K6i1qhBgqobGFwXm66Jw>

Aviación Militar Bolivariana -

Dirección de Tecnología de la Fuerza Aérea Twitter: https://twitter.com/DIRTIC_AMB

Facebook de la Fuerza Aérea: <https://es-la.facebook.com/AVIACION-MILITAR-BOLIVARIANA-233249656735672/>

Instagram de la Fuerza Aérea: <https://www.instagram.com/aviacionmilitarbolivariana/>

Fuerza aérea Twitter: <https://twitter.com/AviacionFANB>

Fuerza Aérea YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCYqDUH08a3ls3R7xgld4Zfw>

Guardia Nacional Bolivariana -

Guardia Nacional Facebook: <https://www.facebook.com/GNBoficial/>

Guardia Nacional Google +: <https://plus.google.com/u/0/100374677167838193926/about>

Guardia Nacional Twitter: <https://twitter.com/GNBoficial>

Guardia Nacional YouTube: https://www.youtube.com/channel/UCP6N3qJkqn9_uh7T043NGwA

Milicia Nacional Bolivariana -

MNB Twitter: <https://twitter.com/MiliciaFANB>

Policía Militar -

Policía Militar (Brigada 35) Twitter: https://twitter.com/EJB_35BRIG

Ministro del Interior Facebook: <https://www.facebook.com/reverolnector/>

Ministerio del Interior Facebook: <https://www.facebook.com/MPPRIJP/>

Twitter del Ministerio del Interior: <https://twitter.com/MIJPVenezuela>

Vice-Ministerio del Sistema Integrado de Policía Facebook: https://www.facebook.com/Visipol_MIJP-487467824927193/?ref=py_c

Servicio Bolivariano de Inteligencia Nacional -

SEBIN Facebook: <https://www.facebook.com/SebinOficial/>

Policía Nacional Bolivariana -

Policía Nacional Facebook: https://www.facebook.com/Cuerpo-de-Polic%C3%ADa-Nacional-Bolivariana-231509720527789/?ref=py_c

Policía Nacional Instagram: https://www.instagram.com/CPNB_VE/

Fuerza de Acción Especial -

FAES Facebook: <https://www.facebook.com/FAESVNZLA/>

FAES Instagram: <https://www.instagram.com/faespnb/?hl=es>

Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas - Policía Judicial

Policía Judicial Brigada de Acción Especial Facebook: https://www.facebook.com/GRUPOBAECCS/?ref=py_c

Prensa de la Policía Judicial Twitter: <https://twitter.com/PRENSACICPC>



CENTRO DE ESTUDIOS HEMISFÉRICOS DE DEFENSA

WILLIAM J. PERRY

National Defense University

Abraham Lincoln Hall

260 5th Ave. Bldg. 64

Washington, DC 20319-5066