



Comunicación

207

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN INTERNET BAJO LA PERSPECTIVA DE LA WEB 2.0

Carlos Guadián Orta

Asesor de Comunicación y Contenidos
TAC-gedas

Palabras clave

Administración pública, web 2.0, software social, confianza, capital social, redes.

Resumen de su Comunicación

La evolución constante a la que está sometida Internet afecta indudablemente a la manera de comportarse de todos los que interactúan en ella. Estamos entrando en un nuevo ciclo de comportamiento en el que se pretende establecer nuevas maneras de relación, consolidar canales bidireccionales de comunicación, definir nuevos modelos de producción y gestión de contenidos, adoptar nuevos tipos de aplicaciones. En definitiva estamos entrando en la era de la democratización de internet ya que la gestión y producción de sus contenidos va a recaer principalmente en el usuario, el que hasta estos momentos era solamente un mero receptor de información.

Aprovechando este nuevo impulso las Administraciones Públicas tienen la oportunidad de mejorar su relación con el ciudadano para poder ser más eficaces y más eficientes.

Se presenta cómo se está configurando la presencia de las administraciones públicas en Internet con el nuevo modelo de la Web 2.0 y definir las pautas de actuación para que puedan adaptarse a un nuevo modelo de gestión social.

La utilización de herramientas denominadas de "software social" como pueden ser los wikis, los blogs, los grupos... y como estas herramientas amplifican su efectividad al promover que aumenten las redes sociales y con ello el capital social.

La posibilidad que se abre ante las administraciones públicas de ofrecer mecanismos de comunicación con el ciudadano, dónde este pueda hacer efectiva su voz y que esta sea recibida por la administración, mecanismos que permitan un acercamiento de la clase política y gestora para que el ciudadano conozca de primera mano todo aquello que se está realizando aumentando su confianza en la administración pública, la generación de un ágora virtual con un constante intercambio de opiniones e ideas.

En definitiva cómo se han de preparar las Administraciones Públicas para mejorar la gestión y en consecuencia la calidad de vida de sus ciudadanos, contando evidentemente con su opinión formando relaciones bidireccionales.

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN INTERNET BAJO LA PERSPECTIVA DE LA WEB 2.0

La evolución constante a la que está sometida Internet afecta indudablemente a la manera de comportarse de todos los que interactúan en ella. Estamos entrando en un nuevo ciclo de comportamiento en el que se pretende establecer nuevas maneras de relación, consolidar canales bidireccionales de comunicación, definir nuevos modelos de producción y gestión de contenidos, adoptar nuevos tipos de aplicaciones. En definitiva estamos entrando en la era de la democratización de internet ya que la gestión y producción de sus contenidos va a recaer principalmente en el usuario, el que hasta estos momentos era solamente un mero receptor de información.

Aprovechando este nuevo impulso las Administraciones Públicas tienen la oportunidad de mejorar su relación con el ciudadano para poder ser más eficaces y más eficientes.

Se presenta cómo se está configurando la presencia de las administraciones públicas en Internet con el nuevo modelo de la Web 2.0 y definir las pautas de actuación para que puedan adaptarse a un nuevo modelo de gestión social.

La utilización de herramientas denominadas de "software social" como pueden ser los wikis, los blogs, los grupos... y como estas herramientas amplifican su efectividad al promover que aumenten las redes sociales y con ello el capital social.

La posibilidad que se abre ante las administraciones públicas de ofrecer mecanismos de comunicación con el ciudadano, dónde este pueda hacer efectiva su voz y que esta sea recibida por la administración, mecanismos que permitan un acercamiento de la clase política y gestora para que el ciudadano conozca de primera mano todo aquello que se está realizando aumentando su confianza en la administración pública, la generación de un ágora virtual con un constante intercambio de opiniones e ideas.

En definitiva cómo se han de preparar las Administraciones Públicas para mejorar la gestión y en consecuencia la calidad de vida de sus ciudadanos, contando evidentemente con su opinión formando relaciones bidireccionales.

Toda la energía actualmente está enfocada en el desarrollo de aplicaciones web que están cambiando la manera de ver Internet y sobre todo de relacionarse. Lenguajes de programación como el ajax basado en Ruby on Rails que permite la creación de widgets, que permite una rápida actualización de una parte determinada del web, que permite una interacción hasta ahora no existente.

Todas estas nuevas soluciones tratan de explotar aquello que todos estamos descubriendo. Que somos capaces de ser también productores, que podemos ser participativos, que podemos ser la parte indispensable del funcionamiento de un servicio determinado.

Pero a todo esto, ¿qué entendemos por web 2.0? Según la definición que encontramos en Wikipedia:

"web 2.0, el uso de la web esta orientado a la interacción y redes sociales, que pueden servir contenido que explota los efectos de las redes con o sin crear webs interactivas y visuales. Es decir, los sitios Web 2.0 actúan más como puntos de encuentro, o webs dependientes de usuarios, que como webs tradicionales" La nueva reorganización de la información, la optimización de la misma, la utilización de redes sociales, la posibilidad de sindicación a diferentes canales e incluso la de poder descargarse un lector de feeds son ya opciones habituales en este tipo de arquitecturas. Y no sólo esto, también el impulso de redes sociales desde la administración pública es un factor a tener en cuenta.

Estamos rodeados de sitios colaborativos, en los que la clasificación de los contenidos es realizada por los mismos usuarios, y no digamos de la producción de contenidos. La emisión de los mismos ha dejado de ser unidireccional. Los medios tal y como los conocíamos hasta ahora dejan de tener la supremacía de lo que se comunica y como se comunica. Por lo tanto, utilizar este tipo de herramientas que puedan favorecer y sobre todo hacer que los ciudadanos puedan incrementar su compromiso con lo público es lo que está definiendo la tendencia en el desarrollo y diseño de nuevas aplicaciones para la administración pública.

No tienen que ser herramientas diseñadas única y exclusivamente para la administración pública, ya que podemos encontrar muchas opciones de herramientas diseñadas para un uso generalista que pueden tener una aplicabilidad perfecta en la administración pública.

Una de esas herramientas es el wiki que está teniendo una difusión extraordinaria y que su aplicabilidad en lo público está más que demostrada.

La segunda es el wiki puesto en marcha por Steven Clift en DoWire sobre e-democracia. El objeto del mismo es que sus lectores vayan añadiendo casos de éxito en prácticas de democracia electrónica.

Y la tercera y que ha funcionado como chispa para hacerme escribir este post es ColabWiki. Este sitio es parte de una iniciativa de GSA (General Services Administration) con la que ha conformado una red colaborativa entre diferentes comunidades con el propósito de mejorar en la prestación de servicios públicos. Los principales factores que resaltan en su utilización para este tipo de comunidades son:

- Favorece la creación de redes de trabajo aumentando la transparencia y la confianza de unos miembros en otros,
- Puede ayudar a reducir viajes, a ahorrar tiempo y costes de un webmaster, supone aumentar la rapidez en las mejoras, en los cambios, en la aceptación de cambios...

Pero dónde vamos a encontrar una herramienta que ya se está desarrollando en muchas facetas es el blog.

Andy Budd hace una descripción de un workshop que hizo con un grupo de funcionarios sobre las ventajas de utilizar un blog en administración pública. Para que abráis la boca destaca:

- Son gestores de contenidos baratos, fáciles de utilizar y ligeros
- Se puede utilizar tanto en front-office como en el back-office
- Son herramientas muy buenas para facilitar la comunicación interna, sobre todo en organizaciones grandes
- Aumenta la capacidad de gestión y de dirección
- Y de cara a los ciudadanos la capacidad que ofrece de transmitir información y por otro lado de desmitificar y acercarles la administración pública

La revolución tecnológica que venimos sufriendo desde hace unos años con la implantación en nuestras vidas de Internet, ha supuesto la innovación de muchos sectores. No solamente el tecnológico.

Los Blogs han empezado a destacar, son una herramienta de muy fácil utilización, asequibles a todo el mundo cuya característica principal es que sus contenidos se guardan en orden cronológico y en el que el lenguaje normalmente es mucho más cercano y flexible que en un medio tradicional de publicación. Otras

ventajas que lleva adjuntas la utilización de un blog es la posibilidad que ofrece de categorizar los contenidos, de hacer seguimiento mediante trackbacks o la siempre útil sindicación de contenidos (RSS o Atom). Por lo tanto, el blog como herramienta para acercar al ciudadano a la administración es totalmente válida ya que es accesible, usable, proporciona dinamismo, es decir, favorece que puedan producirse reacciones rápidas a los feedbacks de los ciudadanos y por último permite establecer una relación de confianza con el lector.

Podemos encuadrar en cuatro grandes áreas las motivaciones por las que se empieza a utilizar un blog en administración pública. Estas serían difundir información, promover la participación, fiscalizar una actividad o hacer el seguimiento de un proyecto y sobre todo la de generar una "social network", en la que el flujo de información informal de ese valor añadido a la organización que en estos tiempos se hace tan necesario.

Ejemplos, podemos encontrar muchos en la red, y cada día que pasa el número aumenta exponencialmente. Pero para que tengáis una idea de las posibilidades de uso de un blog por parte de la administración pública os iré nombrando una serie de casos con sus respectivas características.

Para ilustrar el primer objetivo que se persigue con la publicación de un blog, es decir, la difusión de información quiero señalar e-Procedure.info, es un blog belga en el que se puede encontrar todo tipo de información relacionada con los procedimientos electrónicos que se diseñan e implementan en Bélgica como la próxima implantación del DNI digital. La función de este blog por lo tanto es básica pero desde luego ya es otra manera de ofrecer la información. El ciudadano ya no tiene que ir a buscar a las publicaciones oficiales, donde realmente encontrar información asequible y sobre todo entendible muchas veces se hace difícil.

El siguiente caso es el blog del gobierno de la provincia de misiones en Argentina. Aquí podemos ver que además de encontrar información relacionada con la actividad normal del gobierno, tienen instalado un sistema sencillo de registro que permite a cualquier ciudadano poder aportar contenidos que crea que pueden ser del interés para el resto de la comunidad. Por lo tanto, los objetivos cumplidos son dos principalmente, la difusión de información y la promoción de la participación ciudadana.

He señalado al principio, que un blog podía servir como herramienta fiscalizadora, me explico. Hace unos años y no tantos como nos podamos pensar, el mundo de la administración pública era más bien opaco y la fiscalización de su actividad era más bien difícil. De la misma manera que desde la aparición de la fotografía digital y desde su incorporación a la telefonía móvil es difícil que ocurra cualquier cosa y no podamos disponer de una imagen, en estos momentos con la existencia de millones de blogs siempre hay alguno atento a lo que pueda pasar en un entorno determinado. Esta continua fiscalización de lo que ocurre incide directamente en que haya una mayor transparencia de actuación. Aquí voy a hablaros de un caso curioso. Christophe Grébert publica MonPuteaux.com, desde este blog viene realizando una labor de oposición activa al gobierno local y hasta tal punto ha llegado a crear una situación incómoda al alcalde. La historia llega a su momento álgido el pasado mes de mayo del 2005 cuando fue interpelado por la policía municipal acerca de sus actividades en Internet, aunque la cosa no llegó a más gracias a la intervención de la gendarmerie.

Otra manera de utilizar los blogs desde la administración pública puede ser con intención de crear y favorecer una red informal de trabajo en la que la información y el conocimiento personal adquirido en cada puesto, pueda ser puesto a disposición de los demás. Es una manera de cambiar el flujo de información, de que esta suba de abajo arriba y sea de un valor mucho más estratégico que el que se venía generando hasta ahora (de arriba abajo). El gobierno del estado de Utah, hace unos años impulsó una iniciativa en este sentido y actualmente existe una red consolidada de trabajadores de la administración que mantienen su propio blog. A destacar de esta interesante red es el blog de David Fletcher, con quien hace unas semanas tuvimos el placer y la oportunidad de compartir puntos de vista durante la celebración del 8º Club TAO.

En la misma línea de actuación se mueve "Read my Day", impulsado por Local "e-Democracy National Project" en Reino Unido. Desde esta plataforma se promueve el uso del blog como vía de comunicación entre

la administración y el ciudadano. Por último hacer mención que este tipo de iniciativas puede ser puesta en marcha desde una organización concreta y partiendo de la base de sus propios empleados, como es el caso de Bedgrade 40. Éste blog es de carácter colectivo y se realiza gracias a la colaboración de los empleados de la Agencia Nacional de Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información Sueca. Aquí cabe resaltar que cuentan con la importante colaboración de John Gotze, experto internacional en e-Government.

Otra manera útil de utilizar un blog en administración pública es para seguimiento una temática concreta como es el caso de FOIA Blog, en el que se recoge toda la información relacionada con la aplicación en el Reino Unido de la "Freedom of Information Act" que regula la gestión, almacenamiento y uso de la información en la administración pública. Es una buena manera, por tanto, de concentrar en un punto toda la información disponible y que sirva de plataforma de difusión. Pero si queremos utilizarlo para algo más concreto, como hacer el seguimiento de un proyecto o incluso ilustrar un evento determinado, también podemos hacerlo, siendo en la empresa privada una opción cada vez más utilizada. Este tipo de blogs tienen "fecha de caducidad", es decir, en el momento que concluye el proyecto dejan de funcionar. Este sería el caso del seguimiento que se hizo durante el proceso de digitalización del fondo de cultura popular de North East.

Para acabar esta primera parte, señalar que un blog puede ser utilizado por cualquier tipo de organismo público independientemente de su tamaño o complejidad organizacional. Para ilustrar esta posibilidad de uso me remito al blog que edita la corte suprema de West Virginia en Estados Unidos "Office of the Clerk" y, pasando al otro extremo, "Et Cetera" que es el primer blog que se puso en servicio en una biblioteca pública en Reino Unido.

La transmisión de información y la difusión del conocimiento sobre e-Government vía Blog

A partir de aquí nos centraremos en el uso de los blogs, pero como medio de transmitir información y difundir conocimiento en e-Government. Día a día nuevas herramientas se van imponiendo gracias a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), y la utilización de otras se hace cada vez más extensible. Encontramos cuatro grandes soluciones como vías de distribución y difusión de conocimiento e información en e-government:

- Listas de distribución o grupos de discusión.
- Blogs (photoblogs, moblogs, podcasting, etc)
- Boletines electrónicos o newsletters
- Portales de recursos

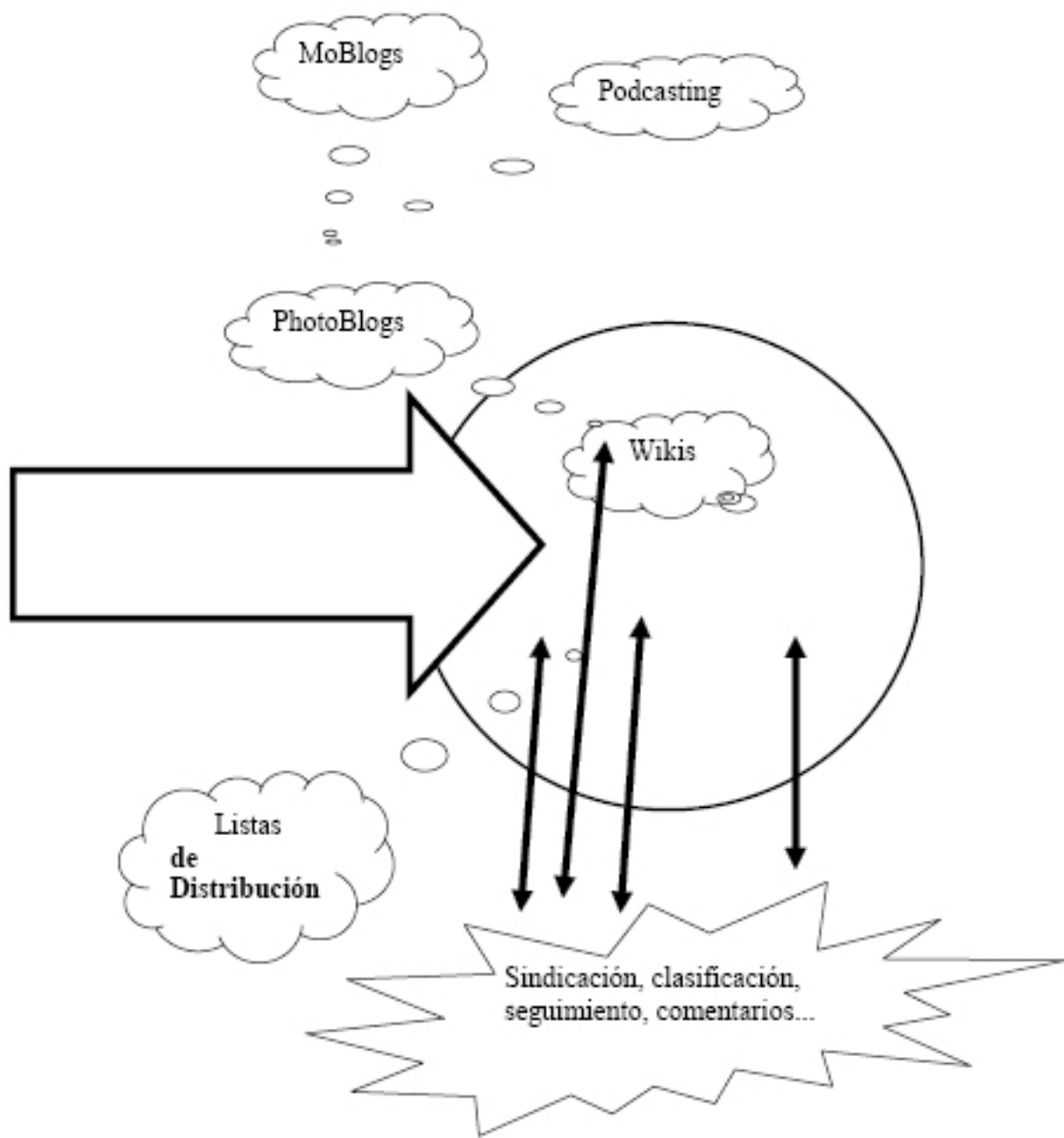
Aunque es evidente que podemos encontrar otras herramientas como los wikis o incluso los foros. No nos tenemos que olvidar tampoco, herramientas como la mensajería instantánea o la implementación novedosa que se está haciendo de la traslación de las redes personales a Internet. Los resultados que se obtienen son realmente sorprendentes, ya que se considera que con un grado de separación de seis, se puede llegar a casi cualquier persona (teoría de los mundos pequeños). Realmente el potencial que herramientas de este tipo están poniendo a nuestro alcance lo que era impensable hace unos pocos años.

Como se puede ver la cantidad de canales para la distribución de información y conocimiento es grande y desde luego no pretendo establecer criterios inamovibles ya que soy consciente que la amplitud del universo de Internet no es fácilmente medible. Nos encontramos con la dificultad de la magnitud, ya que cada día son más las soluciones y las tecnologías que se ponen a nuestro alcance, nuevos lenguajes, nuevas ideas que tarde o temprano se van desarrollando y tomando forma.

Para realizar este estudio me he encontrado con ciertas dificultades, sobre todo por lo que se refiere a la búsqueda de información. Hay ciertos segmentos idiomáticos con los que no hay excesivos problemas, sobre todo por lo que se refiere a lenguas estrictamente occidentales. En otros casos, para nosotros todo el

espacio virtual que se concentra en idiomas asiáticos o de que sencillamente tengan tipografías diferentes a la occidental, como aquellas comunidades que para expresarse utilicen el árabe, japonés, ruso, chino o cualquier otro que queda fuera de nuestro alcance. Aunque con la ayuda de traductores como los ofrecidos por Google o Altavista, uno puede hacerse una idea de lo que tiene delante.

Considerando que el año 2004 ha sido el año del blog por excelencia y que su proliferación se augura de un carácter exponencial para el presente año, quiero centrarme en ellos y en las posibilidades que ofrecen por su carácter de filtro informativo, de difusión de conocimiento y de expresión de ideas. También, como no, por herramientas que llevan asociadas como los lectores de noticias mediante RSS principalmente, que facilitan mucho la recepción de información sin tener que surfear interminablemente por la Web y que tienen aplicación a otro tipo de lugares como portales oficiales de las administraciones.



En estos momentos las previsiones de crecimiento de blogs en el ciberespacio son muy altas. Technorati ya hace un seguimiento a más de 10.000.000 de blogs. Este tipo de herramientas tiene como principal ventaja la gran accesibilidad que ofrecen tanto a la hora de publicar como de saltar de uno a otro.

Otra ventaja importante de los blogs respecto a otro tipo de herramientas es la posibilidad que ofrecen de obtener feedbacks de los lectores, el tono suele ser más informal y por lo tanto mucho más amigable para leer. O como no, la posibilidad de realizar trackbacks con los que veremos quienes hacen referencia a un post en concreto, estableciéndose verdaderas conversaciones virtuales.

Los usos que se le están dando a los blogs dentro del mundo del e-government y de la administración electrónica son variados, y desde luego no están cerrados ni mucho menos. Pero, para establecer una clasificación con la que empezar a movernos podemos definir las siguientes categorías en función de la utilidad o el uso que están recibiendo:

- **Académicos y de reflexión:** Se exponen temas de investigación académica principalmente. Sus autores intentan mostrar tendencias y estudios realizados.
- **Periodísticos:** Quizá son los que más se ajustan a lo que tiene que intentar reflejar lo que es un blog. Van haciendo anotaciones de todo aquello que va sucediendo. Algunos añaden su opinión particular al respecto, pero son muchos los que sólo se hacen eco de lo que está pasando.
- **Oficiales:** Son aquellos que se han puesto en marcha desde administraciones públicas con la intención que sirvan de escaparate a las iniciativas y propuestas de dicha organización. Esperando que sus ciudadanos tengan un mayor acceso a la información y además proporcionando la posibilidad que comenten lo que opinan al respecto.
- **Personal de la administración:** Ya sea por iniciativa propia o de la propia administración, son muchos los funcionarios que elaboran un weblog donde reflejan su quehacer diario, dando una perspectiva totalmente nueva a los ciudadanos de los que se hace en el día a día de una administración pública.

Evidentemente no es una tipología cerrada, ni mucho menos estricta. Las combinaciones entre ellas dan como resultado multitud de matices y que muchos blogs se encuentren a caballo entre más de una categoría.

A esta clasificación por tipo de emisor habría que sumarle otra en función de la temática abarcada. Está claro que en función del emisor está variará. Aunque no se suelen tratar única y exclusivamente una temática, sino que abarcan más, sumergiéndose en la sociedad de la información y del conocimiento. Por lo tanto, podremos encontrar información referente a la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en blogs que tratan temas tecnológicos en general, en los que referencian a la sociedad de la información, aquellos especializados en democracia electrónica, en los preocupados por reducir la brecha digital, en los que proponen nuevas soluciones para las administraciones tanto en el ámbito tecnológico como de las ideas, etc.

Por otro lado y quizá el valor más importante que un blog puede aportar a la difusión de conocimiento sobre e-Government, y evidentemente a cualquiera que queramos aplicarlo, es su capacidad de generar redes de contactos. Se forman flujos informacionales a través de las diferentes conexiones de la red. Los nodos que emergen adquieren mayor o menor importancia dependiendo principalmente de la actividad que desarrollan. El alcance de dichas redes es de carácter global.

Respecto a este punto en concreto puedo hablarles en primera persona. Desde que inicié la publicación de K-Government hace unos dos años he realizado contactos con personas interesadas en temas de e-government de casi cualquier parte del mundo. Es una buena manera que llegue información de primera mano,

de aquellas personas que están llevando a cabo experiencias en ese ámbito. Profesionales de Sudamérica, Estados Unidos, Canadá, Europa, África, Sudeste Asiático utilizan este canal como medio de comunicación e investigación. He recibido comentarios desde muchos sitios, pero desde luego lo que más se recibe son peticiones de información o de ayuda respecto a un proyecto determinado.

Por lo tanto, tú seleccionas tus fuentes en función de la calidad de sus contenidos. De hay que la relación de confianza establecida entre escritor y lector es crítica. La importancia como decía antes proviene de la actividad desarrollada en la red, pero también de la calidad de su actuación. Blogs podréis encontrar multitud pero sólo por nombrar unos cuantos que se hacen relativamente cerca geográficamente: e-Government de Xavier Llinares, Ditades de David Boronat, Goldmundus de Roc Fàges, e-voting de Jordi Barrat, identidad y reputación digital de Bel Llodrà, enredando de Mentxu, nodos en la red de Mario López. Y ya puestos unos cuantos de fuera: Information Policy desde Bielorusia, Plurik desde Brasil, Crossing Boundaries desde Canadá, Be Spacific desde Estados Unidos... Todos estos enlaces normalmente aparecen en los blogs en los denominados "BlogRoll". Estos enlaces apuntan hacia otros blogs que son del interés del autor del mismo y por supuesto hacia aquellos con los que ha establecido algún tipo de vínculo.

Pero un blog también puede ser el resultado de una red de colaboración previamente establecida. Éste es el caso de Própolis Club que es el resultado de una relación de cooperación entre dos empresas como son TAO-gedas y la consultora Multiplica. Ambas empresas trabajan para la administración pública y les interesa que sus clientes conozcan el mercado, puedan valorar soluciones, pedir requisitos y estar con las últimas tendencias por que de esta manera se genera un mercado de calidad que en este caso revierte directamente en el bienestar del ciudadano. Aunar opiniones y experiencias del mundo académico, empresarial y de la administración es vital para forjar una red sólida y de confianza.

Ahora bien, una vez seleccionadas las fuentes de información es cuando las herramientas asociadas a los blogs van a ser completamente útiles. La principal y más importante es la sindicación web de contenidos mediante RSS o Atom. Este proceso se realiza con la generación de una página en XML donde la información aguarda la visita automatizada de un lector de contenidos. Estos lectores pueden ser aplicaciones individuales como es el caso de Feed Reader, ser una aplicación on-line como Bloglines o estar integrado en un navegador como es el caso de Opera. Estas suscripciones tienen varias ventajas:

- Nos ahorran tiempo de navegación ya que es un programa el que va a mirar si hay algo nuevo.
- Son canales limpios. Al menos hasta el momento, aunque ya empiezan a darse casos, no contienen publicidad. La información que llega lo hace sin contenidos no deseados.

Evidentemente la utilización de esta tecnología por parte del gobierno está empezando pero tiene muchas posibilidades. Podéis consultar RSS in Gov, es un blog especializado en canales que se abren para sindicación, aplicaciones nuevas que pueden encontrarse y en definitiva a todo aquello relacionado con el uso del RSS por parte del gobierno. Pero sin irnos muy lejos podemos encontrar ejemplos recientes. En gencat.net, página de la Generalitat de Cataluña desde hace unos meses existe la opción de sindicación de contenidos.

Por último quiero hablaros de la folcsonomía o taxonomía popular. Este método de clasificación de contenidos sin estructuras jerárquicas ni parentescos preestablecidos mediante la utilización de etiquetas o tags, ha abierto nuevos canales de distribución de información. Es cierto que puede resultar caótico, pero por propia dinámica la información correspondiente a un tema concreto se acaba agrupando bajo la misma etiqueta. Los diferentes usuarios que normalmente escriben sobre un tema de manera implícita acaban coincidiendo en clasificar de la misma manera esa información.

En la red encontramos cuatro grandes categorías de contenidos a clasificar y para los que han surgido herramientas explícitas. Furl es una aplicación on-line que permite tener accesibles desde cualquier orde-

nador tus favoritos con la posibilidad de compartirlos y de categorizarlos. Del.icio.us añade categorización social mediante tags, ofreciendo la posibilidad de suscribirse tanto a un tag concreto. Para recabar información en imágenes podemos utilizar Flickr o Buzznet. Y por supuesto si queremos saber que se está hablando en la blogosfera tenemos que utilizar Technorati. Por último, un buscador especializado en contenidos clasificados mediante tags, Tag Central que busca en los sitios mencionados anteriormente y algunos más. Todos ellos evidentemente con posibilidades de sindicación de contenidos que puede facilitar mucho la recogida de información de todo aquello que la gente clasifica o habla sobre e-government.

En definitiva ¿Porqué utilizar un blog? Sencillamente porque favorece la creación de redes sociales, inmediatiza y acerca la información y sobre todo es una herramienta asequible y fácil de utilizar. Pero sobre todo porque nos puede servir para acercarnos al ciudadano.

Y respecto a ¿Cómo utilizar un blog? La respuesta la tenéis vosotros, yo sólo he expuesto una serie de casos, tener en cuenta que la imaginación es nuestro mejor activo.