

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA**  
**ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA**  
**Licenciatura de Documentación**



**PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN**  
**DE LA UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN**  
**DEL GABINETE DE PRENSA DE UN AYUNTAMIENTO.**  
**EL CASO DE TORRENT**

**PROYECTO FINAL DE CARRERA**

**Presentado por:**

Raúl Pérez Merchán

**Dirigido por:**

M<sup>a</sup> Fernanda Peset Mancebo

Valencia, septiembre 2011

## SUMARIO

<b>1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1.- Justificación del proyecto	3
1.2.- Objetivos	3
1.3.- Estructura del proyecto	4
<b>2.- MATERIAL Y MÉTODO.....</b>	<b>5</b>
2.1.- Material	5
2.2.- Método	5
<b>3.- ESTADO DE LA CUESTIÓN.....</b>	<b>7</b>
3.1.- La sociedad de la información	7
3.2.- El ayuntamiento y sus necesidades de información	11
3.3.- La Unidad de Documentación	14
3.4.- Servicios de Seguimiento de Medios para cubrir las necesidades de información de un Ayuntamiento	17
3.5.- Otros servicios documentales relevantes ya existentes	21
<b>4.- ANÁLISIS DEL CONTEXTO.....</b>	<b>24</b>
4.1.- La Unidad de Documentación en el Ayuntamiento de Torrent	22
4.2.- Antigua metodología de trabajo y propuesta de mejora del servicio	28
4.3.- Evaluación del servicio de suministro de <i>press clipping</i> externo: AUDITMEDIA	31
4.4.- Evaluación del gestor de documentos de prensa: GESTPRESS	35
4.5.- Implementación del nuevo sistema automatizado	48
4.6.- Resultados	51
<b>5.- CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>6.- BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>58</b>

## **1.- INTRODUCCIÓN**

### **1.1.- Justificación del proyecto**

El presente Proyecto Fin de Carrera (PFC) se centra en el trabajo que realiza la Unidad de Documentación del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Torrent, con la finalidad de mostrar el proceso de automatización de las tareas documentales que en él se realizan, y detallar los motivos por los que se ha decidido implantar el sistema actual y su funcionamiento.

La elección de este tema se justifica por la realización de prácticas laborales mediante diferentes convenios a lo largo de un periodo natural de tres años en la mencionada unidad. El trabajo ha consistido en adaptar el proceso manual realizado hasta mi incorporación a una gestión automatizada, más adecuada a las actuales necesidades, manteniendo el servicio activo. Actualmente, se continua con el sistema automatizado implantado, y que a lo largo de este trabajo vamos a conocer; y se han aumentado progresivamente nuevas responsabilidades gracias al ahorro de tiempo.

Mi privilegiada posición en esta tarea me ha permitido documentar con exhaustividad el trabajo, pudiendo justificar cada paso más allá de la mera descripción.

Este trabajo ofrece una visión general del proceso y unas pautas que podrían servir para que otras entidades locales valoren las ventajas de la gestión automatizada y, llegado el caso, seguir como punto de referencia los pasos del Ayuntamiento de Torrent para crear una unidad documental similar.

### **1.2.- Objetivos**

El objetivo principal del trabajo es la renovación del sistema utilizado en la Unidad de Documentación del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Torrent para la recopilación de información y describir el proceso finalmente utilizado.

Podríamos concretar como objetivos más específicos:

- Analizar el funcionamiento de la Unidad de Documentación del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Torrent hasta septiembre de 2008.
- Evaluación del servicio bajo los criterios de accesibilidad, tiempo de respuesta y presupuesto. Se opta por la automatización.
- Valoración de distintos *software* comerciales de gestión, así como distintos servicios externos.
- Describir el sistema finalmente implantado en la unidad documental.

- Proponer mejoras al servicio que se desarrolla en la actualidad.

### **1.3.- Estructura del proyecto**

El presente proyecto consta de seis apartados generales, encabezados por un sumario.

El primero de estos apartados es la introducción, donde comienza justificando los motivos de realizar el PFC sobre el tema escogido. En este apartado también se indica los objetivos perseguidos con el estudio, y las partes que componen la estructura del proyecto.

El segundo apartado refleja los materiales y métodos, donde hace referencia a como se ha elaborado el estudio, las fuentes consultadas y las técnicas empleadas para la obtención de información y redacción de la memoria.

El tercer apartado expone el estado de la cuestión, pretende mostrar una visión global del marco en el que se encuentra un ayuntamiento y las razones por las que necesita los servicios de una unidad de documentación para controlar la información generada por los medios de comunicación. Además, se estudia el tratamiento dado por otras entidades a este mismo tipo de información.

El cuarto apartado muestra las necesidades de información que tiene la entidad y el sistema de resolución de estos, hasta el momento de mi llegada. Se plantea una propuesta de mejora del servicio prestado por la Unidad de Documentación y la descripción del proceso de implementación del nuevo sistema. También se argumenta la decisión de primar el trabajo directo del documentalista sobre los servicios de empresas documentales externas y la decisión de, a pesar de todo, mantener ambos servicios simultáneamente.

En el quinto apartado se exponen los resultados obtenidos a partir de la metodología empleada.

Por último, el sexto apartado da lugar a las conclusiones que se interpretan a partir de los resultados obtenidos, y la recomendación de posibles futuras líneas de actuación.

## **2.- MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1.- Material**

Se van a utilizar tres tipos de material: material bibliográfico, recursos web e información recogida directamente del Ayuntamiento de Torrent y de su Unidad de Documentación en el Gabinete de Comunicación:

- Material bibliográfico: Búsqueda, lectura y análisis de la bibliografía existente sobre bases de datos automatizadas, bases de datos de artículos de prensa, nuevas tecnologías aplicadas a la documentación y necesidades y sistemas de información de apoyo a la toma de decisiones.
- Recursos web: Se realizará una búsqueda y análisis de información relacionada con la temática mencionada en el punto anterior, además de consultar la página web de diversas empresas que ofertan software de tratamiento de artículos de prensa y empresas de gestión y abastecimiento de información.
- Documentación generada por el propio Ayuntamiento de Torrent y de su Unidad de Documentación en el Gabinete de Comunicación: Se estudiarán, de primera mano, las necesidades de información de los usuarios del servicio y el tratamiento de la información que se hace en la unidad documental.

### **2.2.- Método**

El trabajo es fruto de la realización de prácticas en el Gabinete de Prensa de Presidencia del gobierno valenciano y en el Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Torrent, optando por un método descriptivo para detallar, básicamente, la labor realizada en este último centro.

En primer lugar, estudio de la información bibliográfica y web sobre sistemas documentales en general, y específico de artículos de prensa. También, se estudiará la bibliografía relacionada con los sistemas de información de apoyo a la toma de decisiones en las administraciones públicas.

En segundo lugar, se estudia las características del sistema utilizado en la Unidad de Documentación, el personal y los usuarios del servicio, para detectar sus necesidades y planificar las líneas de mejora. Se opta por la automatización.

En tercer lugar, estudio de mercado y evaluación de los productos y servicios para el tratamiento de artículos de prensa y gestión documental.

En cuarto lugar, implementación del software GESTPRESS y contrato del servicio externo AUDITMEDIA, siguiendo el modelo de Presidencia. Redacción de manuales de procedimiento de las tareas resultantes de la mencionada implementación.

Utilizar la rentabilidad como criterio para valorar el rendimiento de ambos servicios simultáneamente. Exposición de los motivos para el mantenimiento de ambos productos.

Finalmente, se señalan las limitaciones del servicio actual y se proponen mejoras.

### 3.- ESTADO DE LA CUESTIÓN

#### 3.1.- La sociedad de la información

Desde finales del pasado siglo se está viviendo un fuerte impacto tecnológico con gran importancia en el ámbito de la comunicación y los sistemas y medios de información, con lo que se ha llegado a hablar de un cambio social. Alvin Toffler<sup>1</sup> habla de 'la tercera ola'.

Toffler introduce un concepto de 'ola' que engloba todas las consecuencias biológicas, psicológicas, sociales y económicas que se derivan de cada una de las civilizaciones verdaderamente distintivas. Señala la *primera ola* como la revolución agrícola. Una civilización basada en el autoabastecimiento que origina toda una ola de consecuencias culturales que dura miles de años.

La *segunda ola* como la revolución industrial. Una civilización que escinde la figura del productor de la del consumidor. Las consecuencias culturales son la uniformización, la especialización, la sincronización, la concentración, la maximización y la centralización. El poder en esta segunda ola es ostentado por los que llama integradores que son aquellos que se ocupan de coordinar y optimizar los procesos de producción.

**La Tercera Ola** es la sociedad post-industrial. Toffler agrega que desde finales de la década de 1950, la mayoría de los países se han alejado del estilo de Sociedad de Segunda Ola. Estaríamos pasando de un esquema dicotómico que contempla 'productores' y 'consumidores' (típico producto para él de la revolución industrial) a una perspectiva en donde se juntan ambas funciones, en lo que él llama "prosumidor", tendiendo hacia Sociedades de Tercera Ola. Acuñó numerosos términos para describir este fenómeno y cita otras como Era de la Información creadas por otros pensadores.

Pero en la última década, **Sociedad de la Información** es sin duda la expresión que se ha consagrado como el término hegemónico, no porque exprese necesariamente una claridad teórica, sino gracias al bautizo que recibió, en las políticas oficiales de los países más desarrollados y la coronación que significó tener una Cumbre Mundial dedicada en su honor.

El concepto de sociedad de la información apareció por primera vez en 1973, cuando el sociólogo estadounidense Daniel Bell introdujo la noción de la «sociedad de información» en su libro *El advenimiento de la sociedad post-industrial*<sup>2</sup>, donde formula que el eje principal de ésta será el conocimiento teórico y advierte que los

---

<sup>1</sup> Toffler, Alvin. La tercera ola. Barcelona: Plaza & Janés, 1973

<sup>2</sup> Bell, Daniel. El advenimiento de la sociedad post-industrial. Madrid: Alianza Editorial, 2006

servicios basados en el conocimiento habrían de convertirse en la estructura central de la nueva economía y de una sociedad apuntalada en la información, donde las ideologías resultarían sobrando.

Esta expresión reaparece con fuerza en los años 90, en el contexto del desarrollo de Internet y de las TIC. A partir de 1995, fue tomando fuerza en el mundo de la política global, incluido en la agenda de las reuniones del G7 (luego G8). Se ha abordado en foros de la Comunidad Europea y de la OCDE; también lo adoptaron el gobierno de Estados Unidos, así como varias agencias de Naciones Unidas y el Grupo Banco Mundial. Todo ello con gran eco mediático. A partir de 1998, fue escogido, primero en la Unión Internacional de Telecomunicaciones y luego en la ONU, para el nombre de la Cumbre Mundial a realizarse en 2003 y 2005.

En este contexto, el concepto de ‘sociedad de la información’, como construcción política e ideológica, se ha desarrollado de la mano de la globalización neoliberal, cuya principal meta ha sido acelerar la instauración de un mercado mundial abierto y “autoregulado”.

Así, si bien las tecnologías de la comunicación han sido un factor clave en la aceleración de la globalización económica, su imagen pública está más asociada a aspectos más “amigables” de la globalización, como Internet, telefonía móvil e internacional, TV por satélite, etc. Así, la sociedad de la información ha asumido la función de “embajadora de buena voluntad” de la globalización, cuyos beneficios podrían estar al alcance de todos, si solamente pudiera estrechar la “brecha digital”.

Es preciso diferenciar aquí entre aquellas definiciones que apuntan a caracterizar una realidad existente o emergente, y aquellas que expresan una visión -o anhelo- de una sociedad potencial. Las dos tienen su relevancia: las primeras por su aporte al análisis, las segundas porque orientan políticas y acciones.

Para poder estudiar la realidad existente de la sociedad de la información es ineludible referirnos a Manuel Castells, por ser uno de los investigadores que más ha desarrollado el tema, y autoridad reconocida en la materia. Castells<sup>3</sup> prefiere el término “sociedad informacional” antes que “sociedad de la información” (haciendo la comparación con la diferencia entre industria e industrial). Él señala que si bien el conocimiento y la información son elementos decisivos en todos los modos de desarrollo, “el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”.

---

<sup>3</sup> Castells, Manuel. La Era de la Información: La Sociedad Red. México, Distrito Federa: Siglo XXI Editores, 2001



Y continúa: “Lo que caracteriza a la revolución tecnológica actual no es el carácter central del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos”. Y acota: “La difusión de la tecnología amplifica infinitamente su poder al apropiársela y redefinirla sus usuarios. Las nuevas tecnologías de la información no son sólo herramientas que aplicar, sino procesos que desarrollar. (...) Por primera vez en la historia, la mente humana es una fuerza productiva directa, no sólo un elemento decisivo del sistema de producción”.

En definitiva, la sociedad de la información se centra, principalmente, en torno a la innovación tecnológica que ha permitido la generalización del acceso a Internet. Lo que nos ha llevado a un crecimiento de las comunicaciones, una exponencial multiplicación de información y, en consecuencia, el deseo de recibir información de forma inmediata, mediante una simple consulta en buscadores Web. El efecto de la interacción de los usuarios de la Red con los grandes buscadores (se ha llegado a hablar de la “googlelización” de la sociedad) en las expectativas de funcionamiento de un servicio de información han puesto el listón muy alto. El usuario ha pasado a ser cliente desde que, con el desarrollo de las socialdemocracias, el ciudadano que paga los servicios de la administración con sus impuestos interioriza su rol como “cliente” y espera calidad y utilización eficiente de los recursos.

La información en nuestra sociedad ha alcanzado una importancia sin precedentes. La cantidad de información controlada y procesada define la posición de ventaja o desventaja de la que parte cualquier individuo o entidad. No hay conocimiento sin procesamiento de datos, y la explosión de información dispersa en distintos medios y formatos hace imprescindible disponer de herramientas que faciliten ese procesamiento.

Así pues, las entidades son ya plenamente conscientes de la necesidad de controlar y gestionar la información, con la intención de adquirir un conocimiento que les permita aplicar políticas de actuación más apropiadas. Este fenómeno ha provocado, además, la aparición de las llamadas empresas de servicios documentales, que se dedican a asesorar y gestionar la documentación y la información, tanto la generada por la propia entidad, como la externa que afecta al sector.

Acogiéndonos a la definición de Carlota Bustelo<sup>4</sup>, la **gestión de información** es el conjunto de actividades realizadas para el control, almacenamiento, y posterior recuperación adecuada de la información producida, recibida o retenida por una organización en el desarrollo de sus actividades. Mientras que la **gestión del conocimiento** se define como el conjunto de actividades realizadas para la utilización,

---

<sup>4</sup> Bustelo y Amarilla (2001): “Gestión del conocimiento y gestión de la información”, Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, marzo, año VII, nº 34, pp. 226-230.

compartición y desarrollo de los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, dirigiendo todo ese esfuerzo a la mejor consecución de sus objetivos.

Existe, por tanto, una relación entre ambos conceptos, que además se ha visto desarrollada en las empresas para dar respuesta al problema que plantea la necesidad de gestionar debidamente la información que genera<sup>5</sup>. En consecuencia, una estrategia que permita el paso de la gestión de la información a la gestión del conocimiento debe tener en cuenta esencialmente que:

- La gestión del conocimiento es un modelo de gestión que engloba todos los ámbitos de la organización.
- Para gestionar el conocimiento hay que tener en cuenta que este no se produce solo por la gestión de la información, sino que pasa por la intervención de profesionales y median procesos predefinidos.

Como consecuencia de este movimiento, en los últimos años surge un nuevo concepto en el campo de la gestión de información, es la denominada **gestión de los contenidos**<sup>6</sup>. Una idea promovida por los proveedores que suministran *software* y servicios de gestión de información y del conocimiento, para hacer más atractivos sus productos, ya que los contenidos deben tener un soporte y plasmarse en un documento, de manera que la gestión documental no es otra cosa, sino gestión de información.

Más allá del reconocimiento de la importancia de la tecnología, recientemente se ha empezado a valorar que la compra de equipos informáticos y programas de gestión de información no es suficiente para implantar un sistema de gestión documental. Existen necesidades de información que no pueden ser solventadas únicamente con herramientas informáticas, si no que se hace necesaria la intervención de un profesional que se encargue de las tareas informacionales de la entidad. Los gestores, conscientes de esta realidad, han optado bien por la contratación de profesionales de la información, o bien por subcontratar empresas especializadas en productos y servicios documentales.

Por otro lado, el rápido avance tecnológico provoca que los equipos (*hardware* y *software*) con las que se trabaja se queden obsoletos rápidamente y tengan dificultades para implementar las nuevas actualizaciones y programas de gestión que solicitan más recursos para funcionar de manera eficiente, complicando la accesibilidad.

---

<sup>5</sup> Cornella, Alfons (2000): "La gestión de la información en las organizaciones", *El Profesional de la Información*, abril, v. 9, nº 4, pp. 35-36.

<sup>6</sup> Bustelo, C. (2003): "Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas", *El Profesional de la Información*, v. 12, nº 2, marzo-abril, pp. 118-120.

En la gestión de información o de contenidos tienen cada vez menos importancia los soportes o los medios en los que se encuentra instalada la información, y más importancia el hecho de que esa información esté disponible en cualquier momento, y que esté accesible para toda la organización. Por este motivo, están apareciendo los llamados **proveedores de aplicaciones**, que ofrecen estos servicios, también denominados **SaaS**, “*software as a service*”. Hablamos de empresas que utilizan sus propios equipos y software para desarrollar el trabajo desde sus propias instalaciones, alojando el producto en sus servidores, ofreciendo un servicio *on-line*. Esto permite el ahorro de espacio, mantenimiento, personal y la garantía de profesionalidad en la gestión con un atractivo importante cuando compensa económicamente.

En definitiva, las tareas y campos de trabajo del profesional de la información son muy amplios y difíciles de acotar. Pero entendemos que, en el ámbito de este estudio, el profesional es el elemento conector entre un infinito mar de información, desestructurada y repleta de ruido y el usuario que se alimenta de su servicio. Es así tanto si el profesional trabaja dentro de la empresa como si desarrolla su labor en una empresa externa.

### **3.2.- El ayuntamiento y sus necesidades de información**

Los ayuntamientos han terminado por adoptar el enfoque cliente, gestionando sus servicios como cualquier empresa privada en términos de calidad y eficiencia, justificando así los recursos que recibe del ciudadano.

Tradicionalmente se ha criticado la lentitud del “papeleo”, la burocracia. La Administración no puede ser caprichosa o aleatoria en los procedimientos a través de los cuales el usuario interactúa con ella, esto genera cierta rigidez, y con ello cierta lentitud. Pero debemos evitar que a esto se sume un flujo de información interna que funcione con los mismos parámetros de falta de agilidad.

En los diferentes ayuntamientos y demás entidades gubernamentales, la planificación y la toma de decisiones a medio y largo plazo exige disponer de fundamentos informativos consistentes, de ahí la importancia de la existencia de las unidades de documentación, ya que se maneja gran cantidad de información que se debe analizar, sintetizar y explotar adecuadamente con el objetivo de optimizar la gestión pública.

La **unidad de documentación** es el departamento que se encarga de gestionar la información, y por tanto un elemento indispensable para la gestión del conocimiento dentro de la organización<sup>7</sup>.

Para su trabajo es imprescindible la investigación y la innovación de los procedimientos y los instrumentos necesarios a fin de ofrecer información de calidad al usuario. Como bien dice Karin Hiebaum<sup>8</sup>, estos departamentos tienen como tareas imprescindibles estudiar el entorno para identificar, seleccionar, almacenar, analizar, interpretar y difundir información de importancia estratégica.

No obstante, no solo debe importar la información interna del ayuntamiento. Cada vez con más intensidad se toma conciencia de la importancia que está ganando la opinión pública en la, ya definida, sociedad de la información. Por este motivo está ganando fuerza la necesidad de conocer lo que los medios de comunicación dicen de los ayuntamientos, de los municipios y sus habitantes. Y no es menos importante lo que se escribe en los foros de internet y en las recién aparecidas *redes sociales*, como *Facebook*, *Tuenti*, *Twitter*, *Google+*, etc. Las organizaciones ya no menosprecian la importancia de los flujos de información que se generan en los ámbitos 2.0, donde se busca presencia para ejercer tareas de marketing, difusión de información y contrarrestar los foros que pudieran contribuir a diseminar una imagen negativa de la gestión de la entidad. Las tareas de monitorización de estos escenarios de expresión ciudadana para tener conocimiento de “lo que se mueve en la plaza pública” es también función de la unidad de documentación.

Celia Chain<sup>9</sup> clasifica la información utilizada en las unidades de documentación en ambiental o externa (procedente del entorno con el fin de determinar qué necesita el “mercado”); interna (producida por la propia empresa y producto del proceso de la información externa que servirá para la toma de decisiones) y corporativa (que la empresa u organización proyecta al exterior).

Por tanto, las unidades de documentación deben recopilar y organizar la información de modo que se pueda acceder a ella fácilmente y garantizar que cualquier usuario, tanto real como potencial, pueda disponer de los datos necesarios cuando realmente los requiera: lo que se conoce como **valor de oportunidad**.

Para poder realizar estas tareas, las unidades de documentación utilizan sistemas de información documental, los cuales se componen de personas, recursos materiales y procedimientos técnicos encaminados a transformar los datos iniciales en información organizada disponible para que el usuario dé el salto cualitativo al

---

<sup>7</sup> Moreiro González, José Antonio; Navarro Bonilla, Diego; Esteban Navarro, Miguel Ángel [et al.]. Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia. Madrid: Universidad Carlos III, 2004.

<sup>8</sup> Hiebaum, Karin. Una visión general de la inteligencia competitiva. Consultado en: 05-04-09.  
<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/intelcompecar>

<sup>9</sup> Chaín Navarro, Celia. Gestión de la información en las organizaciones. ICE. Murcia: Universidad de Murcia, 2000.

conocimiento, facilitando la toma de decisiones adecuadas. Dichos sistemas tienen la capacidad de adaptarse al entorno, por lo que para su implantación se requerirá analizar tanto los datos como el contexto, es decir, realizar un estudio de las necesidades y usos de información de los usuarios a los que va dirigido este sistema.

**Un sistema de información documental** enlaza todos los flujos de información de una organización y se compone de tres fases básicas:

- Una entrada o input, que son los datos y documentos que se adaptan al perfil de usuario de la organización.
- El tratamiento de dicha documentación, donde se analizan los datos. En esta fase se realizan diversas tareas: catalogación, ordenación, análisis, sintetización... Es decir, trabajos propios del análisis documental para que la información pueda ser recuperada de forma pertinente.
- Una salida u output que sería la información ya clasificada y disponible para ser utilizada.

Cuando se plantean los sistemas de información documental es imprescindible el estudio de usuarios y necesidades. En este ámbito se pueden distinguir los siguientes tipos y niveles de usuarios<sup>10</sup>:

- Directos: por un lado existen los gestores del sistema, que lo usan y a su vez lo alimentan; y por otro la población a la que va dirigido y que sabe utilizarlo para su trabajo.
- Secundarios: son los intermediarios de la información, es decir, los que interactúan con el sistema para preparar informes pero no utilizan los resultados directamente para su trabajo.
- Indirectos: beneficiarios o consumidores de la información que utilizan el output generado por un equipo de trabajo y confían en el proceso de filtro y en la capacidad de análisis de las personas que lo integran.

Las organizaciones gubernamentales consumen información diversa procedente de distintos ámbitos: de la propia administración, de los ciudadanos, de los agentes mediáticos, políticos, culturales y económicos, etc. Con estos tipos y procedencias, el ciclo de información quedaría establecido de la forma que se muestra en la figura 1.

---

<sup>10</sup> Abad García, María Francisca; Felip i Sardà, Josep Maria; Lorenzo Gorrioz, Antonio, M. "Evaluación del sistema de información Argos para la toma de decisiones en la Presidència de la Generalitat Valenciana". En: Revista valenciana d'estudis autonòmics, 1999, v. 28, pp. 205-244.

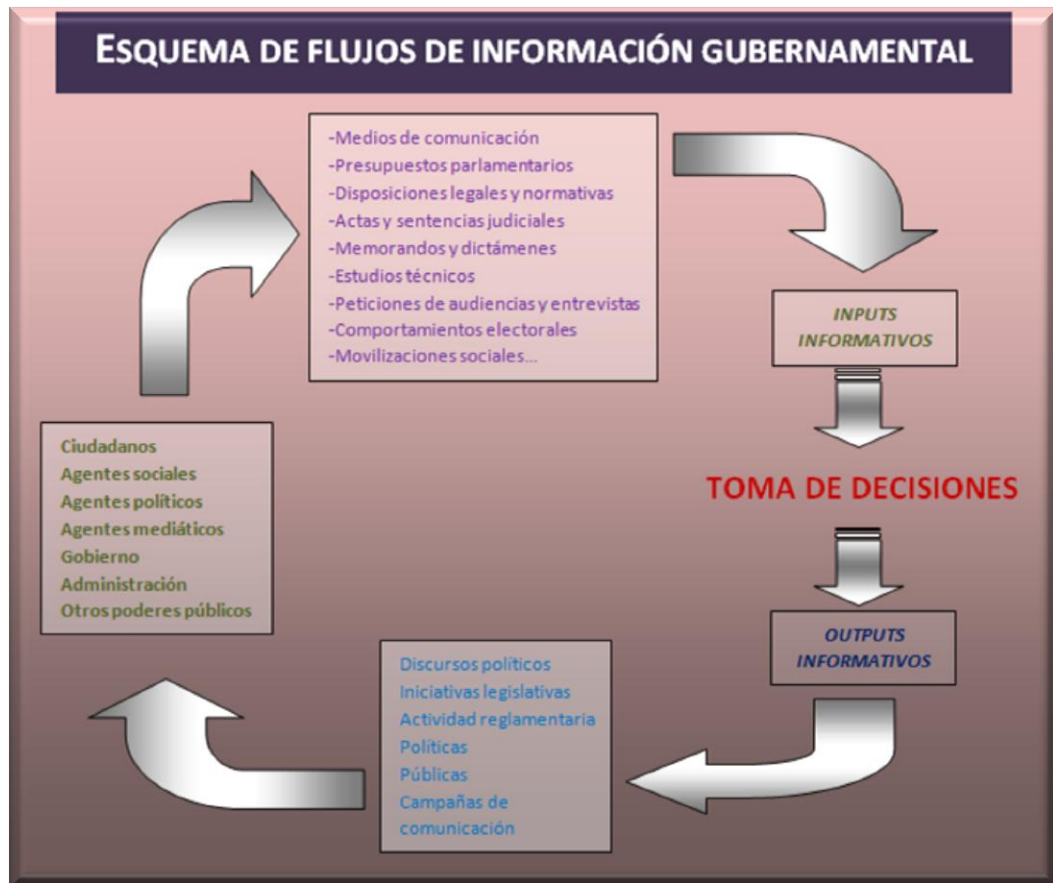


Figura 1: Castelló Cogollos, Lourdes (2006). Esquema de flujos de información gubernamental.

Es habitual que, las grandes organizaciones, para adquirir sus sistemas de información documental, en lugar de escoger un programa estándar ofertado en el mercado, contraten los servicios de empresas especializadas en programación, o dispongan de un equipo de informáticos que pueda crear un producto ajustado a las peculiaridades de la información que se va a manejar. Pese a la calidad y personalización de estos productos el coste es demasiado elevado para las pequeñas administraciones que deben optar por la adquisición de programas comerciales especializados.

### 3.3.- La Unidad de Documentación

El presente PFC enfoca el estudio de las unidades de documentación particularizándolo en la Unidad de Documentación del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Torrent, analizando el marco donde se encuentra, su funcionamiento, recursos, etc.

Esta Unidad, está integrada en el Gabinete de Comunicación, donde se haya como elemento más destacado el Gabinete de Prensa del Ayuntamiento, por lo que tendrá un gran interés el estudio de la interacción con la documentación periodística.

Un centro de documentación de prensa cobra un dinamismo esencial en la medida en que la noticia presenta unas características peculiares en su interrelación con la actividad documental<sup>11</sup>:

- El tiempo.
- La rapidez de los acontecimientos confieren a la noticia un carácter actual y contemporáneo.
- Los contenidos de la información de prensa son múltiples y heterogéneos.
- La objetividad. En la medida en que una noticia esté bien documentada aportará exhaustividad, fiabilidad y credibilidad al medio transmisor.
- La competencia de los medios de comunicación imponen a la prensa diaria la auto-exigencia de una información más veraz, exhaustiva y detallada.
- La libertad informativa necesita de un control consecuencia de los puntos anteriores que nacerá de la propia empresa informativa con ayuda de la documentación.
- El carácter de universalidad de la información de prensa respecto a los usuarios a los que va dirigida, exige una información veraz, completa, crítica y consecuente.

La noticia del periodismo actual cobra un sentido especial de la mano de los centros de documentación, bien sean manuales o automáticos, inmersos en la empresa, así como un vitalismo acorde con la sociedad actual; las bases de datos de prensa están igualmente encaminadas a facilitar la labor al periodista, ya que gestionan de manera exhaustiva la información.

Pueden dividirse en dos modelos diferentes<sup>12</sup>:

- Modelo relacional. Es el que caracteriza a los sistemas de gestión administrativa. Utilizan una serie de tablas que almacenan información relativa a un conjunto de datos relacionados. Las tablas están organizadas en forma de filas y columnas, que definen los registros y los campos. Las tablas pueden relacionarse entre sí a partir de campos comunes lo que garantiza su versatilidad.
- Modelo textual. Mucho más apropiado para tratar documentos. Está basado en el fichero invertido y en campos de extensión variable con valores repetidos. En este modelo cada cadena de caracteres puede ser

---

<sup>11</sup> Martínez Pestaña, María Jesús. Estructura de los bancos y Bases de Datos de prensa. En: Documentación de las Ciencias de la información. X. Ed. Uni. Complutense de Madrid, 1896

<sup>12</sup> Del Valle Gastaminza, Felix. Análisis y tratamiento documental en medios de comunicación impresos en la era digital. Consultado en: 26-04-2009

punto de acceso al registro, lo cual constituye una de las principales diferencias con el modelo relacional. El registro se constituye así como representación del documento original y, a la vez, cada término o palabra puede servir de punto de acceso al documento.

Independientemente del modelo al que pertenecen, las bases de datos de prensa tienen las siguientes características<sup>13</sup>:

- La información de prensa se caracteriza por su contenido heterogéneo y enciclopédico.
- Se tiende al texto completo.
- Suelen utilizar programas propios que previamente han encargado y que se acoplarán a las necesidades y funciones del creador de información.
- Los problemas se plantean en la indización y catalogación.
- La capacidad del ordenador de un banco o base de datos periodística estará en función de dos aspectos: la disponibilidad económica —son muy caros— y los objetivos planteados por la empresa periodística.
- La lengua predominante es el inglés.
- Predominan los bancos y bases de datos que contienen el archivo de uno o más periódicos y semanarios.
- El tipo de usuarios y destinatarios que utilizan los bancos y bases de datos periodísticos son, fundamentalmente, las empresas de prensa (periódicos, agencias etc.) y, en menor número, ciertas instituciones y particulares.

Estas características generales no terminan de plasmar la realidad de las necesidades del ayuntamiento de una pequeña ciudad (en términos de ámbito de extensión geográfica y presupuesto). Este hecho se desarrolla más ampliamente en el apartado específico de la Memoria del proyecto.

La información presentada por los bancos y bases de datos periodísticos suele incluir los puntos siguientes:

- Número de identificación del artículo o procedencia del mismo.
- Título.
- Lengua.
- Fecha.
- Autor.
- Tipo de documento.

---

<sup>13</sup> Martínez Pestaña, María Jesús. "Estructura de los bancos y bases de datos de prensa". *Documentación de las ciencias de la información*. Universidad Complutense de Madrid, X, 1986.



- Localización geográfica.
- Derechos de autor (copyright).
- Texto o resumen.
- Personalidades que aparecen en el texto.
- Descriptores.
- Otros datos.

Finalmente, los programas suelen coincidir en líneas generales en los siguientes aspectos<sup>14</sup>:

- Adquisición de datos de manera conversacional.
- Gestión de entrada validación de datos.
  - Control de forma.
  - Control de fondos.
  - Corrección de errores.
- Formateado de datos gestión de indización.
- Indización automática.
- Tratamiento de lenguaje libre.
- Creación de lenguajes controlados.
- Gestión de léxicos, creación y actualización de léxicos y thesaurus.
- Gestión de ficheros, creación y actualización de ficheros de búsquedas, creación y actualización de ficheros bibliográficos, reestructuración de ficheros y procedimientos de conservación.
- Búsqueda retrospectiva, búsqueda de documentos primarios, búsqueda de documentos secundarios.
- Difusión selectiva de la información y gestión de ficheros de perfiles.
- Edición; separación, formateado, edición de boletines y catálogos, edición de índices
- Administración, control de acceso, gestión financiera y estadísticas.

### **3.4.- Servicios de Seguimiento de Medios para cubrir las necesidades de información de un Ayuntamiento**

Las tareas de una unidad de documentación pueden ser muy variadas, pero en este trabajo la tarea en la que nos centramos es la creación, mantenimiento y consulta de una base de datos *Press Clipping* gestionada en el Ayuntamiento de Torrent.

---

<sup>14</sup> Chaumier, Jaques. L'accès automatizé à l'information. París: Entrepise moderne de Edition Paris, 1982

### **Definición de *Press Clipping***

La voz anglosajona ***clipping*** se traduce al castellano como resumen, compendio, recopilación. Se ha generalizado en la terminología de las Ciencias de la Información para definir la recopilación de artículos de prensa en los que aparece una entidad o empresa determinada, en forma de noticia, tanto en soporte papel como como digitales. Incluso, en estos momentos, está ganando mucha importancia el control de la aparición de las empresas en blogs y redes sociales, un ámbito todavía difícil de vigilar.

El *press clipping*, o **seguimiento de prensa**, acompañado de la elaboración de dossiers de noticias, es una actividad con más de un siglo de antigüedad<sup>15</sup>. Con un sistema de trabajo que muchas empresas dedicadas a esta tarea no variaron hasta finales del pasado siglo, a pesar de haber percibido desde hacía tiempo la necesidad de transformarse para adaptarse al contexto digital. Desde los inicios han realizado el seguimiento de publicaciones impresas de idéntica forma: los profesionales revisaban diariamente un conjunto de cabeceras y seleccionaban los artículos que respondían a los intereses de los clientes. Una vez filtradas las noticias se remitían, fotocopiadas o resumidas, a través de correo postal o fax. Varios son los problemas resultantes de esta gestión. Por una parte, la acumulación de papel que implicaba una creciente necesidad de personal y de espacio; por otra, la lentitud de este proceso, redundando todo ello en un alto coste y una funcionalidad muy limitada.

Recientemente, los avances tecnológicos han llevado a introducir cambios en el funcionamiento de los servicios. Desde el momento en que los clientes se familiarizan con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ya no están dispuestos a esperar días e incluso semanas para recibir sus dossiers de noticias filtradas. Esta presión impulsará la transformación de tales servicios.

En la actualidad, a pesar de que se cuenta con el apoyo de instrumentos tecnológicos de búsqueda, indización, filtrado, etc., el seguimiento de medios impresos sigue requiriendo el trabajo intelectual de los profesionales, ya que todavía no ha sido posible substituir su trabajo. Documentalistas expertos revisan las publicaciones, seleccionan las noticias relevantes, las digitalizan, indizan, clasifican y elaboran un dossier que se remite al cliente por correo electrónico. Éste lo recibe por lo general a primera hora de la mañana.

Aunque el seguimiento de medios impresos no ha variado substancialmente en su método, gracias a los avances tecnológicos, sobre todo a la digitalización y al correo

---

<sup>15</sup> Jiménez, Àngels. "Acceso a información periodística a través de servicios de press clipping". En: Hipertext.net, 2003, núm. 1. <http://www.hipertext.net>. Consulta: 3 de abril de 2011.

electrónico, ha multiplicado su rapidez y ha mejorado las posibilidades de gestión, almacenamiento y reutilización de las informaciones.

No obstante, dentro del *press clipping* es necesario dedicar un espacio a los **servicios de seguimiento de medios digitales**. Cuando a mediados de los años noventa del pasado siglo se inicia la popularización de Internet, la prensa "salta" a la red. Se añade otro universo informativo. Las grandes cabeceras materializan sus ediciones digitales, también irrumpen las agencias de noticias, se crean medios absolutamente nuevos y cuya existencia se circunscribe exclusivamente al ciberespacio. Todo ello, requerirá seguimiento por parte de las empresas del sector.

El seguimiento de medios digitales se sustenta en el uso de **agentes inteligentes**. Se trata de aplicaciones informáticas que circulan de forma permanente por Internet rastreando los cambios y novedades que se producen en las sedes web de noticias. Siendo capaces de rastrear miles de periódicos, revistas, boletines digitales, etc., en apenas un instante. Con los agentes las empresas de seguimiento pueden ofrecer a sus clientes amplios y variados servicios de actualización permanente y en tiempo real. Estos programas permiten igualmente personalizar las búsquedas por medio de la asignación de palabras clave (relativas a conceptos temáticos, nombres de personas, productos, marcas, empresas), permitiendo algunos, además, una retroalimentación por parte del usuario mediante la indicación de en qué medida se ajustan las noticias recuperadas a sus expectativas. Datos que permitirán que el sistema vaya mejorando progresivamente su eficacia para devolver respuestas cada vez más pertinentes.

La actividad de *press clipping* digital proporciona como resultado listados de titulares sensibles que actúan como hiperenlaces directos al texto completo de la noticia en el medio en el que se difundió originariamente

Así pues, las principales ventajas de estos sistemas son: ahorro de tiempo, papel, espacio físico y consecución de un alto grado de inmediatez informativa.

### **La importancia del *Press Clipping* en los Gabinetes de Prensa**

Desde el Gabinete de Prensa una de las principales, y vitales, labores es la de guardar la buena imagen pública de las entidades o personas que son objeto de interés por parte de los medios. Se dedican a mantener una estrecha relación con periodistas y medios de información potencialmente interesados en las actuaciones de la entidad. Siendo indiferente la importancia del medio en el mercado, desde los más grandes a los más pequeños son importantes para las entidades, que tienen la intención de dar a conocer las actuaciones positivas de misma.

Es habitual que muchos medios no se molesten en acudir a actos menores, ni tengan un seguimiento activo de las entidades, los Ayuntamientos en este caso. Por todo ello es primordial una postura activa por parte de los gabinetes de prensa. Ellos deben crear y difundir las notas de prensa, remitiéndolas a los medios.

Para cualquier entidad la aparición positiva, o no, en los medios tiene un gran valor. De igual modo que la publicidad es importante para ser visto y difundir una idea. Una noticia es incluso aún mejor. La noticia, además de ser publicidad gratuita, está vista con mejores ojos por el público, que no una aparición en un espacio publicitario, que se considera artificial y manipulador.

Una noticia redactada por un periodista está asociada con la veracidad, el derecho a la información, la libertad de expresión, etc. y se le otorga una especial importancia por ocupar un espacio en ese medio.

Por todo esto resulta muy importante a una entidad conocer la acogida que ha tenido las noticias enviadas a los medios y su tratamiento; y, aún más, la aparición involuntaria.

En definitiva, el *press clipping* se ha transformado así en una de las principales ocupaciones de los departamentos y empresas de comunicación de hoy en día. El fruto de su labor ofrece a sus usuarios<sup>16</sup>:

- Conocer con rapidez las noticias de las que son objeto.
- Estar al corriente de las informaciones que por alguna razón les son de interés.
- Utilizar la información como valor estratégico en beneficio propio.
- Reducir el riesgo de error en la toma de decisiones.

Un producto tanpreciado requiere un gran cuidado en el momento de escoger el programa para elaborarlo o la empresa que lo suministre. Por eso, es necesario tomar en consideración algunas cuestiones importantes:

- Tipo de medios: impresos, digitales, radiofónicos o televisivos. Y si se desea una o varias tipologías
- Cantidad de medios.
- Accesibilidad de los medios: gratuita o de pago; física o digital.
- Criterios de búsqueda: flexibilidad a la hora de determinar o modificar criterios de búsqueda. Coste de los cambios o ampliaciones en los productos externos. Limitaciones.

---

<sup>16</sup> Jiménez, Àngels. "Acceso a información periodística a través de servicios de press clipping". En: Hipertext.net, 2003, núm. 1. <http://www.hipertext.net>. Consulta: 3 de abril de 2011.

- Accesibilidad de los resultados. Base de datos propia, necesidad de acceso a internet. En el caso de servicios externos, si se recibe mediante acceso web, fax, correo electrónico, mensajería, etc.
- Coste en tiempo en realizar un producto propio u hora de acceso del servicio externo.
- Condiciones del contrato: flexibilidad, duración, modificación, etc.
- Coste del servicio: tener en cuenta si hay conceptos que supongan pagos suplementarios.

### **3.5.- Otros servicios documentales relevantes ya existentes**

Algunos servicios de documentación vinculados a gabinetes de prensa gubernamentales que se han tenido en cuenta a la hora de tomar ejemplo o coger ideas para la automatización del servicio de seguimiento de medios de la unidad que aquí estudiamos son, principalmente, el de la Unidad de Documentación General de la Generalitat Valenciana y el del Gabinete de Prensa del Ayuntamiento de Valencia.

No se ha podido tomar como ejemplo un servicio de una entidad gubernamental de similares dimensiones, ya que en el momento del comienzo de este trabajo el servicio de *press clipping* seguía realizándose de forma manual en la mayoría de ayuntamientos estudiados que disponían de este servicio, o se encontraban aún en proceso de consolidación.

Entre todos los servicios tenidos en cuenta, la unidad documental que hemos tomado como ejemplo a seguir a pesar de la diferencia de amplitud del ámbito que abarca es el de la Unidad de Documentación General de Presidencia de la Generalitat Valenciana. El motivo primero de esta elección es la vasta experiencia de la que dispone la Unidad, desde su creación en 1991. Además de un mayor conocimiento personal de su funcionamiento, adquirido durante los 7 meses de prácticas realizados en el año 2007.

La Unidad de Documentación General de la Presidencia de la Generalitat Valenciana es una unidad administrativa con rango de servicio adscrita al Área de Documentación y Análisis de Datos de la Subsecretaría de Planificación y Estudios de la Presidencia. Creada en 1991, la Unidad opera en la actualidad como servicio de documentación de la Presidencia y de la Conselleria del Portavoz y, eventualmente, de otros departamentos del Gobierno valenciano.

Para ello cuenta con seis documentalistas (uno de ellos como jefe del servicio), cuatro administrativos y dos subalternos, además de cinco becarios licenciados o diplomados en Biblioteconomía y Documentación y un número variable de personal en

prácticas procedente de la Universitat de València y de la Universitat Politècnica de Valencia. En cuanto a la infraestructura tecnológica, aparte del equipamiento físico adecuado y del software ofimático, de reconocimiento óptico de caracteres y de edición web, dispone de INVESDOC, ORACLE, TECHLIB y RETRIEVALWARE para la gestión de sus recursos documentales.

La Unidad se estructura operativamente en dos secciones: información política de actualidad y documentación general. La sección de información política de actualidad se dedica al tratamiento de documentación periodística, a la localización, captura y análisis de documentos partidarios, parlamentarios o gubernativos disponibles en la Red que respondan a la actualidad del debate político y al diseño y mantenimiento de productos de difusión de esos tipos informativos.

La sección de documentación general atiende la biblioteca departamental, el catálogo general de recursos propios, la identificación, localización y análisis de recursos en la Web de interés para la organización, la coordinación de las bibliotecas especializadas de la Generalitat y el diseño y mantenimiento de los productos y servicios de difusión pertinentes.

Corresponde a la jefatura del servicio la planificación y coordinación de funciones documentales, la evaluación de los procesos técnicos, la gestión de los recursos y la gestión administrativa y de personal.

Esta estructura operativa se concreta en dos grandes subsistemas de información. SIBIL-LA es el subsistema de información política de actualidad. La base de datos SIBIL-LA constituye el núcleo del subsistema. Diseñada e implementada en 1992 a partir de INVESDOC y ORACLE, contiene más de 180.000 documentos periodísticos referenciados y 300.000 páginas digitalizadas asociadas relativas a la vida política e institucional de la Presidencia de la Generalitat y de la Comunidad Valenciana desde el 2 de enero de 1993. Es, sin duda, la más importante fuente de información periodística de la vida política valenciana de la última década.

A partir de abril de 2000 el subsistema se vio reforzado con la incorporación de RETRIEVALWARE; ello permite diferenciar los actuales núcleos de gestión: la base de datos SIBIL-LA gestiona exclusivamente la información referida a la Presidencia y a la Conselleria del Portavoz y GVA-EXCALIBUR PRENSA, soportado por RETRIEVALWARE, cubre el resto de la información periodística de interés. El usuario final puede acceder a la base de datos a través del interfaz de desarrollo propio SIBIL-LAWEB; en cuanto a GVA-EXCALIBUR PRENSA, dispone de otro interfaz que permite acceder de forma sencilla al gran volumen de información almacenada. En ambos casos, el acceso está restringido al personal conectado a la red corporativa de la Generalitat.

El subsistema de documentación general se denomina Gavina, desarrollado en torno al paquete de gestión bibliotecaria TECHLIB, de OPEN TEXT.

Ambos subsistemas no constituyen compartimentos estancos; antes al contrario, la pretensión de la UDG es proporcionar respuesta a cualquier demanda de información de sus usuarios, independientemente de su origen, localización, tipología y soporte. Muy a menudo, en este tipo de organizaciones la resolución de los problemas informativos planteados pasa por la complementariedad de fuentes periodísticas, estadísticas, legales o científicas. De ahí el desarrollo de productos que permitan integrar, a modo de colectores, los distintos servicios de la Unidad en respuesta a las demandas reales o potenciales de los usuarios. Este es el sentido, como veremos más abajo, del Observatorio temático y del Sistema de Información Local.

## 4.- ANÁLISIS DEL CONTEXTO

### 4.1.- La Unidad de Documentación en el Ayuntamiento de Torrent

**Torrent** es una de las localidades con mayor población de la Comunidad Valenciana. Situada en el área metropolitana de Valencia, con casi 80.000 habitantes, es la capital de la comarca de l’Horta Sud.

**El Ayuntamiento de Torrent** es la institución de autogobierno del municipio de Torrent<sup>17</sup>. Un gobierno vinculado desde los comienzos de la democracia al Partido Socialista desde la legislatura de 1979-1983. Hasta las elecciones municipales de 2007, celebradas el 27 de mayo, el PPCV venció, produciéndose un cambio de administración, y un punto de inflexión en la gestión del servicio que nos ocupa.

El nuevo equipo de gobierno impulsa en el 2007 la modernización de la Unidad de Documentación y Prensa. Las unidades administrativas que harán un uso intensivo del servicio de documentación son las siguientes:

- Alcaldía
  - Área de Gobierno de Economía, Hacienda, Seguridad Ciudadana y Comunicación
    - Delegación de Gestión Presupuestaria y Seguridad Ciudadana
  - Área de Gobierno de Grandes Proyectos, Urbanismo, Vivienda, Infraestructuras y Medio Ambiente
    - Delegación de Medio Ambiente, Agricultura y Ciclo integral del agua
    - Delegación de Vía pública, limpieza viaria y zonas verdes
  - Área de Gobierno de Administración, Bienestar Social y Educación
    - Delegación de Bienestar Social, Cooperación y Ciudadanía
    - Delegación de Igualdad, Consumo y Sanidad
    - Delegación de Programas educativos, Familia e Infancia
  - Área de Gobierno de Desarrollo Económico y Social, Empleo, Transporte, Movilidad y Participación
    - Delegación de Relaciones ciudadanas, Participación y Descentralización
  - Área de Gobierno de Cultura, Valenciano, Deportes, Juventud y Turismo
    - Delegación de Deportes y Juventud
    - Delegación de Fiestas y Entidades populares

---

<sup>17</sup> Portal Web del Ayuntamiento de Torrent [En línea]. [Consulta: 20 de agosto de 2011]. Disponible en: <http://www.torrent.es/torrentPublic/inicio>



El Área al que pertenece el Departamento de Comunicación y Prensa del Ayuntamiento es el **Área de Gobierno de Economía, Hacienda, Seguridad Ciudadana y Comunicación**, al mando de Juan José García Campos (también Primer Teniente alcalde de la ciudad, lo que proporciona una idea del alto nivel de responsabilidad y, por tanto, de necesidades informativas).

El Área de Gobierno de Economía, Hacienda, Seguridad Ciudadana y Comunicación tiene a su cargo los siguientes departamentos:

- Gestión tributaria y otros ingresos de derecho público.
- Tesorería.
- Recaudación.
- Contabilidad.
- Catastro.
- Contratación y compras.
- Relaciones fiscales con otras Administraciones Públicas.
- Calendario del contribuyente.
- Aprobar la compensación de deudas.
- Relaciones con la sociedad RETOSA.
- Patrimonio e inventario.
- Subvenciones municipales.
- Publicaciones municipales.
- Comunicación y prensa.

El siguiente **organigrama** que vemos en la figura 2 representa el modelo organizativo del Departamento de Comunicación y Prensa dentro del sistema gubernamental del Ayuntamiento:

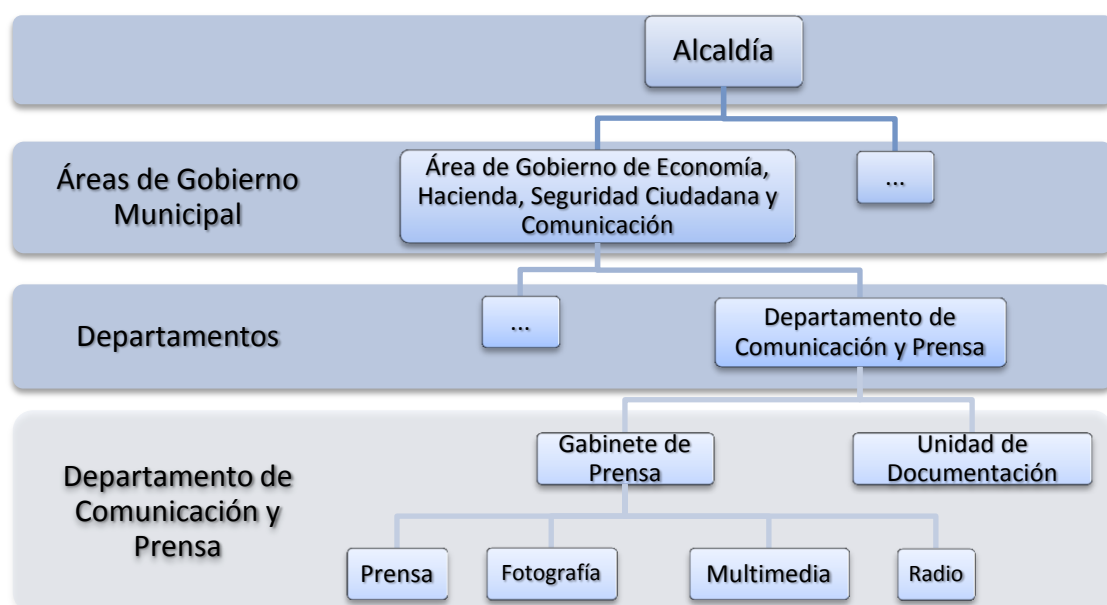


Figura 2: Organigrama del Departamento de Comunicación y Prensa

## Departamento de Comunicación y Prensa

El Departamento de Comunicación y Prensa está encabezado por un Jefe de Departamento y se divide en la Unidad de Documentación y el Gabinete de Prensa.

Por un lado tenemos la **Unidad de Documentación**, la encargada del seguimiento de medios, gestión de la base de datos de artículos de prensa, su estructuración y catalogación, además de gestionar la base de datos fotográfica y actualización de la sección de noticias de las web del ayuntamiento y el monitor del Departamento de Información ciudadana de Torrent (TDIC).

Esta Unidad está gestionada principalmente por un único Técnico Documentalista. En estos momentos no existe el reconocimiento administrativo de dicha plaza en la relación de puestos de trabajo, por lo que las tareas van siendo cubiertas con becarios estudiantes de la Licenciatura de Documentación. Sus funciones van orientadas al seguimiento de medios de comunicación y gestión de la base de datos generada con dicho seguimiento.

Por otro lado tenemos el **Gabinete de Prensa**, la unidad encargada de documentar y dar a conocer las actuaciones del gobierno municipal, manteniendo una estrecha relación con los medios de comunicación y sirviéndoles de puente con las personalidades municipales. Pretenden una difusión lo más amplia posible, primeramente mediante artículos de prensa y publicaciones impresas, pero en los últimos meses, además, se han introducido en las redes sociales (*Facebook* y *Twitter*), se están publicando fotos en *Flicker* y videos en *Youtube*; recientemente se ha lanzado una radio municipal.

En el Gabinete de prensa está formado por dos periodistas y un número no determinado de becarios de periodismo y diseño gráfico y audiovisual, normalmente entre 2 y 4. Un técnico periodista será el Adjunto de Jefe de Gabinete de prensa, responsable directo del Gabinete y al mando de la sección de prensa, fotografía, radio y multimedia.

Ya existe mención del Gabinete tres legislaturas antes de la llegada del PPCV a la cúpula de poder del gobierno local. Se han localizado documentos en que se menciona algunas de sus funciones en 1996<sup>18</sup>, y se sabe de su actividad por aquél entonces, realizando su función de enlace informativo con los medios de comunicación y los primeros *Press Clipping* en formato papel. Pero pocos datos tenemos del anterior gobierno y nuestro estudio se va a centrar en el tratamiento realizado sobre el seguimiento de prensa a partir de la legislatura 2007-2011.

---

<sup>18</sup> Reglamento del Boletín de Información Local. 1996.

## La Unidad de Documentación

La Unidad de Documentación es una unidad administrativa con rango de servicio adscrita al Departamento de Comunicación y Prensa del Área de Gobierno de Economía, Hacienda, Seguridad Ciudadana y Comunicación del Ayuntamiento de Torrent. La actual estructura del departamento fue implantada en 2007.

La Unidad opera actualmente como servicio de documentación de prensa, dando servicio a todas las áreas de la administración gubernamental de Torrent.

Tiene como misión proporcionar a sus usuarios la información pertinente, en condiciones de máxima calidad y eficacia, a fin de optimizar los procesos de toma de decisiones en el ámbito de gobierno. No obstante, no se limita únicamente a intermediar entre el productor de información y el usuario, sino que proporciona valor añadido: la inmediatez, la calidad y la economía de recursos.

Los servicios que proporciona la Unidad de Documentación son los siguientes:

- Servicio de referencia.
  - Bases de datos de artículos de prensa impresa y web, notas de prensa, imágenes, etc. que permiten solucionar problemas puntuales o abrir la vía a búsquedas más complejas.
- Búsquedas retrospectivas.
  - La interrogación a las bases de datos disponibles en la Unidad intentará resolver la cuestión planteada por usuarios que precisan una selección de referencias sobre un tema en cuyo conocimiento desea profundizar.
- Suministro de documentos.
  - El usuario puede solicitar un artículo, dossier de prensa, imagen o periódico reciente.
- Difusión Selectiva de Información.
  - Se realiza un dossier diario de las publicaciones relacionadas con el municipio de Torrent y su ayuntamiento que se pone a disposición de los usuarios que lo requieren. Además se realizan dossiers personalizados con la recopilación de artículos sobre un tema específico y de una periodicidad determinada para los usuarios que los soliciten.
- Orientación al usuario.
  - El técnico de la Unidad de Documentación ofrece orientación sobre los servicios que ofrece la Unidad y el uso que se puede hacer de sus recursos.

## 4.2.- Antigua metodología de trabajo y propuesta de mejora del servicio

Hasta octubre de 2007 la metodología de trabajo de la Unidad de Documentación era un sistema rudimentario, ya anticuado y costoso en tiempo y trabajo. Por lo que se optó realizar un estudio para su modernización.

### Trabajo diario de la Unidad

El trabajo diario de la Unidad consistía, en primer lugar, en leer, analizar y seleccionar las noticias pertinentes de los distintos medios de prensa nacional, autonómica y local, impresa y web., en lengua castellana o valenciana.

Estos periódicos son:

- *ABC, Comunidad Valenciana*
- *El Mundo, Valencia*
- *El País, Valencia*
- *La Razón*
- *La Vanguardia*
- *Público*
- *Las Provincias, L'Horta*
- *Levante-EMV, L'Horta*
- *La Opinión de Torrent* (mensual)
- *Nou Torrentí* (mensual)

Además de toda la prensa web a nuestro alcance:

- *La Opinión de Torrent*
- *Horta Noticias*
- *Nou Torrentí*
- *Diario Crítico de la Comunidad Valenciana*
- *El Periodic.com*
- *SuperDeporte*
- *Avuí*
- *Información*
- *Periodico Mediterraneo*
- *Metro Valencia*
- *20 Minutos*
- *Qué*
- etc.

Seguidamente, una vez seleccionadas las noticias, se creaban los dossiers diarios. Uno de la prensa impresa y otro con la prensa web, para finalmente unirlos en un bloque.

Por un lado, el sistema para realizar el dossier de prensa impresa era recortar los artículos y posteriormente realizar una copia en la fotocopidora, escalándolo al tamaño de un folio Din-A4 por artículo o página, y con una cabecera del periódico al que pertenecía.

Por otro lado, el dossier de prensa web se realizaba en un documento de texto, utilizando *Microsoft Word*. Se copiaba el texto de los artículos en una plantilla con las cabeceras de los diferentes medios. Finalmente se imprimía y se adjuntaba al final del dossier de prensa impresa.

Se realizaban tres copias del dossier, el primero para Alcaldía, el segundo para el jefe del Departamento de Comunicación y Prensa, y el último se dejaba en un mostrador para que los usuarios interesados, 25 entre concejales y jefes de departamento del Ayuntamiento de Torrent, lo cogiesen e hiciesen su propia copia del dossier completo o los artículos de interés.

Este trabajo se realizaba entre dos profesionales y costaba alrededor de dos horas y media o tres horas, dependiendo el volumen de noticias del día.

Éste fue el sistema de trabajo del anterior gobierno, y del primer año del gobierno actual.

### **Evaluación de la metodología de seguimiento de medios, conservación y difusión de artículos de prensa**

En Septiembre de 2008, a mi llegada al Departamento se me encomendó (como becario estudiante de la Licenciatura Documentación en funciones de técnico) la realización de un estudio sobre la metodología de seguimiento de medios, conservación y difusión de artículos de prensa de la Unidad de Documentación del Departamento de Comunicación y Prensa del Ayuntamiento.

Las conclusiones del estudio fue la siguiente:

- La continuidad del servicio se justifica por los siguientes motivos:
  - El servicio era muy importante y bien apreciado por los usuarios que accedían a él
  - Las noticias que se recogían eran de gran interés para cualquier trabajador del Ayuntamiento.
  - Tener acceso a esta información facilitaba y mejoraba la toma de decisiones de los altos cargos.

- Los puntos débiles del sistema eran los siguientes:
  - La inversión de tiempo y esfuerzo era excesiva.
  - Existía un gasto de dinero y recurso en consultar prensa impresa que apenas ofrecía resultados de interés, tales como: La Razón, La Vanguardia y Público.
  - Se perdía artículos pertinentes en prensa que no se consideraba de interés.
  - Estaba limitado a artículos escritos, sin recursos para radio y televisión.
  - El coste de papel al realizar todas las copias necesarias para los usuarios era astronómico.
  - Los usuarios que podía acceder al recurso eran muy limitados.
  - El acceso al servicio de difusión diaria se retraba mucho.
  - La consulta retrospectiva del material era muy costosa y limitada.

La solución era evidente: Se necesitaba un sistema automatizado de almacenamiento, catalogación, búsqueda y difusión de artículos y dossiers, donde poder unificar los artículos de prensa impresa y digital.

Siguiendo el modelo de la Unidad de Documentación General de Presidencia de la Generalitat Valenciana, se estudió la posibilidad de solicitar la creación de un programa informático de gestión de artículos de prensa personalizado y adecuado a las necesidades de la Unidad, completado con un servicio de *press clipping* externo.

Tras la obtención de varios presupuestos de *software* especializado a medida se decidió comparar con la oferta de programas especializados ofertados en el mercado. Definitivamente se reusó el *software* a medida por su alto coste y se seleccionó el programa de gestión documental de prensa de GESTPRESS, por el ajuste de su producto para la resolución de nuestras necesidades en un equilibrio de calidad/precio.

Por otro lado se compararon distintos servicios de suministro de *press clipping* externo optando por el producto de AUDITMEDIA en un periodo de pruebas que permitiese evaluar la pertinencia, exhaustividad y precisión de sus resultados.

Este último tipo de productos, por aquel entonces, no solía disponer de una base de datos con la posibilidad de clasificar los artículos por medio de descriptores y realizar búsquedas temáticas retrospectivas, por lo que seguían necesitando de un gestor de documentos.

### **4.3.- Evaluación del servicio de suministro de *press clipping* externo:**

#### **AUDITMEDIA**

AUDITMEDIA<sup>19</sup> es una compañía española de ámbito internacional, dedicada desde 2008 a brindar servicios avanzados de seguimiento de medios.

Especializada en ofrecer soluciones tecnológicas de gestión de la información, totalmente personalizadas. Ofrece un amplio abanico de servicios que comprende, además del seguimiento de medios tradicional, el seguimiento de medios digitales, radio y televisión entre otros. Monitoriza y clasifica noticias nacionales e internacionales mediante algoritmos de búsqueda propios, alojados en distintas bases de datos, distribuidas a nivel mundial.

Dispone de un equipo humano multidisciplinar, profesional y especializado, y unos avanzados medios técnicos que le hacen capaz de ofrecer completo servicio de monitorización de medios, complementado por un eficaz servicio de atención al cliente y constantes innovación tecnológica, destinada a satisfacer las necesidades de sus usuarios. Además de disponer de una Departamento de Atención al Cliente disponible las 24 horas del día durante todo el año.

La información de interés es accesible a través de un Portal Online Personalizado. Mediante un sistema de alertas enviadas por mail, que mantiene informados a los clientes, en tiempo real, de las actualizaciones en su Portal. Por otro lado, AUDITMEDIA ofrece la posibilidad de saber la repercusión mediática de cualquier noticia de interés. Análisis de presencia en medios, valoración de impacto económico, análisis cualitativo y cuantitativo, etc.

#### **Funcionalidades de AUDITMEDIA**

AUDITMEDIA ofrece un funcionamiento ágil y sencillo en términos de accesibilidad. Se describe con todo detalle su funcionamiento en el anexo “Manual de AUDITMEDIA”, y a continuación se indica una breve descripción de las funcionalidades del sitio Web:

En su pantalla principal ofrece todos los servicios integrados. Nada más iniciar mostrará los resultados del día en que se accede y, la posibilidad de realizar búsquedas, restringir tipo de documentos, crear dossiers y ver estadísticas. (Figura 3)

---

<sup>19</sup> Portal web de Auditmedia [En línea]. [Consulta: 1 de mayo de 2011]. Disponible en: <http://www.auditmedia.es>



Figura 3: AUDITMEDIA – Pantalla principal

## Búsquedas

AUDITMEDIA ofrece la posibilidad de hacer búsquedas y consultar todos los documentos que han sido determinados de interés para nuestra entidad por el sistema, desde el primer día que se contrató el servicio hasta el último.

Tenemos la facilidad de navegar por medio de un **calendario** para buscar los resultados de un único día.

Es posible acotar los resultados mostrados según el **tipo de documento**, eligiendo tantos tipos de documentos como deseemos, entre: artículos de prensa impresa, cortes de radio, fragmentos de vídeos de TV y artículos digitales de Internet.

Otra opción es realizar una **búsqueda por palabras** utilizando texto libre, en la que se permite acotar entre dos fechas.

## Lista de documentos

Los documentos se muestran en forma de lista de titulares, agrupados por bloques y diferenciando las distintas búsquedas demandadas a AUDITMEDIA, y más concretamente agrupados por tipo de documentos.

Cada documento aparece en la lista con los siguientes elementos: Tipo de documento (prensa impresa, televisión, radio, web), Titular, Fecha del documento (con el día de la semana) y Medio del que se ha extraído.



## Tratamiento de los resultados

Es posible seleccionar los documentos deseados para crear un dossier o visualizar las estadísticas, para eliminar o visualizar el artículo en pantalla.

En AUDITMEDIA es posible **crear un dossier** con los resultados marcados. Además nos permite nombrar el dossier que se va a crear, la calidad de las imágenes y una serie de añadidos (elegir entre si se desea que tenga portada, separadores de grupo, si queremos la 'Estadística y miniatura', la 'Tabla de contenido' y/o forzar que las páginas salgan en formato vertical) (Figura 4). Una vez completada las especificaciones del dossier éste se nos guardará en 'Mis archivos'. Y podremos descargarlo en formato pdf. (como se ve el anexo "Dossier de AUDITMEDIA"),

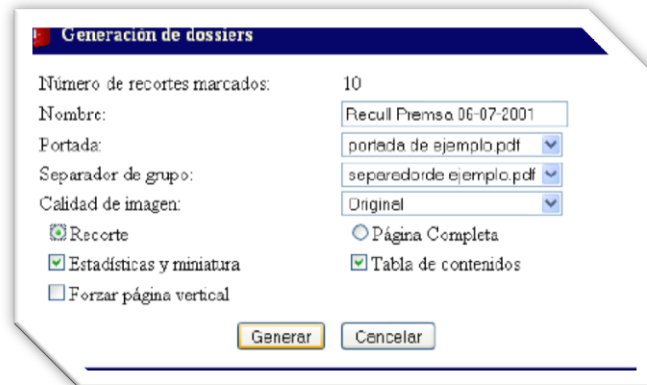


Figura 4: AUDITMEDIA – Generación de dossiers

Podemos ver **estadísticas** donde aparecen los datos del 'Total de noticias' y la cantidad de noticias en cada bloque.

Se podrá **ordenar** la lista de resultados por: 'Título', 'Fecha', 'Medio y titular' y 'Medio y fecha'.

También tendremos la opción de **eliminar** del sistema los documentos seleccionados. Opción de gran importancia para expurgar resultados no pertinentes.

Finalmente, es posible encontrar varias opciones de **visualización** de documento dependiendo el tipo del mismo. Los documentos de texto de podrán ver en formato pdf; además, si son extraídos de la prensa impresa podrán visualizarse como jpg, o directamente en la web si son artículos digitales. Los documentos de televisión descargarán un archivo de video avi, mientras que los de radio descargarán un archivo de audio mp3.



Figura 5: AUDITMEDIA – Visualización de artículo de prensa impresa en formato pdf

## **Otros servicios de AUDITMEDIA**

AUDITMEDIA facilita otros servicios adicionales que implican un coste adicional, que normalmente no usaremos pero pueden ser de interés en momentos puntuales:

### **Busqueda Libre**

El servicio de búsqueda libre permite al cliente solicitar información puntual de seguimiento de medios a través del departamento de Atención al Cliente. Se trata de un servicio de seguimiento a la carta que permite a los clientes disponer de la información sólo cuando la necesitan.

Los clientes de este servicio, en un futuro podrán acceder a la hemeroteca de noticias de AUDITMEDIA, donde podrán realizar búsquedas de artículos útiles para la generación de sus comunicados y notas de prensa. El cliente podrá realizar tantas búsquedas retrospectivas en la base de datos de noticias como le sean necesarias.

### **Informe de Impacto Mediático**

El informe de impacto mediático ofrece información de la repercusión mediática, valoración económica y presencia informativa que cualquier noticia, o interés de búsqueda del cliente, ha obtenido en los medios de comunicación, durante un periodo de tiempo determinado.

En el análisis que se realiza, se valora la noticia en base a la información vigente y oficial de los medios de comunicación y de otros aspectos de medición (Difusión de Prensa: OJD; Difusión de Radio y Tv: EGM).

### **Praxis**

En algunas ocasiones las entidades desean realizar internamente la clasificación de la información monitorizada en los medios. Para esos casos AUDITMEDIA, recientemente ha puesto en marcha su herramienta PRAXIS, capaz de gestionar de manera ágil y en formato digital, toda la información periódica que aparece en los medios de comunicación de la parrilla de medios de AUDITMEDIA, tanto de prensa como de radio y televisión.

En el caso de la prensa, AUDITMEDIA entrega ya los recortes de los periódicos, con el OCR pasado y los datos de los artículos introducidos ya en la base de datos. PRAXIS permite a los usuarios clasificar la información según los intereses del destinatario objetivo.

#### **4.4.- Evaluación del gestor de documentos de prensa: GESTPRESS**

GESTPRESS<sup>20</sup> es una compañía española con fuerte presencia en el ámbito nacional, dedicada desde 2008 a ofrecer un completo sistema de gestión de documentos de prensa.

GESTPRESS se creó para facilitarle las tareas de elaboración, clasificación y archivo de noticias, que posteriormente permitirá buscar y utilizar, aprovechando al máximo dicha información.

Fruto del esfuerzo de GESTPRESS para avanzar y ofrecer un mayor servicio para cubrir las necesidades de su comunidad de usuarios, recientemente se han incorporado nuevas e importantes funciones, tales como la posibilidad de gestionar, no sólo noticias aparecidas en medios impresos o digitales, sino también noticias aparecidas en otros medios audiovisuales, clips de radio o televisión, e incluso imágenes. De esta forma, los usuarios de GESTPRESS podrán ampliar el ámbito de seguimiento de medios y no perderán ninguna información que sea, o pueda ser en un futuro, potencialmente valiosa para su entidad.

La gestión del recurso de la “información” se impone como una función esencial dentro de cualquier organización. Así pues, en estos momentos GESTPRESS es una herramienta idónea para explotar dicho recurso, ya que permite procesar, almacenar, recuperar y comunicar la información en cualquiera de sus formas: textos, voz e imágenes.

#### **Funcionalidades de GESTPRESS**

Se ha creado un detallado manual que detalla el funcionamiento de GESTPRESS en el anexo “Manual de GESTPRESS”, y a continuación se indica una breve descripción de las funcionalidades del sistema:

GESTPRESS agrupa 5 bloques de funciones: (Figura 6)

- Administrar: permite configurar los parámetros de la aplicación
- Digitalizar: facilita las capturas y la indexación de todas aquellas noticias que se quiera conservar en la hemeroteca.
- Buscar: permite interrogar el sistema para recuperar información deseada.
- Analizar: permite varios tipos de análisis documental.
- Obtener noticias: ofrece acceso a la función de e-Clipping, la cual no se llegó a contratar y queda fuera de este estudio.

---

<sup>20</sup> GESTPRESS: gestión de prensa [En línea]. [Consulta: 10 de julio de 2011]. Disponible en: <http://www.gestpress.com/>

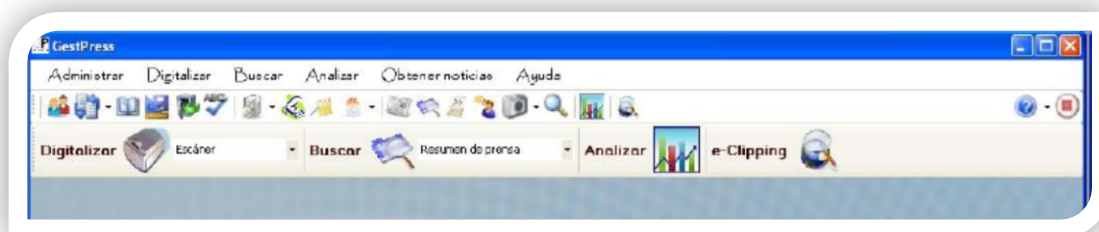


Figura 6: GESTPRESS - Pantalla inicio GESTPRESS

## A.- Administrar GESTPRESS

La función 'Administrar' ofrece a su vez las siguientes funcionalidades:

### A.I.- Gestión de usuarios

Esta función permitirá configurar los datos de los usuarios de GESTPRESS: Se podrá realizarse altas, bajas y modificaciones en los datos y perfiles asignados.

Al **dar de alta un nuevo usuario** se le asignará un nombre, una contraseña y los permisos de acceso (Administrar, Digitalizar, Buscar, Resumen de prensa, Dossier y Asistente).

En nuestro sistema se han creado el usuario 'administrador' y 'prensa'. El primero que controla el administrador de Sistemas de GESTPRESS; y el segundo con plenos derechos sobre el programa, desde el que accederán los técnicos de la Unidad para trabajar. No se ha considerado necesario crear más usuarios.

### A.II.- Gestión de noticias

Esta función permitirá predefinir los parámetros que posteriormente le podrán ser asignados a las noticias que van a formar parte de su hemeroteca para agilizar su funcionamiento. Dichos parámetros a configurar son los siguientes:

#### Palabras vacías

Permitirá indicar a la aplicación aquellas palabras que considera vacías de contenido y no quiere que sean tenidas en cuenta cuando se realice una búsqueda.

#### Corrector

El Corrector da la posibilidad de corregir las pequeñas imprecisiones que puedan darse durante el proceso de reconocimiento de textos automático. Podremos **incorporar correcciones** indicando la palabra que queremos que la aplicación cambie y aquella por la que quiere que sea sustituida.

## Temas

Esta opción se utiliza para crear temas en función de las necesidades de la entidad, así como las palabras clave que definirán cada uno de dichos temas y que, posteriormente, servirán para clasificar las noticias, imágenes y archivos multimedia que se irán almacenando, facilitando así la búsqueda. La aplicación, ante una noticia con varias palabras clave de un mismo tema, lo propondrá de forma automática.

GESTPRESS también ofrece la posibilidad de **sustituir un tema** antiguo por otro nuevo. El programa re-indexará todos los documentos en este nuevo tema.

## Medios

La opción 'Medios' permitirá registrar y configurar los datos de los distintos medios de comunicación, pudiendo definir factores tales como la tirada, difusión, Web, dirección, editores, soporte del medio, categoría, alcance geográfico o periodicidad. Esto permitirá una mejor clasificación de las noticias durante la digitalización y unos mejores resultados durante las búsquedas y el análisis.

Podemos indicar que es sistema reconozca a qué medio pertenece cada noticia y el formato de los titulares de dicho medio de forma automática cuando digitalice las noticias, permitiendo así mayor exactitud en la digitalización.

Al **introducir un medio** nuevo en la aplicación, podremos especificar los siguientes datos: nº de orden, logo, tirada y difusión, audiencia, editor, soporte, categoría, alcance, periodicidad, web y otros datos de contacto.

## Códigos

Esta opción ofrece la posibilidad de añadir un código interno de clasificación, a la noticia digitalizada, que sólo será visible cuando visualicemos la noticia en pantalla. En nuestro caso utilizaremos este campo para indicar a que departamento o área de la administración del Ayuntamiento puede interesar principalmente la noticia.



Figura 7: GESTPRESS - Opción Código

## Autores

GESTPRESS también permite crear diferentes autores para identificar quien introduce la información, pero en nuestro sistema no utilizaremos esta opción, ya que solo un documentalista se encargará de este trabajo.

Tampoco tendremos en cuenta el campo de 'Secciones' ni el de 'Ediciones'.

### **Valoración significativa**

Esta opción permitirá añadir las valoraciones que consideremos oportunas para nuestros artículos. Nosotros diferenciaremos las noticias según como trate los medios al Ayuntamiento, entre 'Positiva', 'Neutra' y 'Negativa'.

### **Personalizado**

Desde esta función se podrá crear cualquier otro parámetro que resulte interesante registrar para la clasificación de noticias en nuestra base de datos.

### **A.III.- Gestión de entidades**

La opción Gestión de Entidades permitirá mantener los datos de contacto de aquellas organizaciones con las que se trabaja, dando la posibilidad de personalizar, para cada una de ellas, sus resúmenes de prensa.

Este apartado no nos será de interés de momento, ya que solo trabajamos con departamentos del Ayuntamiento de Torrent.

### **A.IV. Parámetros de configuración**

Esta función es la que permite configurar parámetros relacionados con la impresión, captura de imágenes, etc.

### **A.V. Copia de Seguridad**

Desde esta opción se podrá realizar una copia de seguridad de los datos almacenados en el sistema. Una copia de seguridad crea un archivo histórico que permite optimizar más la base de datos de la aplicación, de ese modo se optimizará la velocidad de búsqueda. Cuando se necesite se podrá restaurar la copia de seguridad.

### **B.- Digitalización**

Una vez realizadas las operaciones necesarias para configurar y personalizar la aplicación, podemos comenzar a introducir noticias en el sistema. El proceso de digitalización es la captura de los documentos que queremos almacenar en nuestra hemeroteca. La incorporación de las noticias al sistema se podrá realizar básicamente de tres maneras, bien directamente desde nuestro escáner, bien incorporándola desde el propio ordenador, o bien directamente desde la web. En este apartado se mostrarán

las opciones con las que podemos contar, en función del tipo de documento que deseamos introducir en el sistema (documento de texto/imagen, imágenes o documentos multimedia, webs).

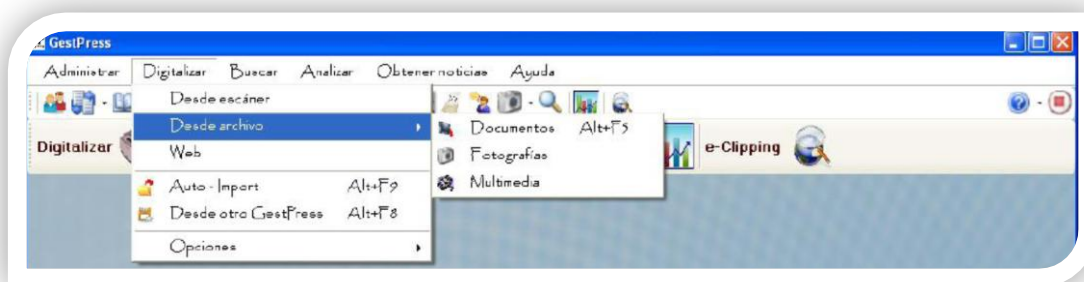


Figura 8: GESTPRESS - Menú Digitalización

## B.I.- Tipos de documentos

**Documentos de texto/imagen:** Son los artículos de prensa, tradicional o digital, que una vez introducidos en el sistema se podrán localizar a través de texto. Normalmente se introducirán en el programa a través del escáner o incorporando archivos en formato tiff o pdf.

**Imágenes:** Fotografías que al introducir en la aplicación se podrán clasificar y a las que se podrán añadir comentarios que posteriormente le facilitarán las búsquedas. Los formatos admitidos son jpg y tiff.

**Archivos multimedia (audio y vídeo):** Archivos de audio (mp3) y vídeo (flv, avi, wmp) que, igualmente, se podrán indexar y clasificar en la aplicación.

**Páginas Web:** Son los artículos de prensa digital, que aparecen en una página Web, estas noticias una vez introducidas en el sistema se podrán localizarse a través de texto.

## B.II.- Digitalización manual

La digitalización manual hace referencia a la incorporación de documentos de forma individual, este modo de captura permite clasificar los documentos en el momento de la digitalización.

### Documento de texto/imagen

Este tipo de documentos se capturará fundamentalmente de dos maneras, escaneando directamente el documento en papel (a través de la interface del propio escáner) o incorporando el archivo en formato digital (seleccionando el documento tiff o pdf deseado desde un árbol de carpetas).

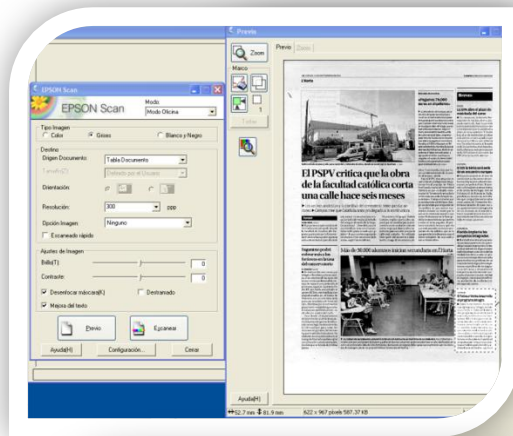


Figura 10:  
GESTPRESS -  
Pantalla de  
escáner.

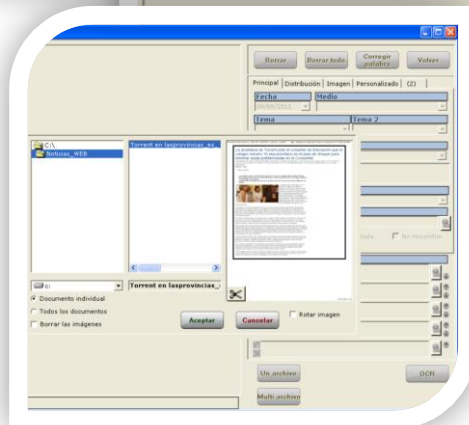


Figura 11:  
GESTPRESS -  
Digitalización  
desde ordenador.  
Selección de  
archivo.

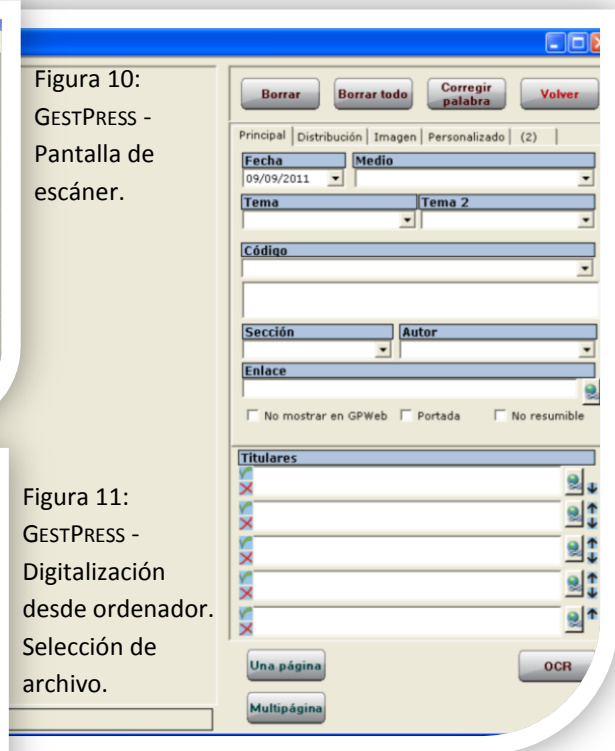


Figura 9: GESTPRESS - Pantalla de captura de documentos

## Imagen

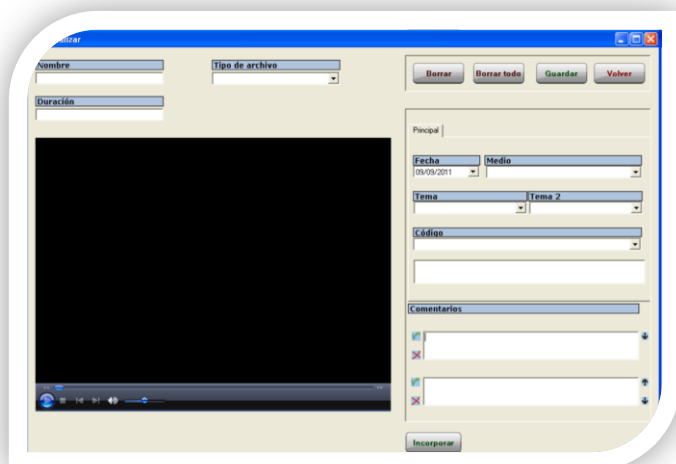
GESTPRESS también cuenta con una base de datos para almacenar y clasificar archivos de imagen en formato jpg y tiff.

A pesar de esta opción y la necesidad el Departamento de Documentación y Prensa de catalogar imágenes se ha optado por realizar esta taré por medio de otro programa debido al enorme banco de imágenes que maneja el Departamento que dificulta el tratamiento por medio de GESTPRESS.

## Documento multimedia

Una de las funcionalidades que ha agregado GESTPRESS en su última actualización es la posibilidad de gestionar archivos de audio y vídeo (mp3, flv, avi, wmp).

Figura 39: GESTPRESS - Ventana de digitalización de documento multimedia.





## Página Web

En esta nueva versión, GESTPRESS incluye la opción de digitalizar directamente páginas web, sin necesidad de imprimir la noticia manualmente a un documento pdf o tiff. Esta función permite la clasificación y la realización de las posteriores búsquedas como si se tratara de un documento de texto/imagen más.



Figura 12: GESTPRESS - Ventana Digitalización Web.

### **B.III.- Digitalización automática**

Por otro lado, GESTPRESS permite también incorporar gran cantidad de noticias de prensa guardadas en una o varias carpetas en su equipo, de forma automática, de una sola vez.

Esta opción no nos será de interés ya que en la Unidad de Documentación se realiza el trabajo diariamente.

### **C.- Clasificación**

Una vez que se ha digitalizado el documento debemos catalogarlo. GESTPRESS ofrece múltiples campos, la mayoría de ellos coincidentes independientemente del tipo de documento. Dicha catalogación será de utilidad posteriormente para poder aplicar filtros en las búsquedas que se quiera realizar.

Además de la catalogación de nuevos documentos se permitirá la edición y el borrado de los ya existentes en el sistema.

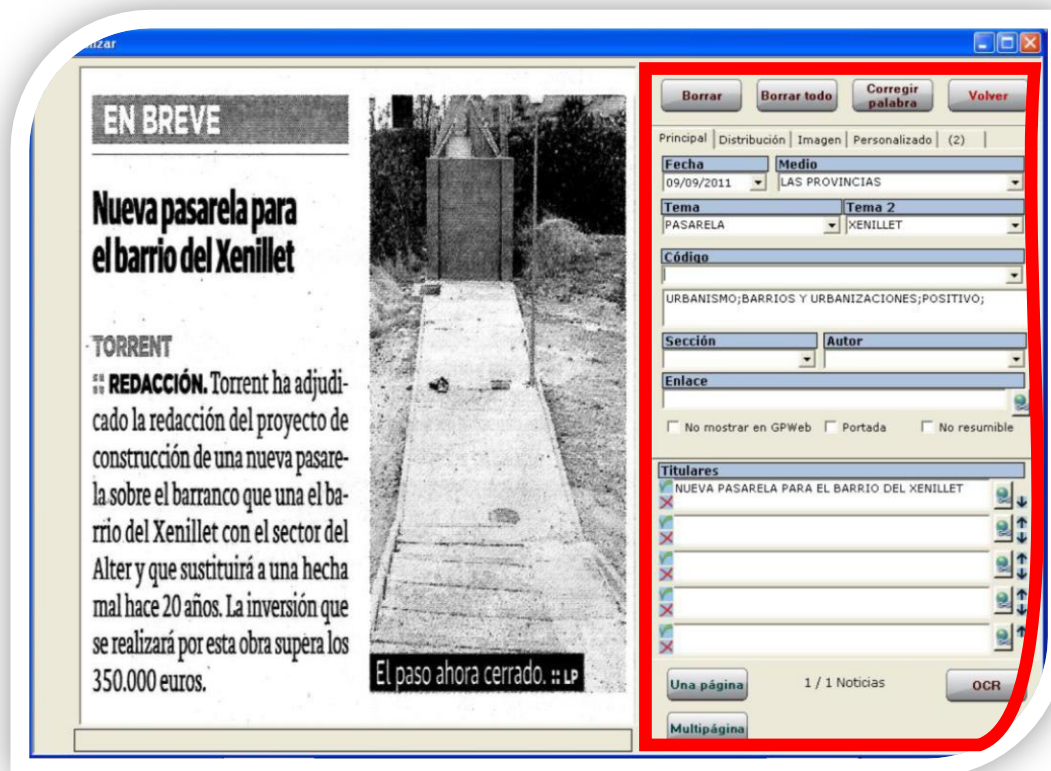


Figura 13: GESTPRESS - Opciones de clasificación de documentos.

## D.- Búsquedas

Una de las funciones más importantes de un gestor de artículos de prensa es la de realizar búsquedas de noticias en nuestra base de datos, en función de los criterios de búsqueda que le queramos indicar.

En GESTPRESS existen varias opciones en función del tipo de búsqueda que se desee realizar, según la tipología de documentos que queremos obtener o si se prefiere una búsqueda rápida o más profunda.

### D.I.- Búsquedas según tipo de documentos

GESTPRESS utiliza índices de almacenamiento diferentes para cada tipo de documento. Por tanto, si se desea buscar un tipo de documento concreto, lo más eficiente es hacer una búsqueda específica.

## Noticias de Prensa

Respecto a la búsqueda de noticias de prensa GESTPRESS ofrece dos opciones que se podrá utilizar indistintamente en función del grado de precisión que se desee obtener en dicha búsqueda. Estas opciones son Resumen de prensa y Hemeroteca.

### Resumen de prensa

Esta opción es la más inmediata para elaborar el resumen de prensa diario, la que nosotros más utilizamos. Por defecto, aparecerá marcada la fecha del día en el que nos encontramos. Para realizar la búsqueda, además de un rango de fechas concreto, nos permitirá especificar el medio, tema, código..., para ajustar los resultados a las necesidades en ese momento.

Los resultados se nos mostrarán en forma de lista, indicándonos los siguientes datos para cada noticia: 'Fecha', 'Medio' y 'Tema' y 'Código' de la misma. Estos datos podrán usarse para ordenar la lista, además del campo 'Ord', que determina un valor numérico que podemos asignar o modificar manualmente para este fin.

Desde la búsqueda también tenemos la opción de: visualizar los resultados en pantalla, editar los campos de clasificación, crear dossiers con los resultados, exportarlos, forzar el OCR, borrarlos o imprimirlos.

### Hemeroteca

Es una opción de búsqueda algo más elaborada que la anterior ya que, además, nos permite realizar búsquedas sobre el texto de las noticias almacenadas, permitiendo encontrar una cadena de texto bien en los titulares del documento o bien dentro del propio contenido escrito del documento (gracias al OCR).

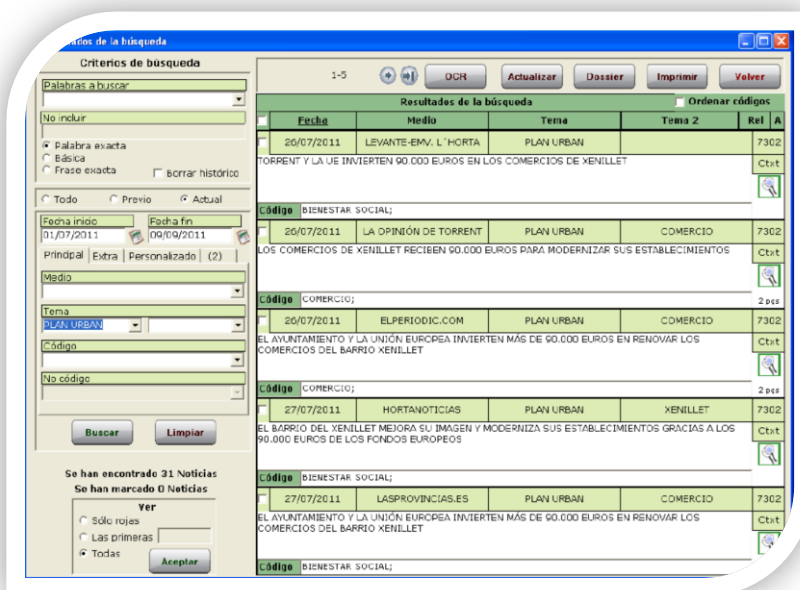


Figura 14: GESTPRESS - Ventana Hemeroteca.

Como añadido a la búsqueda 'Resumen de prensa', nos permite: determinar que palabra o cadena de palabras queremos buscar como texto libre, y si queremos que sea una frase exacta o libre. Además de determinar palabras que excluyan documentos.

## Imprimir

A la hora de imprimir se podrá especificar:

- Las características del informe: Si se desea imprimir o no una portada, el índice de los documentos, el artículo completo y las anotaciones, o si se desean subir los resultados a un FTP.
- El tipo de salida de los datos: Si se desea realizar una impresión en papel, en un documento PDF (como se ve en la figura 15 y el anexo “Dossier de GestPress”), generar una página Web, exportar datos para otro sistema, exportar datos por FTP, generar ficheros XML o Generar *newsletter* para enviar alertas.

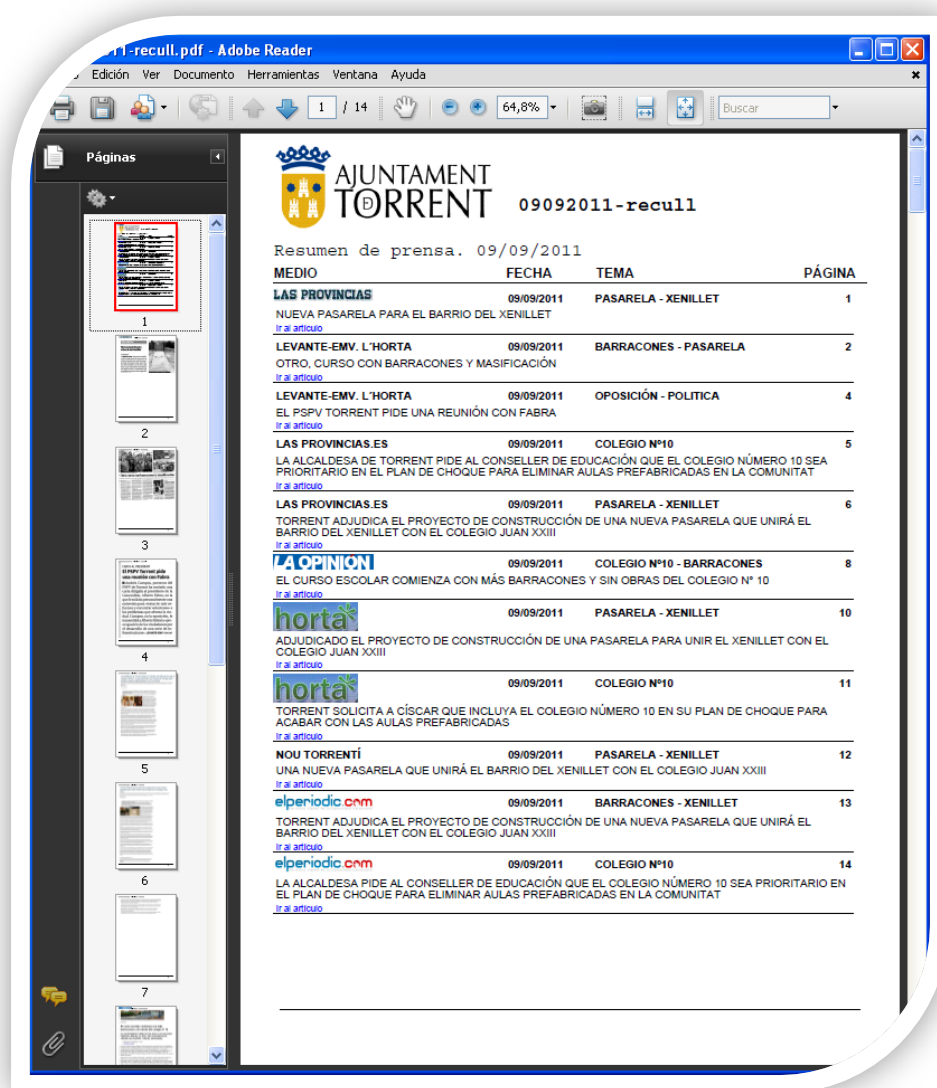


Figura 15:  
GESTPRESS -  
Resumen de  
prensa en  
PDF.

## Imágenes y Multimedia

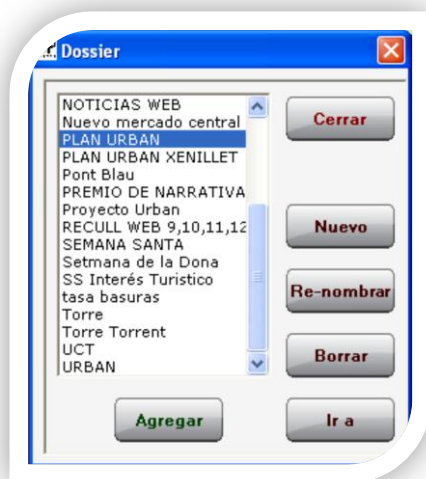
El funcionamiento de la búsqueda será idéntico al del Resumen de prensa, pero dadas las peculiaridades de los archivos multimedia, la opción de imprimir va a generar una salida HMTL, una página Web.

## D.II. Búsquedas globales

Además de realizar búsquedas específicas según el tipo de documento esta aplicación también ofrece la posibilidad de realizar búsquedas globales, es decir, realizar búsquedas de temas concretos, fechas, cadenas de caracteres, etc. independientemente del tipo de archivo; pero añadirá la opción de elegir qué tipo de documentos se quieren encontrar.

## D.III.- Dossier de prensa

GESTPRESS permite, además, realizar una agrupación de documentos dentro de un Dossier. Diferenciando entre 'Dossier de noticias' (formado por noticias de prensa e imágenes) y 'Dossier multimedia' (contiene archivos de audio y vídeo).



Existe la opción de 'Crear', 'Eliminar' y 'Re-nombrar' un Dossier.

Alimentaremos el Dossier realizando una búsqueda e indicando que documentos de dicha búsqueda queremos introducir en un Dossier creado con anterioridad.

Además, el Dossier permitirá **buscar** dentro de su contenido individualmente e **imprimir** como si de una búsqueda normal se tratase.

Figura 16: GESTPRESS - Dossiers.

## E.- Análisis de Prensa

GESTPRESS cuenta con una herramienta capaz de analizar el impacto de las noticias que han difundido los medios y que se ha almacenado en la base de datos de GESTPRESS, bajo los amplios criterios de búsqueda que permite la opción 'Hemeroteca'. Para ello, la aplicación cuenta con dos tipos de análisis:

- 'Análisis de Intensidad'. Hace referencia a la cantidad de ocasiones en las que ha aparecido publicada una información concreta, básicamente es el recuento de número de impactos.
- 'Análisis de Significación'. Este tipo de análisis permite además comprobar la relevancia y difusión de una información teniendo en cuenta las características específicas de los medios en los que se ha publicado (difusión, tirada, ámbito geográfico...).

Esta función permitirá realizar gran cantidad de análisis combinando distintos tipos de gráficos, noticias, medios y períodos de tiempo.

El análisis consta de dos fases, en primer lugar la búsqueda de las noticias que contengan los parámetros que se determinen y posteriormente la realización del análisis que se quiera realizar.

### E.I.- Búsqueda de noticias a analizar

Una vez realizada la búsqueda se nos indicará número de resultados encontrado. En ese momento ya se nos permitirá configurar los parámetros del análisis a realizar.

Como vemos en el ejemplo inferior también se nos permite realizar dos búsquedas paralelas con dos términos distintos, para luego comparar los resultados.

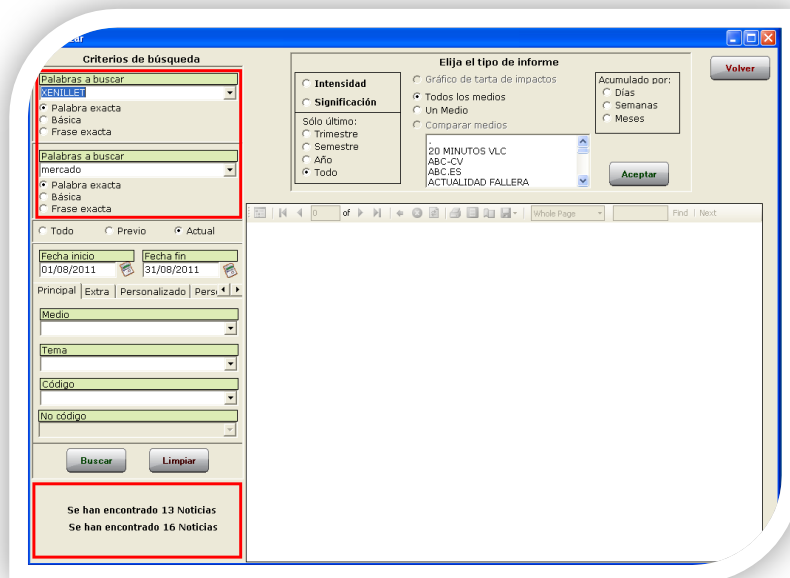


Figura 17: GESTPRESS - Búsqueda de noticias para el análisis.

### E.II.- Análisis de Intensidad

Este tipo de análisis dará información acerca del número de veces que las noticias de la búsqueda han aparecido en los medios, se puede realizar comparando dos búsquedas.

Se nos permitirá especificar los siguientes parámetros: 'Periodo', 'Tipo de acumulación de datos' y 'Tipo de informe' (entre los que se encuentra 'Gráfico de tarta de impactos', 'Todos los medios', 'Un Medio' y 'Comparar medios').

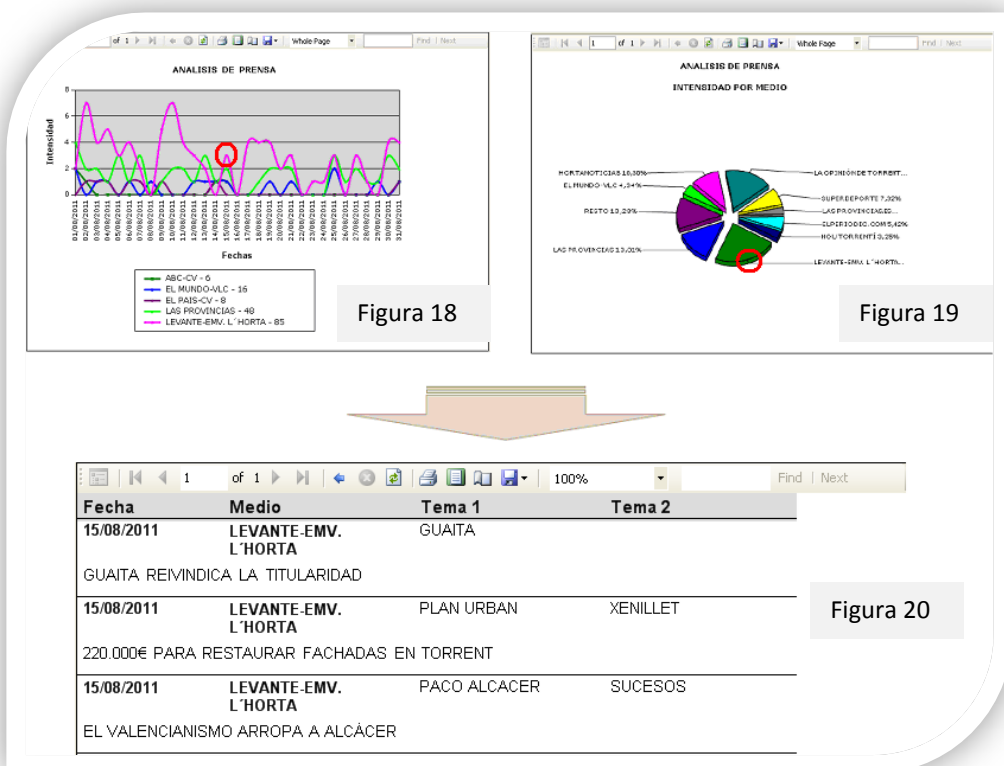
### E.III.- Análisis de Significación

El análisis de significación permite realizar los mismos análisis mencionados en el apartado anterior, pero con una diferencia, en lugar de tomar como variable el número de veces que la noticia ha sido publicada, toma como variable el nivel de impacto (importancia) de la noticia publicada, que básicamente depende de la tirada del medio en el que se publica.

### E.IV.- Acciones sobre el informe

El formato de salida de los resultados de los análisis permite realizar algunas acciones sobre el informe, como imprimir el informe, configurar la página en la que se muestran los resultados, o guardar en un archivo Excel o Pdf. Para ello, se pueden utilizar los botones situados en la parte superior de la página en la que se muestran los resultados del análisis.

Las gráficas resultantes de los análisis realizados, además pueden ofrecer información detallada de las noticias que se han incluido en el análisis, y que se distribuyen a lo largo de la gráfica de queso o en un punto de la gráfica lineal se mostrará la información de los resultados que representa. (Figura 20).



Figuras 18, 19 y 20: GESTPRESS - Gráficas e Informes de resultados.

#### 4.5.- Implementación del nuevo sistema automatizado

Como anteriormente se ha señalado, se optó por un sistema mixto, compuesto por un programa especializado de gestión documental de prensa y, de forma complementaria, un servicio de suministro de *press clipping* externo, además de continuar con la consulta directa sobre los más importantes medios de prensa impresa y digital para nuestra entidad.

Ahora bien, los productos escogidos fueron, los explicados en los puntos anteriores. GESTPRESS como *software* especializado de gestión documental de prensa y AUDITMEDIA servicio de suministro de *press clipping* externo.

A la hora de realizar el seguimiento de los medios de comunicación se nos plantea un problema, la evidente duplicidad de resultados pertinentes entre la consulta directa sobre los medios y el *press clipping* externo. Pero a pesar de la duplicidad, un solo sistema no es lo suficientemente exhaustivo como para realizar un buen servicio.

Tras el periodo de prueba del producto ofrecido por AUDITMEDIA en la Unidad se extrajeron las siguientes conclusiones:

- El servicio externo es muy exhaustivo para la prensa nacional, proporcionando incluso artículos de prensa que el Ayuntamiento no adquiriría; pero no tanto en la hora de buscar en prensa comarcal o local.
- Suministra recursos en varios formatos: prensa impresa, prensa digital, radio y televisión.
- La precisión es deficiente. El término de búsqueda principal 'Torrent' o 'Torrente', es un término que genera mucho ruido, ya que, aparte del nombre de una localidad valenciana, es el nombre de otras localidades españolas, un río de Castellón, un apellido, o un sustantivo con varios significados en nuestra lengua. Por todo ello se recibe cierto nivel de ruido.
- Ni este producto ni ningún otro estudiado permiten la modificación o ampliación de términos de búsqueda de una forma sencilla, además de conllevar un aumento en el coste económico.
- Un punto muy destacable es la prontitud con la que se reciben sus resultados. A primera hora de la mañana (entre las 8:30 y las 9:00) ya tenemos acceso a sus resultados.
- El sistema de acceso a la información es inmediato. Únicamente tienes que acceder a tu perfil de usuario en la web a través de tu clave y seleccionar el día que deseas consultar.



Todo esto nos lleva a decidir compaginar el servicio de búsqueda profesional de los trabajadores de la Unidad de Documentación con el servicio externo de AUDITMEDIA. Se decide así que el profesional continúe realizando la búsqueda directa sobre la principal prensa impresa, nacional, comarcal y local (*ABC, El Mundo, El País, Levante-EMV, Las Provincias, La Opinión de Torrent y Nou Torrentí*) y toda la prensa digital a nuestro alcance.

Asimismo, se decide dejar de adquirir *La Razón, La Vanguardia y Público*, por su escasa cobertura, para confiar en los resultados del servicio externos en la prensa nacional y autonómica donde menor presencia suele tener la entidad, reduciendo así esfuerzo, tiempo y periódicos. Además, AUDITMEDIA proporciona un producto adicional de gran interés como es el seguimiento de radio y televisión, un producto que resultaría muy caro para hacerlo el propio personal de la Unidad de Documentación.

Por otro lado, es obvio que por mucha cantidad de datos que se obtenga y sean de gran utilidad, en un corto espacio de tiempo, éstos pasarían a ser inútiles si no se dispone de un sistema de gestión que permita realizar diferentes búsquedas actuales y retrospectivas. Este es el principal motivo para la adquisición de GESTPRESS.

Así pues, tras invertir en el sistema GESTPRESS y un escáner apropiado, dispondríamos de un *software*, ágil y completo, que permitiría, además de realizar el dossier diario de recortes de prensa impresa y digital, mantener una base de datos amplia y actualizada que permite catalogar los artículos para posteriores búsquedas creando, de una manera simple, dossiers globales o personalizados, dependiendo de las necesidades del usuario facilitando así su difusión.

### **Un día en la Unidad de Documentación**

Con la adquisición definitiva los servicios de AUDITMEDIA ofreciendo todos los resultados que su sistema localiza con el término 'TORRENT' y el *software* de GESTPRESS instalado y puesto a punto para empezar a trabajar, vamos a proceder a explicar el funcionamiento diario de la Unidad de Documentación del Departamento de Documentación y Prensa del Ayuntamiento de Torrent.

Primero, el técnico **buscará** los artículos de interés en la prensa impresa, la leerá y recortará las páginas donde aparezca algún artículo de interés para los departamentos del Ayuntamiento de Torrent, independientemente de si se le menciona directa o indirectamente, o si se habla del pueblo, de sus entidades o vecinos. Estas páginas se digitalizarán en GESTPRESS accediendo a la opción de 'Digitalizar Escáner', introduciendo la página en el escáner y escaneando sólo el artículo que nos interesa para evitar distracciones a nuestros usuarios con el resto de artículos no relevantes.

En segundo lugar, se hará lo propio con la prensa digital. Se realizará una búsqueda general a través de agentes inteligentes de búsqueda, tales como Google News, al que podemos solicitar gratuitamente que diariamente nos mande una alerta al correo electrónico con las noticias digitales localizadas sobre nuestro tema de interés. Esto nos facilita la cobertura de algunas noticias que aparecen en medios no procesados por el técnico, pero no dejaremos de entrar y buscar directamente en los portales web de la prensa digital de mayor interés para nuestra entidad.

En los comienzos de utilización de este sistema se realizaba la búsqueda en internet a través de un navegador externo al GESTPRESS y se hacía una impresión en formato tiff para luego introducirla en el sistema por medio de la opción 'Digitalizar Archivo', pero con la última actualización del *software*, éste nos permite realizar las búsquedas en internet y digitalizar los artículos directamente con la opción 'Digitalizar Web'.

A continuación, concluiremos la búsqueda de artículos accediendo a nuestro perfil en AUDITMEDIA y comprobando si hay algún artículo de prensa, impresa o digital, que no hemos encontrado anteriormente. En el caso de que exista alguno, accederemos a él y lo imprimiremos como un archivo tiff para posteriormente digitalizarlo en GESTPRESS a través de 'Digitalizar Archivo'.

El proceso de **digitalización** constará principalmente de la introducción en el sistema de la imagen del artículo, como ya he descrito según el tipo de documento a digitalizar. Además se deberán rellenar los campos de catalogación para facilitar la localización del mismo cuando se requiera.

Se **catalogará** cada artículo indicando el día y el medio en que se publicó, los principales titulares destacados y el enlace web a la noticia si es preciso junto con los datos de interés personalizados para la entidad (tema, código, valoración significativa, etc.).

Una vez concluida la digitalización y catalogación de todos los artículos de interés, se volverá a la pantalla principal de GESTPRESS. Y procederemos a iniciar la **búsqueda** de todos los artículos introducidos en el día mediante la función 'Buscar Resumen de prensa'.

La búsqueda en esta pantalla es muy simple ya que queremos ver todos los artículos introducidos el día en cuestión. Así que accederemos a la pantalla donde, por defecto, tendremos marcado en el calendario el día en el que estamos y no restringiremos más la búsqueda. Mediante la función 'Buscar' visualizamos el listado de los resultados. Aquí podremos **revisarlos** y corregir algún campo si fuese necesario. Los resultados pueden ser **ordenados** por título, medio, código o numeración asignada. En nuestro caso la opción se concluyó que resultaría más práctica la ordenación por medio, por ser más representativa y ergonómica ya que al administrar

el sistema y crear los medios ya le indicamos un orden a los mismos según la importancia que se le otorga al medio.

Paso seguido pasaremos a **imprimir** en formato pdf un documento que contiene el índice de los artículos y los recortes de los mismos, asignándole el nombre "Recull" seguido de la fecha de su contenido.

Este documento será **guardado** en una carpeta ubicada en un servidor, con acceso 'solo lectura' de todos los usuarios adscritos al servicio.

Finalmente se **enviará** un correo electrónico con un enlace directo al documento a todos los usuarios para avisarles de que éste ya está disponible. Con esto se pretende, además de servir de alerta, facilitar el rápido acceso a la información sin saturar el correo enviando diariamente un documento de un peso considerable a decenas de miembros del Ayuntamiento.

Una vez terminada esta tarea, la Unidad está abierta a solicitudes personalizadas y búsquedas retrospectivas.

También se catalogarán, en caso de que se hubiesen recibido, los documentos de televisión y radio del día recibidos en AUDITMEDIA, a través de la opción de 'Digitalizar multimedia' de GESTPRESS.

Y por medio de la base de datos ACDSSE, adquirida recientemente, catalogaremos las imágenes del Departamento.

#### **4.6.- Resultados**

Ya hemos visto los cambios que se efectuaron sobre el sistema de trabajo de la Unidad de Documentación del Departamento de Documentación y Prensa del Ayuntamiento de Torrent para realizar el seguimiento de medios de comunicación. Ahora es el momento de plasmar los resultados que la automatización de este trabajo ha provocado.

##### **Digitalización de documentos**

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2008 y agosto de 2011 se han digitalizado 20.481 documentos de los cuales 20.143 son artículos de prensa escrita (impresa y digita), 235 son vídeos y 103 son archivos de sonido; además se han generado cerca de 1.100 dossiers del día y 47 dossiers temáticos o personalizados. (Figura 21)

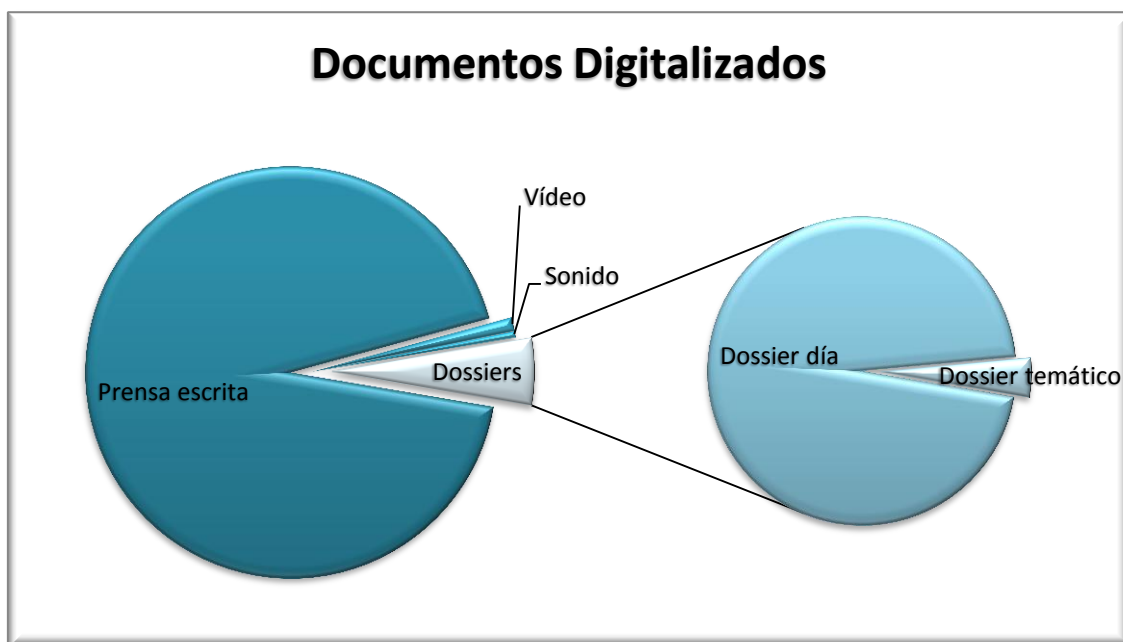


Figura 21: Gráfica de Documentos Digitalizados

Además se he hecho la digitalización retrospectiva de los dossiers en papel que la Unidad ha realizado desde el inicio del actual gobierno, desde diciembre de 2007 a septiembre de 2008. Un total de 393 artículos de prensa.

#### Acceso al servicio

Se ha aumentado considerablemente el número de usuarios que reciben diariamente el dossier, mientras que se ha reducido el gasto de papel prácticamente a 0.

De 25 usuarios del servicio, entre la alcaldesa, concejales y jefes de departamento se pasó a principios de la digitalización a 43 usuarios, y en estos momentos se está ofreciendo el servicio a 61 usuarios, llegando así a puestos de menor categoría pero que igualmente necesitan del servicio para hacer mejor su trabajo. (Figura 22)

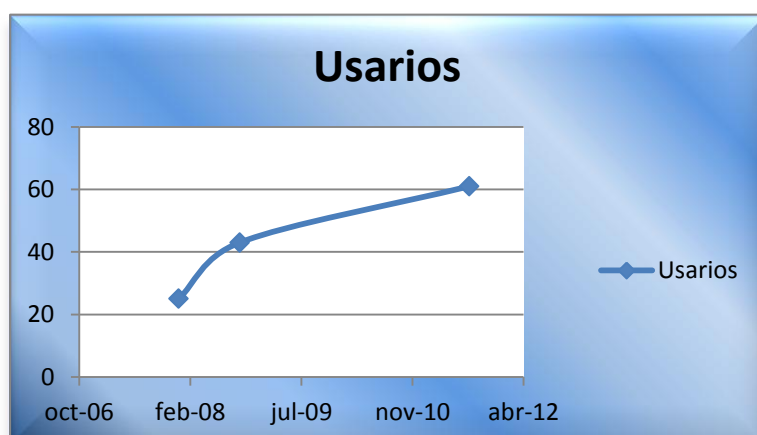


Figura 22: Gráfica de Usuarios que reciben el dossier diario.

Se ha pasado a ofrecer un acceso inmediato al documento, mientras que con el sistema anterior se necesitaba toda la mañana hasta que todos los usuarios podían disponer de la copia en papel.

Ahora se el dossier se difunde en un documento en pdf que permite la consultar directa en pantalla, sin necesidad de sacarlo en papel, lo que ha permitido un ahorro de cerca de 208.000 hojas de papel al año, lo que equivale a más de 100 €/año. (Figura 23)

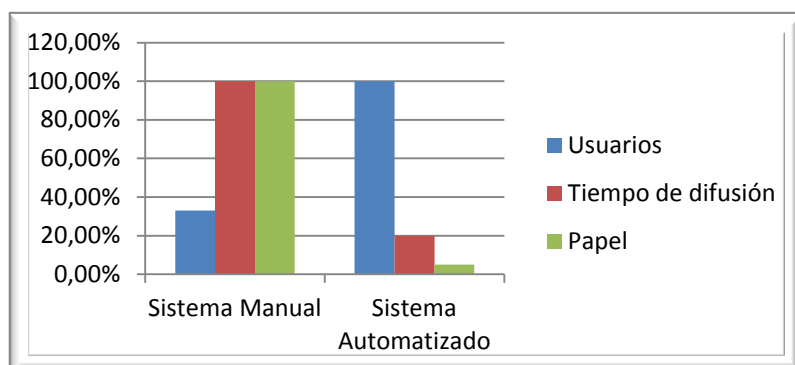


Figura 23: Gráfica porcentual de recursos.

### Metodología de trabajo

Con la adquisición de AUDITMEDIA y GESTPRESS se ha facilitado el trabajo a los documentalistas.

El trabajo que antes requería de 2 técnicos para ser realizado se realiza en la mitad de tiempo y con la implicación de uno solo de los técnicos, liberando al otro para realizar otras tareas.

Se ha reducido la cantidad de periódicos físicos adquiridos por la Unidad, de 8 a 5 actualmente, eliminando aquellos que apenas obtenían resultados relevantes, y proporcionando un ahorro aproximado de 1.100€ anuales. Por otra parte, gracias a AUDITMEDIA, los periódicos eliminados quedan también explorados.

### Producto mejorado

El dossier diario de recortes de prensa de interés para el Ayuntamiento se realiza más rápido y en un formato visiblemente más aseado. Además, la catalogación individual de cada artículo permite localizar artículos individuales o de una temática concreta para cubrir necesidades específicas de los usuarios.

### Más tareas para el documentalista

La mejora de este servicio libera al técnico para realizar más tareas en su jornada laboral y permite ampliar y enriquecer el Departamento de Documentación y Prensa. (Figura 24)

Tareas del técnico documentalista de la Unidad de Documentación	
Antes	Ahora
Dossier diario de prensa escrita	Dossier diario
Dossier temático de corto periodo	Dossier temático con diversos criterios de búsqueda
	Catalogación de prensa escrita
	Catalogación de documentos multimedia
	Catalogación de banco de fotos
	Búsquedas retrospectivas de documentos o información bibliográfica en general
	Autoformación y actualización
	Mantenimiento de noticias del portal <i>Web</i> del Ayuntamiento de Torrent
	Exploración de la Web Social y realización de tareas de <i>Community Manager</i> o apoyo al periodista que lo haga

Figura 24: Tareas del técnico documentalista de la Unidad de Documentación

## 5.- CONCLUSIONES

Este trabajo ha pretendido resaltar la importancia de la unidad de documentación como gestora de información en organismos gubernamentales, centrándose principalmente en la explotación de los medios de comunicación.

Se ha constatado que la gestión de la información es cada vez más valorada por los gestores de las entidades gubernamentales, reconociendo su importancia para la toma de decisiones. El estudio se centra en la Unidad de Documentación del Departamento de comunicación y Prensa del Ayuntamiento de Torrent.

A lo largo del Proyecto Final de Carrera se ha pretendido mostrar la situación anterior de la Unidad de Documentación y el proceso seguido para actualizar y modernizar su funcionamiento. Se resalta la importancia que la explotación de la información de los medios tiene para este tipo de entidades.

Una vez analizada toda la información obtenida y plasmada en el presente PFC hemos podido extraer las siguientes **conclusiones**:

- La sociedad de la información y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación marcan el paso a seguir en la gestión de cualquier administración moderna. El enfoque usuario/cliente y la googleización incrementan las exigencias del servicio. Calidad y mejora continua son conceptos omnipresentes.
- Para que las entidades gubernamentales puedan estar al tanto del enorme flujo de información que se genera y se mueve diariamente por la Red precisan de las unidades de documentación y de la figura del documentalista profesional.
- El estudio del estado de la Unidad de Documentación del Ayuntamiento de Torrent en septiembre de 2008 reveló que el servicio ofrecido era muy importante para la entidad, pero el sistema de trabajo estaba obsoleto. Se utilizaba un sistema manual que requería demasiado personal, esfuerzo y tiempo, además de ofrecer un servicio limitado de búsqueda y difusión. La Unidad requería un cambio inmediato, pasando por la automatización.
- Para el seguimiento de los medios de comunicación se valoraron dos opciones: mantener el sistema propio de búsqueda de los medios previa automatización o contratar un servicio externo tipo *press clipping*. Finalmente se optó por un sistema mixto dadas las limitaciones de cobertura informativa trabajando por separado. Por un lado el servicio externo AUDITMEDIA ofrece mayor exhaustividad en búsquedas nacionales y documentos multimedia, pero es menos preciso. Por otro

lado el sistema propio ofrece una mayor precisión en búsquedas locales y comarcales gracias al trabajo de campo de los documentalistas.

- Para la gestión de la documentación las opciones valoradas fueron un *software* de gestión documental hecho a medida y un gestor documental comercial. Se descartó el *software* a medida por su elevado coste y pocas ventajas significativas sobre el sistema comercial GESTPRESS finalmente elegido.
- La puesta en marcha del nuevo sistema automatizado fue rápida y ha mejorado el servicio considerablemente. Se ha podido liberar del trabajo de seguimiento de medios a uno de los técnicos; se ha reducido el tiempo para realizar el seguimiento y permite un mejor sistema de conservación y mayor rapidez y opciones de búsqueda; ha crecido notablemente la exhaustividad en la búsqueda de documentos por su ámbito y tipología; ha permitido una difusión electrónica inmediata; un importante ahorro en papel y, por último, se está llegando a más usuarios.

La mejora del servicio pasaría además por explorar **futuras líneas de actuación**, técnicas y organizativas:

- Técnicas:
  - Monitorización de las redes sociales. Utilización de herramientas como *Facebook Lexicón*, *HowSociable*, *Google Trends*, *Dialogix*, etc. Para el seguimiento de toda la información de interés para la entidad bajo los mismos criterios del resto de medios de comunicación tradicionales.
  - Atención permanente a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con una actitud permeable a la aparición de nuevos productos teniendo como motor el enfoque hacia la calidad del servicio y la orientación hacia la mejora continua.
- Organizativas:
  - Integración de los servicios de Documentación y Prensa para evitar duplicar tareas y facilitar los flujos de información evitando problemas de bicefalia.
  - Optimizar la gestión de imágenes y productos multimedia, ya que están cada vez más presentes en los medios de comunicación.
  - Necesidad de profesionalización del servicio, para lo cual resulta imprescindible la presencia de un documentalista con estabilidad laboral.



- Desarrollar tareas de Marketing dentro de la propia institución matriz para dar mayor visibilidad a la labor realizada. Los recortes presupuestarios obligan a todas las administraciones y, dentro de ellas, a cada una de sus unidades a justificar su existencia en términos de coste/eficacia.

## BIBLIOGRAFÍA.

ABAD GARCÍA, María Francisca; FELIP Y SARDÀ, Josep María; LORENZO GORRIZ, Antonio M. "Evaluación del sistema de información ARGOS para la toma de decisiones en la Presidencia de la Generalitat Valenciana". *Revista Valenciana d'Estudis Autonòmics*, 1999, vol. 28, pp. 205-244.

ABADAL FALGUERAS, E.; CODINA, L. *Bases de datos documentales: características, funciones y método*. Madrid: Editorial Síntesis, 2005.

ÁREA DE DOCUMENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS. Gabinet de Presidència de la Generalitat Valenciana. Proyecto Argos. [En línea]. [Consulta 10 de Enero de 2009:]. Disponible en: <http://www.pre.gva.es/argos>

ARGOS: Área de Análisis, Estudios y Documentación [en línea]. Presidencia de la Generalitat. [Consulta: 10 de Enero de 2009]. Disponible en: <http://www1.pre.gva.es/argos>

AUDITMEDIA: Servicios de Seguimiento de Medios [En línea]. [Consulta: 15 de agosto de 2011]. Disponible en: <http://www.auditmedia.es>

AYUNTAMIENTO DE TORRENT [En línea]. [Consulta: 20 de agosto de 2011]. Disponible en: <http://www.torrent.es/torrentPublic/inicio>

AYUNTAMIENTO DE TORRENT. Acta del Pleno del 27 de junio de 2011. [http://www.torrent.es/repositorios/Serveis%20admin/Acords/Actes%20Ple/2011/Acta%20Ple\\_V\\_10\\_27-06-11\\_E.pdf](http://www.torrent.es/repositorios/Serveis%20admin/Acords/Actes%20Ple/2011/Acta%20Ple_V_10_27-06-11_E.pdf)

AYUNTAMIENTO DE TORRENT. Reglamento del Boletín de Información Local. 1996.

BELL, Daniel. *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza Editorial, 2006

BENEYTO Y TASSO, Silvino. Guía histórica descriptiva de la villa de Torrente. 1912.

BEREJO MARTÍNEZ, Antonio. *Bases teóricas del análisis documental: la calidad de objetivos, procesos y resultados*. Madrid: Universidad Carlos III, 2002. Monografías; 37.

BUSTELO RUESTA, Carlota; AMARILLA: "Gestión del conocimiento y gestión de la información", *Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico*, 2001, marzo, año VII, nº 34, pp. 226-230.

BUSTELO RUESTA, Carlota: "Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas", *El Profesional de la información*, 2003, v. 12, nº 2, marzo-abril, pp. 118-120.

CASTELLÓ COGOLLOS, Lourdes. *“Descripción de un sistema de información gubernamental: Argos”*. *El profesional de la información*, 2006, vol. 15, núm. 3, pp. 202-208.

CASTELLS, Manuel. *La Era de la Información: La Sociedad Red*. México, Distrito Federa: Siglo XXI Editores, 2001.

CHAÍN NAVARRO, Celia. *Gestión de la información en las organizaciones*. Murcia: Universidad de Murcia, 2000.

CHAUMIER, Jaques. *L'accès automatizé à l'information*. París: Entreprise moderne de Edition Paris, 1982.

CLAUSÓ GARCÍA, Adelina. *Manual de análisis documental: descripción bibliográfica*. Pamplona: EUNSA, 2001. Manuales Ciencias de la Información; 23.

CORNELLA, Alfons. *“La gestión de la información en las organizaciones”*, *El Profesional de la Información*, 2000, abril, v. 9, nº 4, pp. 35-36.

DEL VALLE GASTAMINZA, Felix. *Análisis y tratamiento documental en medios de comunicación impresos en la era digital*. [En línea]. [Consulta: 17 de abril de 2011].

Disponible en:  
<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/cursos/verano/material/FELIX%20DEL%20VALLE/fvalleEV1.htm>

FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*, 1999. Gijón: Trea, 1999. Biblioteconomía y Administración Cultural; 29.

GENERALITAT VALENCIANA [En línea]. [Consulta: 10 de enero de 2009]. Disponible en: <http://www.gva.es>

GESTPRESS: gestión de prensa [En línea]. [Consulta: 10 de julio de 2011]. Disponible en: <http://www.gestpress.com/>

HIEBAUM, Karin. *Una visión general de la inteligencia competitiva*. [En línea]. [Consulta: 25 de abril de 2011]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/intelcompepar>

JIMÉNEZ, Àngels. *“Acceso a información periodística a través de servicios de press clipping”*. *Hipertext.net*, 2003, núm. 1 [En línea]. [Consulta: 3 de abril de 2011]. Disponible en: <http://www.hipertext.net>.

LEY 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (BOE de 12 de octubre de 2002).

LORENZO, Antonio; MIRALLES, Rosa. *“Servicios de documentación en entornos gubernamentales: estudio de un caso”*. *Hipertext.net* [en línea]. [Consulta: 3 de abril de 2011]. Disponible en: <http://www.hipertext.net/web/pag234.htm>

MARTÍNEZ PESTAÑA, María Jesús. *“Estructura de los bancos y bases de datos de prensa”*. *Documentación de las ciencias de la información*. Universidad Complutense de Madrid, X, 1986.

MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio; NAVARRO BONILLA, Diego; ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel [et al.]. *Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia*. Madrid: Universidad Carlos III, 2004.

PAÑOS ÁLVAREZ, A; GARRIDO ALCOLEA, P. *“Estudio del modelo de productos y servicios de las empresas de servicios documentales”*. *Anales de Documentación*, Nº 7, 2004.

PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA [En línea]. [Consulta 10 de Enero de 2009:]. Disponible en: <http://www1.pre.gva.es>

TOFFLER, Alvin. *La tercera ola*. Barcelona: Plaza & Janés, 1973